

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Permasalahan publik yang dihadapi oleh masyarakat memerlukan perhatian dari pemerintah. Berkaitan dengan hal tersebut, dalam sudut pandang administrasi publik, apabila terjadi permasalahan publik di Indonesia maka intervensi pemerintah sangat diperlukan bahwa dalam pelaksanaannya melalui penyediaan layanan publik dan kebijakan, pemerintah berfungsi sebagai regulator yang mengatur dan mengambil tindakan atas masalah yang timbul.

Manajemen adalah aspek administrasi publik. Menurut Ghofur (dalam Firdausijah dkk., 2023) manajemen publik adalah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan evaluasi untuk mencapai tujuan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Mencapai tujuan organisasi publik, manajer publik dapat mencari kolaborasi dengan individu atau organisasi lain untuk membantu menyelesaikan berbagai tugas yang akan dilakukan organisasi publik. Menurut Keban, 2014 pelaksanaan manajemen publik membutuhkan keterlibatan dari berbagai *stakeholder*. Pelibatan berbagai macam *stakeholders* tersebut pun menjadi salah satu isu penting dalam manajemen publik karena dengan adanya peran aktif pihak di luar pemerintah seperti masyarakat, dalam rangka memberikan umpan balik terhadap kinerja pemerintah dan swasta, dalam rangka melaksanakan kerja sama dalam mendukung program utama pemerintah maka diharapkan pelayanan publik akan berjalan lebih optimal.

Salah satu fokus utama permasalahan publik ini yaitu ketenagakerjaan. Ketenagakerjaan merupakan salah satu aspek fundamental dalam pembangunan nasional karena berkaitan langsung dengan upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat dan pertumbuhan ekonomi suatu negara. Tenaga kerja yang produktif dan terserap secara optimal dalam pasar kerja menjadi aspek penting keberhasilan pembangunan. Oleh karena itu, pemerintah terus berupaya menciptakan kondisi ketenagakerjaan yang kondusif melalui berbagai kebijakan, program, dan regulasi yang bertujuan untuk memperluas kesempatan kerja serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Keberhasilan berbagai program dan kebijakan yang telah dirumuskan sangat dipengaruhi oleh kinerja organisasi yang bertanggung jawab dalam pelaksanaannya. Organisasi publik memiliki peran strategis dalam mengelola sumber daya, merumuskan kebijakan operasional, serta memberikan layanan yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat

Kinerja organisasi dapat dipahami sebagai sejauh mana suatu organisasi berhasil melaksanakan tugasnya dalam usaha mendapatkan tujuan yang ditentukan. Kinerja mencerminkan tingkat efektivitas, produktivitas, serta mutu yang dihasilkan oleh organisasi tersebut. Wibowo (2013:4) menjelaskan bahwa kinerja organisasi merupakan rangkaian proses kegiatan yang dilakukan secara berkelanjutan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Menurut (Simanjuntak,2005:3-4) Kinerja organisasi merupakan akumulasi kinerja dari seluruh unit dan individu dalam sebuah organisasi tersebut.

Salah satu untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, pemerintah berupaya menetapkan berbagai kebijakan strategis yang berorientasi

pada peningkatan mutu pelayanan publik. Kebijakan tersebut menjadi wujud tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas kepada seluruh lapisan masyarakat. Dasar hukum yang mengatur kinerja organisasi publik di Indonesia tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan pentingnya peningkatan standar dan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Selain itu, penguatan pelaksanaan kebijakan tersebut juga didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Nomor 29 Tahun 2022 tentang Peningkatan Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik, yang berfokus pada proses evaluasi terhadap kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam upaya membangun birokrasi yang responsif, efisien, dan akuntabel.

Kinerja dapat didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan pelaksanaan kegiatan, program, atau kebijakan dalam mencapai sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi, seperti yang tercantum dalam rencana strategis organisasi, menurut Mahsun (2016:25). Istilah kinerja seringkali dipahami sebagai ukuran prestasi atau tingkat keberhasilan yang dicapai dalam suatu proses kerja. Keberhasilan tersebut diukur berdasarkan tujuan dan target yang telah ditetapkan sebelumnya sebagai tolok ukur pencapaian. Tanpa adanya tujuan dan aspek yang jelas, kinerja baik individu maupun organisasi tidak dapat diukur, karena tidak terdapat acuan untuk menilai sejauh mana pelaksanaan kegiatan telah berhasil mencapai hasil yang diharapkan.

Jawa Tengah, sebagai salah satu provinsi di Indonesia, memiliki karakteristik kependudukan yang unik dan beragam. Provinsi ini dikenal dengan populasi yang padat. Sebagian besar penduduknya bermukim di daerah perkotaan, meskipun masih terdapat banyak desa yang mempertahankan kehidupan agraris. Jawa Tengah juga menghadapi tantangan dalam hal kependudukan, seperti urbanisasi yang cepat, yang menyebabkan tekanan pada infrastruktur dan layanan publik di kota-kota besar. Selain itu, masalah kemiskinan dan ketidakmerataan pembangunan antar daerah juga menjadi perhatian. Melalui program pembangunan yang berfokus pada penciptaan lapangan kerja, peningkatan kualitas hidup masyarakat, dan pembangunan infrastruktur, pemerintah daerah berusaha mengatasi masalah ini.

Tabel 1. 1 Data Kependudukan Jawa Tengah per Juni 2024

Kota	Jumlah Penduduk	Kota	Jumlah Penduduk
Kab. Brebes	2,05 Juta	Kab. Banjarnegara	1,06 Juta
Kab. Cilacap	2,03 Juta	Kab. Purbalingga	1,05 Juta
Kab. Banyumas	1,86 Juta	Kab. Sragen	1,02 Juta
Kab. Tegal	1,72 Juta	Kab. Pekalongan	1,02 Juta
Kota Semarang	1,7 Juta	Kab. Karanganyar	950.783
Kab. Pemalang	1,58 Juta	Kab. Wonosobo	935.671
Kab. Grobogan	1,51 Juta	Kab. Blora	921.470
Kab. Kebumen	1,43 Juta	Kab. Sukoharjo	911.745
Kab. Pati	1,38 Juta	Kab. Kudus	873.431
Kab. Magelang	1,33 Juta	Kab. Batang	841.004
Kab. Klaten	1,3 Juta	Kab. Temanggung	817.483
Kab. Jepara	1,26 Juta	Kab. Purworejo	807.790
Kab. Demak	1,25 Juta	Kab. Rembang	659.603
Kab. Boyolali	1,1 Juta	Kota Surakarta	587.646
Kab. Kendal	1,08 Juta	Kota Pekalongan	317.958
Kab. Semarang	1,08 Juta	Kota Tegal	292.778
Kab. Wonogiri	1,07 Juta	Kota Salatiga	201.369
		Kota Magelang	128.264

(Sumber : databooks.katadata.co.id)

Menurut data kependudukan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri, jumlah penduduk Provinsi

Jawa Tengah sebanyak 38,13 juta jiwa pada Juni 2024. Kab. Brebes merupakan wilayah dengan penduduk terbanyak di Provinsi Jawa Tengah, yakni 2,05 juta jiwa (5,39%) dari total penduduk. Dari data tersebut terlihat bahwa Kota Semarang menempati posisi ke - 5 dalam kependudukan. Secara keseluruhan, kependudukan di Jawa Tengah mencerminkan dinamika sosial dan ekonomi yang kompleks, dengan potensi besar untuk pertumbuhan dan perkembangan, disisi lain juga menjadi tantangan yang perlu diatasi untuk mencapai kesejahteraan yang lebih baik bagi seluruh masyarakat. Angkatan kerja yang ada di Jawa Tengah sebagian besar bekerja di sektor pertanian (42,34%), diikuti oleh perdagangan (20,91%) dan industri (15,71%). Namun, tantangan seperti ketimpangan distribusi penduduk dan tekanan terhadap infrastruktur perkotaan menjadi isu penting dalam pengelolaan kependudukan

Fenomena ketenagakerjaan merupakan salah satu isu permasalahan publik yang sangat diperhatikan atau biasa kita sebut tenaga kerja, hal ini merupakan sektor dengan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan seseorang maupun masyarakat luas. Semua yang berkaitan dengan tenaga kerja sebelum, selama, dan setelah kontrak kerja, baik pada pekerjaan yang menghasilkan barang maupun jasa, dapat dianggap sebagai ketenagakerjaan. Menurut Alam S, Definisikan angkatan kerja adalah penduduk berusia 15 tahun ke atas di negara berkembang. Di negara maju, penduduk yang bekerja mencakup penduduk berusia antara 15 dan 64 tahun. Masalah ketenagakerjaan ini masih menjadi permasalahan di Indonesia seperti terdapat menghadapi adanya lapangan kerja yang terbatas dan tidak sesuai dengan angka Angkatan kerja yang ada. Isu-isu seperti perlindungan tenaga kerja,

kompensasi finansial, tunjangan kesejahteraan, penyelesaian sengketa industrial, pengembangan kapasitas, dan pengawasan di bidang ketenagakerjaan masih menjadi tantangan signifikan yang dihadapi Indonesia hingga kini.

Ketenagakerjaan didefinisikan dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 Pasal 1 ayat 2 sampai 3 sebagai kemampuan setiap individu untuk memproduksi barang dan jasa guna memenuhi keperluan pribadi serta masyarakat. Definisi ini mencakup tenaga kerja, termasuk baik pekerja maupun buruh, di mana setiap individu yang bekerja berhak menerima kompensasi berupa upah atau bentuk imbalan lainnya. Tenaga kerja, sebagai agen pembangunan dan aktor ekonomi, baik secara individual maupun kolektif, memiliki peran yang sangat penting dalam kegiatan perekonomian nasional.

Status Ketenagakerjaan	Agustus 2022	Agustus 2023	Agustus 2024	Perubahan		Perubahan	
	(jiwa)	(jiwa)	(jiwa)	Agst 2022-Agst 2023	(persen)	Agst 2023-Agst 2024	(persen)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Penduduk usia kerja	1.516.197	1.338.215	1.354.593	-177.982	-11,78	16.378	1,22
Angkatan kerja	1.075.827	929.014	946.618	-146.813	-13,65	17.604	1,89
Bekerja	994.091	873.358	891.497	-120.733	-12,15	18.139	2,08
Pengguguran	81.736	55.656	55.121	-26.080	-31,91	-535	-0,96
Bukan Angkatan Kerja	440.370	409.201	407.975	-31.169	-7,08	-1.226	-0,30
	Persen	Persen	Persen	Persen poin		Persen poin	
Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT)	7,60	5,99	5,82	-1,60		-0,17	
Laki laki	9,91	4,91	-5,00	-5,00		-1,33	
Perempuan	4,46	7,33	2,87	2,87		1,35	
Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK)	70,96	69,42	69,88	-1,54		0,46	
Laki laki	84,03	78,56	-5,47	-5,47		1,36	
Perempuan	58,59	60,64	2,05	2,05		-0,40	

Gambar 1. 1 Data Ketenagakerjaan Kota Semarang 2024

(Sumber : BPS Kota Semarang 2024)

Kota Semarang merupakan ibu kota sekaligus pusat pemerintahan Provinsi Jawa Tengah, dimana hal ini mempengaruhi laju pada sektor ekonomi dan politik

khususnya dalam ketenagakerjaan yang menjadi sumber utama dalam menjalankan perekonomian. Didasarkan pada data Sakernas dalam BPS bahwa Penduduk usia kerja di Kota Semarang mengalami peningkatan sebanyak 16.378 orang dari 1,338 ribu orang pada Agustus 2023 menjadi 1,354 ribu orang pada Agustus 2024. Sebagian besar penduduk usia kerja, yaitu 69,88 persen atau 946 ribu orang merupakan angkatan kerja yang terdiri dari 891 ribu penduduk bekerja dan 55 ribu orang pengangguran. Penduduk Usia Kerja (PUK) pada periode ini sebanyak 211,59 juta orang; terdiri dari 69,30 persen Angkatan Kerja (AK) dan 30,70 persen Bukan Angkatan Kerja (BAK). Kota Semarang sendiri Tahun 2022, penduduk usia kerja di kota Semarang mencapai 1.516.391 jiwa yang terdiri dari 736.806 jiwa atau 48,60 persen laki laki dan 779.391 jiwa atau 51,40 persen perempuan. Menurut data Sakernas di tahun 2022, 70,96 persen penduduk usia kerja tergolong sebagai angkatan kerja dan 29,04 persen merupakan penduduk bukan angkatan kerja.

Penting untuk memahami dinamika pasar tenaga kerja secara keseluruhan saat membahas ketenagakerjaan. Kemampuan seseorang untuk memperoleh pekerjaan yang layak berdasarkan bakat dan potensinya merupakan komponen mendasar dari pertumbuhan ekonomi dan sosial. Penyandang disabilitas merupakan masih menghadapi lebih banyak kendala di tempat kerja saat berupaya memperoleh akses yang setara. Disabilitas di tempat kerja merupakan masalah signifikan yang memerlukan pertimbangan cermat mengingat banyaknya tantangan yang masih ada. Individu penyandang disabilitas sering mengalami diskriminasi, ketidaksiuksesan, dan kurangnya pilihan pekerjaan.

Individu dengan disabilitas adalah orang yang mengalami keterbatasan jangka panjang pada fungsi fisik, intelektual, mental, atau sensorik yang mengakibatkan hambatan dalam partisipasi atau interaksi sosial tanpa bantuan atau dukungan. Penyandang disabilitas ini juga memiliki berbagai kondisi seperti memiliki disabilitas fisik, mental, atau kombinasi fisik dan mental, namun dalam kesamaan hak Individu dengan disabilitas berhak mendapatkan perlakuan setara sebagaimana umumnya masyarakat bahkan para penyandang disabilitas memiliki hak istimewa baik dalam lingkungan sekitar atau keluarga maupun lingkungan umum.



Gambar 1. 2 Data Penempatan Tenaga Kerja Disabilitas di Indonesia 2024

(Sumber : Instagram/DataIndonesia)

Berdasarkan data Kementerian Ketenagakerjaan (Kemnaker), ada 944 tenaga kerja disabilitas di Indonesia pada 2024. Jumlah tersebut merupakan jumlah tenaga kerja disabilitas yang ditempatkan pada 16 provinsi di Indonesia. Adapun,

Jawa Barat menjadi provinsi dengan jumlah tenaga kerja disabilitas terbanyak pada 2024, yakni 252 orang. Dari jumlah tersebut, sebanyak 160 orang merupakan tenaga kerja laki-laki dan 92 orang merupakan tenaga kerja perempuan. Di bawah Jawa Barat, ada Jawa Tengah dengan 197 orang tenaga kerja disabilitas. Kemudian ada Bali dengan 139 tenaga kerja, yang terdiri atas 83 orang laki-laki dan 56 orang perempuan.

Kemnaker mencatat, pada 2024 secara nasional Indonesia hanya ada satu orang tenaga kerja disabilitas dari data nasional. Hal ini dapat kita lihat bahwa angka tersebut masih terbilang kurang dari target yang ingin dicapai terlebih lagi hal tersebut sudah mencakup provinsi yang dimana memiliki daerah yang banyak. Kota Semarang sebagai ibu kota dari provinsi Jawa Tengah menjadi pusat perhatian yang dimana hal tersebut seharusnya menjadi titik poin bagi daerah lain. Praktiknya sendiri masyarakat penyandang disabilitas masih menghadapi berbagai tantangan struktural dan kultural yang menghambat keterlibatan mereka secara setara dalam dunia kerja.

Kota Semarang tercatat sebagai salah satu wilayah dengan angka kasus ketidakadilan terhadap penyandang disabilitas yang signifikan. Hal ini tercermin dari berbagai inisiatif yang berkelanjutan dari Pemerintah Kota Semarang guna memastikan pemenuhan hak-hak bagi para individu disabilitas. Pemerintah Kota Semarang berperan dalam melindungi penyandang disabilitas yang menjadi korban diskriminasi atau penindasan dengan merumuskan peraturan daerah.

Tabel 1. 2 Jumlah Penyandang Disabilitas di Kota Semarang 2022 – 2025

Jumlah Penyandang Disabilitas					
No	Kecamatan	2022	2023	2024	2025
1	Genuk	519	328	328	345
2	Pedurungan	474	472	472	482
3	Gayamsari	344	250	250	267
4	Semarang Timur	409	159	159	181
5	Tembalang	650	620	620	559
6	Banyumanik	433	334	334	366
7	Candisari	458	290	290	343
8	Gajahmungkur	220	164	164	218
9	Gunungpati	390	347	347	375
10	Mijen	387	187	187	209
11	Ngaliyan	462	373	373	408
12	Tugu	149	108	108	122
13	Semarang Barat	551	317	317	380
14	Semarang Utara	376	463	463	498
15	Semarang Tengah	243	194	194	238
16	Semarang Selatan	275	252	252	330
Jumlah		6.340	4.858	4.858	5.321

(Sumber : Dinas Sosial Kota Semarang 2025)

Berdasarkan data yang tersedia, pada tahun 2022 jumlah penyandang disabilitas di Kota Semarang tercatat sebanyak 6.340 orang serta di tahun berikutnya pada 2023 mengalami penurunan sebesar 23,38 % dengan jumlah 4.858 orang dari jumlah tersebut, sebanyak 3.191 individu teridentifikasi dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), yang menunjukkan bahwa sebagian besar penyandang disabilitas juga termasuk dalam kelompok masyarakat rentan yang membutuhkan intervensi sosial. Menurut data Pemerintah Kota Semarang, 2022, jumlah penyandang disabilitas tercatat pada tahun 2022 – 2025 bersifat fluktuatif, di mana setiap tahun mengalami penurunan dan peningkatan dengan jumlah tertinggi mencapai 6.340 orang, termasuk di dalamnya 689 penyandang tuna rungu, direntang tahun tersebut pula terjadi *stuck* atau tidak bertambah maupun berkurang. Namun, keterbatasan data yang dimana dari pemerintah sendiri melaksanakan pendataan setiap 2 tahun sekali hal ini mengindikasikan bahwa adanya tantangan dalam konsistensi dan kesinambungan pendataan di tingkat lokal Kota Semarang.

Provinsi Jawa Tengah memiliki perda khusus yang mengatur pemenuhan hak penyandang disabilitas yakni Perda Jateng No.11 tahun 2014 dan Pergub Jawa Tengah No. 11 Tahun 2017 yang menjadi pedoman bagi pemerintah Kota Semarang dalam memberikan pelayanan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas di Kota Semarang. Jumlah disabilitas kota semarang adalah yang paling tinggi dibandingkan dengan kota kota lain di jawa tengah yaitu 5.712 orang dan peringkat kedua kota surakarta yakni 2.004 jiwa pada tahun 2019. Jumlah penyandang disabilitas mengalami peningkatan pada tahun 2022 yaitu 6.340 di kota semarang. Kemudian pada tahun 2023, di tahun 2023, angka penyandang disabilitas Kota

Semarang menurun drastis dari yang awalnya berjumlah 6.340 di tahun 2022, pada tahun 2023 menjadi 4.858 penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas tertinggi per tahun 2023 – 2025 ada di Kecamatan Tembalang dengan rata rata berada diangka 500 lebih disabilitas. Jumlah penyandang disabilitas di Kecamatan sedangkan untuk jumlah penyandang disabilitas terendah per tahun 2023 – 2025 ada di Kecamatan Tugu yaitu dengan rata rata 127 orang.

Tabel 1. 3 Data Jumlah Penyandang Disabilitas Berdasarkan Usia Produktif (15 – 65 Tahun) dan Non Produktif per Tahun 2023 & 2025

No	Kecamatan	2023		2025	
		Produktif	Non Produktif	Produktif	Non Produktif
1	Genuk	245	83	212	68
2	Pedurungan	341	131	278	109
3	Gayamsari	189	61	156	52
4	Semarang Timur	113	46	93	35
5	Tembalang	483	135	352	96
6	Banyumanik	239	95	217	85
7	Candisari	222	65	192	54
8	Gajahmungkur	114	48	101	43
9	Gunungpati	271	75	242	65
10	Mijen	136	50	114	34
11	Ngaliyan	278	95	222	75

No	Kecamatan	2023		2025	
		Produktif	Non Produktif	Produktif	Non Produktif
12	Tugu	80	28	66	22
13	Semarang Barat	234	82	192	70
14	Semarang Utara	329	133	293	116
15	Semarang Tengah	132	62	121	58
16	Semarang Selatan	178	73	168	66
Jumlah		3584	1262	3019	1048

Sumber : Dinas Sosial Kota Semarang 2025

Tenaga kerja penyandang disabilitas di Kota Semarang yang terserap di sektor ketenagakerjaan formal sebesar 34, 45%, jauh lebih rendah dibandingkan non disabilitas yang terserap hingga 50, 73%. Terdapat selisih ketimpangan akses pekerjaan formal sebesar 16, 28%. Penyebab utamanya adalah tuntutan untuk dapat beradaptasi pada kompetitifnya pasar tenaga kerja dengan segala keterbatasan fisik. Berdasarkan tinjauan teori, bahwa adaptasi pekerjaan penyandang disabilitas dipengaruhi oleh akomodasi pekerjaan, efikasi diri, dan dukungan sosial.

Berdasarkan Tabel 1.3, sebagian besar penyandang disabilitas di Kota Semarang berada pada kelompok usia produktif (15–65 tahun). Pada tahun 2023, jumlah penyandang disabilitas usia produktif tercatat sebanyak 3.584 orang, jauh lebih tinggi dibandingkan kelompok usia non produktif yang berjumlah 1.262

orang. Kondisi ini menunjukkan bahwa penyandang disabilitas memiliki potensi besar untuk terlibat dalam aktivitas ketenagakerjaan apabila didukung oleh kebijakan dan layanan yang inklusif. Pada tahun 2025 terjadi penurunan menjadi 3.019 orang usia produktif dan 1.048 orang usia non produktif, komposisi ini tetap menunjukkan bahwa sebagian besar penyandang disabilitas memiliki potensi untuk terlibat dalam aktivitas ketenagakerjaan. Kecamatan Tembalang tercatat sebagai wilayah dengan jumlah penyandang disabilitas usia produktif tertinggi, sedangkan Kecamatan Tugu memiliki jumlah terendah.

Besarnya jumlah penyandang disabilitas usia produktif tersebut belum berbanding lurus dengan tingkat serapan tenaga kerja penyandang disabilitas di Kota Semarang. Kondisi ini mengindikasikan adanya permasalahan pada aspek akses, pendampingan, serta efektivitas layanan ketenagakerjaan bagi penyandang disabilitas. Oleh karena itu, data ini menegaskan bahwa permasalahan utama tidak terletak pada ketersediaan tenaga kerja potensial, melainkan pada belum optimalnya kinerja Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketengakerjaan dalam memfasilitasi penempatan kerja, pelatihan, dan penghubung antara penyandang disabilitas dengan dunia usaha.

Tabel 1. 4 Data Tenaga Kerja Penyandang Disabilitas di Kota Semarang tahun 2020

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Pria	1801	56,43%
2	Wanita	1390	43,56%

(Sumber : Disnaker Kota Semarang 2020)

Berdasarkan data di atas dari jumlah 3191 penyandang disabilitas di kota Semarang pada tahun 2020 didominasi oleh penyandang disabilitas yang belum bekerja sedangkan paling sedikit yaitu penyandang disabilitas yang bekerja sebagai PNS/Polri/TNI/Bumn/Bumd/ anggota Legislatif. Padahal pemberian hak ketenagakerjaan disabilitas sudah diatur Peraturan Daerah Kota Semarang No. 9 Tahun 2021 yang menyebutkan kewajiban instansi pemerintah, BUMN dan BUMD untuk mempekerjakan disabilitas minimal 2 %(dua persen) dari jumlah keseluruhan pegawainya dan kewajiban badan usaha swasta untuk mempekerjakan disabilitas min 1% (satu persen) dari jumlah keseluruhan karyawannya.

Tabel 1. 5 Data Jumlah Tenaga Kerja Penyandang Disabilitas di Kota Semarang per tahun 2021 – 2025

No	Jumlah Tenaga Kerja Disabilitas				
	2021	2022	2023	2024	2025
1.	188	230	255	269	302

(Sumber : Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang 202)

Berdasarkan Tabel 1.5 jumlah tenaga kerja penyandang disabilitas di Kota Semarang menunjukkan tren peningkatan dari tahun 2021 hingga 2025. Pada tahun 2021 tercatat sebanyak 188 orang, kemudian meningkat menjadi 230 orang pada 2022, 255 orang pada 2023, 269 orang pada 2024, dan mencapai 302 orang pada tahun 2025. Kenaikan ini menunjukkan adanya upaya pemerintah dalam mendorong penyerapan tenaga kerja penyandang disabilitas.

Pada tahun 2025 jumlah penyandang disabilitas usia produktif (15–65 tahun) masih mencapai sekitar 3.019 orang, jauh lebih besar dibandingkan kelompok non produktif. Kondisi ini menunjukkan bahwa potensi tenaga kerja penyandang disabilitas di Kota Semarang sebenarnya cukup besar, namun belum sepenuhnya terserap ke dalam dunia kerja.

Tabel 1. 6 Jumlah Penyandang Disabilitas Yang Diberdayakan Melalui Pelatihan dan Bantuan Kewirausahaan per tahun 2023 - 2025

No	Kecamatan	Jumlah		
		2023	2024	2025
1	Genuk	1		
2	Pedurungan		6	
3	Gayamsari	4	1	
4	Semarang Timur	2	3	1
5	Tembalang	24	5	
6	Banyumanik	19	3	1
7	Candisari	13	1	
8	Gajahmungkur	11	1	2
9	Gunungpati		1	
10	Mijen	7		
11	Ngaliyan	4	1	2
12	Tugu	2		
13	Semarang Barat	4	12	1
14	Semarang Utara	5	3	1
15	Semarang Tengah	4		
16	Semarang Selatan	2		3
Jumlah		102	37	11

(Sumber : Dinas Sosial Kota Semarang 2025)

Berdasarkan Tabel 1.6 di atas jumlah penyandang disabilitas yang diberdayakan melalui program pelatihan dan bantuan kewirausahaan di Kota Semarang selama tahun 2023–2025 menunjukkan adanya fluktuasi. Pada tahun 2023 tercatat sebanyak 102 orang, menurun menjadi 37 orang pada tahun 2024, dan kembali menurun lagi menjadi 11 orang pada tahun 2025. Penurunan ini menunjukkan adanya kesenjangan pemerintah dalam mengakses pemberdayaan ekonomi melalui pelatihan keterampilan dan dukungan kewirausahaan bagi penyandang disabilitas. Namun, jika dikaitkan dengan jumlah penyandang disabilitas usia produktif pada tahun 2025 yang masih mencapai lebih dari 3.000 orang, jumlah peserta pelatihan dan bantuan kewirausahaan tersebut masih relatif kecil. Hal ini menunjukkan bahwa program pemberdayaan belum menjangkau seluruh penyandang disabilitas yang memiliki potensi kerja. Keterbatasan jangkauan pelatihan, kesinambungan pendampingan usaha, serta keterhubungan dengan peluang kerja dan pasar menjadi permasalahan yang perlu diperhatikan

Peningkatan jumlah tenaga kerja tersebut masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan jumlah total penyandang disabilitas usia produktif di Kota Semarang yang mencapai ribuan orang. Hal ini mengindikasikan bahwa serapan tenaga kerja penyandang disabilitas belum optimal dan masih terdapat kesenjangan antara potensi tenaga kerja dengan peluang kerja yang tersedia. Kondisi tersebut menunjukkan adanya permasalahan pada efektivitas layanan ketenagakerjaan, koordinasi dengan dunia usaha, serta peran Unit Layanan Disabilitas (ULD) dalam memfasilitasi pelatihan, pendampingan, dan penempatan kerja. Dengan demikian, data pada tabel ini memperkuat urgensi peningkatan kinerja ULD dan *stakeholder*

terkait agar akses kerja bagi penyandang disabilitas di Kota Semarang dapat lebih inklusif dan merata.

Perlindungan dan hak jaminan hidup bukan hanya untuk orang yang baik secara fisik dan mental namun mereka juga memiliki perlindungan dan hak jaminan kerja mereka. Para penyandang disabilitas berhak atas itu semua sebagaimana tercantum dalam UUD 1945 Pasal 27 ayat (2) menyatakan bahwa “setiap Warga Negara Indonesia berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan” dan Undang-undang No 8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas. Lahirnya UU tersebut memberikan nafas segar bagi penyandang disabilitas untuk memberikan peluang kerja yang cukup berpengaruh, hal ini tertuang dalam Bagian ketujuh pasal 11 yang menjelaskan tentang Hak atas Pekerjaan, Kewirausahaan, dan Koperasi dimana dalam pasal tersebut memberikan penjelasan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak yang sama dengan tenaga kerja yang bukan penyandang disabilitas dan juga memberikan jaminan bagi penyandang disabilitas untuk mendapatkan pekerjaan yang diselenggarakan oleh pihak swasta, BUMN, maupun pemerintah/negeri tanpa adanya diskriminasi maupun ketidaksetaraan

Pemenuhan hak atas penyandang disabilitas terdapat pada undang-undang, terutama Undang-Undang No 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, pemberi kerja adalah orang perseorangan, pengusaha, badan hukum, atau badan lainnya yang mempekerjakan penyandang disabilitas dengan membayar upah atau imbalan dalam bentuk lain. Disamping itu Pemerintah Kota Semarang dipandu oleh Peraturan Daerah Kota Semarang No. 9 Tahun 2021 dan Peraturan Daerah Jawa

Tengah No. 2 Tahun 2023, yang mengatur pelayanan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas di Kota Semarang.

Berkaitan dengan hal tersebut, keberhasilan atas adanya keterlibatan dan peran dari berbagai macam stakeholders guna mengatasi masalah publik khususnya bidang tenaga kerja dalam penanganan masalah ketersediaan lapangan pekerjaan bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus atau disabilitas. Salah satu suatu organisasi pemerintah yang berkontribusi langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait tenaga kerja yaitu Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang. Bentuk pelayanan dari instansi pemerintah ini diantaranya yaitu pengurusan dokumen rekomendasi Calon Pegawai Imigran Indonesia (CPMI), pengurusan Kartu Pra kerja (AK1), penyediaan pelatihan, penempatan kerja, dan pemberian informasi lowongan pekerjaan.

Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang merupakan salah satu perangkat daerah Pemerintah Kota Semarang. Hal ini tertuang dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 100 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Sistem Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang tertanggal 30 Desember 2021. (Perwal No. 100 Tahun 2021). Dinas Tenaga Kerja memiliki peran utama dalam mendukung pelaksanaan fungsi pemerintahan daerah, khususnya dalam bidang ketenagakerjaan dan transmigrasi. Secara substansial, dinas ini bertugas membantu Walikota dalam mengelola dan melaksanakan urusan pemerintahan yang berkaitan dengan tenaga kerja dan transmigrasi, sesuai dengan kewenangan yang telah ditetapkan bagi pemerintah daerah. Selain itu, Dinas Tenaga Kerja juga bertanggung jawab menjalankan tugas pembantuan dari

pemerintah pusat yang diberikan kepada daerah, sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, serta berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pengelolaan tenaga kerja yang optimal.

Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang mencatat dari data 10 perusahaan di kota tersebut, aturan terkait kuota penyandang disabilitas dalam memperoleh pekerjaan belum terlaksana sebagaimana mestinya. Akibatnya, terlihat jelas bahwa kuota penyandang disabilitas dalam ketenagakerjaan belum berjalan dengan baik. Menurut penelitian (Fitria Ulfa Triana, Retno Sunu Astuti, R.Slamet Santoso) terjadi indikasi ketidakmerataan jumlah tenaga kerja bagi penyandang disabilitas terjadi karena di Kota Semarang sendiri terdapat masih belum terdapat adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) khusus yang mengatur tentang pemenuhan hak kerja bagi penyandang disabilitas, tidak adanya sanksi yang tegas bagi organisasi atau perusahaan yang tidak mempekerjakan penyandang disabilitas karena ketiadaan SOP ini dan juga tidak adanya wadah pemberian informasi seperti *website* dan sosial media terkait lowongan ataupun pelatihan untuk disabilitas sehingga penyandang disabilitas kesulitan mendapatkan informasi informasi terkait lowongan maupun pelatihan kerja.

Fasilitas atau wadah berupa akses informasi, persiapan atau pelatihan, ketersediaan kuota tenaga kerja disabilitas serta *monitoring* para disabilitas agar mendapat pekerjaan dan juga pengoptimalan Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketengakerjaan di Kota Semarang dengan adanya ini masyarakat yang menyandang

disabilitas mampu mengakses atau menanyakan lebih lanjut terkait informasi mengenai perkembangan pekerjaan, pelatihan dan pendampingan kerja.

Unit Layanan Disabilitas Ketenagakerjaan Kota Semarang itu sendiri dibentuk berdasarkan Keputusan Wali Kota Semarang Nomor 560/210 Tahun 2023 tentang Pembentukan Unit Layanan Disabilitas Bidang Ketenagakerjaan Kota Semarang bertujuan memberikan informasi pengembangan karir, menyediakan pelatihan keterampilan, dan memberikan pendampingan kerja khusus bagi penyandang disabilitas.

Berdasarkan permasalahan yang penulis tuliskan di latar belakang berbagai macam pernyataan yang telah dipaparkan sebelumnya, sehingga penulis melakukan penelitian bahwa keterlibatan, komitmen, dan dukungan dari setiap mitra yang terlibat dibutuhkan dalam pelaksanaan suatu program maupun kebijakan untuk membantu menyelesaikan permasalahan serta mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Adanya permasalahan pada pemenuhan hak penyandang disabilitas terhadap tenaga kerja di Kota Semarang, salah satunya yaitu kurang maksimalnya pelayanan publik yang ramah disabilitas kuota tenaga kerja disabilitas yang belum diterapkan secara baik. Mulai dari akses penyediaan lowongan pekerjaan ramah disabilitas, informasi mengenai kuota penyandang disabilitas dan kualifikasinya, minimnya pelatihan atau pengembangan keahlian para penyandang disabilitas, serta monitoring Unit Layanan Disabilitas Ketenagakerjaan kepada penyandang disabilitas.

Adanya Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketengakerjaan sangat diperlukan dalam menyediakan, memfasilitasi dan penempatan tenaga kerja penyandang disabilitas dalam pemenuhan hak ketenagakerjaan di Kota Semarang guna menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, memberikan akses terhadap peluang kerja, serta memastikan adanya kebijakan yang berpihak pada pekerja disabilitas, seperti pemerintah sebagai *regulator* atau *fasilitator*, perusahaan atau pihak swasta pemberi kesempatan kerja, Lembaga pendidikan dan pelatihan sebagai penyedia keterampilan, masyarakat sebagai pengawas dan pendukung dan media mampu menyebarluaskan informasi terkait tenaga kerja disabilitas. Analisis terkait Kinerja Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketengakerjaan penting dilakukan guna membantu memetakan bagaimana kinerja unit tersebut terhadap peningkatan serapan tenaga kerja disabilitas dan pelayanan yang diberikan kepada mitra atau perusahaan terkait sehingga dapat menjalankan perannya secara lebih optimal. Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik dan diperlukan analisis mendalam mengenai optimalisasi kinerja organisasi guna menjawab pertanyaan penelitian “Bagaimana kinerja Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketengakerjaan memberikan dampak dalam meningkatkan serapan tenaga kerja penyandang disabilitas di Kota Semarang?”

1.2 Identifikasi Masalah

1. Ketidaksesuaian Peraturan Daerah Kota Semarang No. 9 Tahun 2021 tentang penyandang disabilitas khususnya ketersediaan lapangan pekerjaan di kondisi aktual karena belum optimal secara merata

2. Minimnya informasi – informasi yang diberikan Unit Layanan Disabilitas dalam menangani ketersediaan maupun menyiapkan lapangan pekerjaan bagi penyandang disabilitas serta aksesibilitas yang belum memadai baik dari pemerintah khususnya Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketengakerjaan maupun kerjasama dengan pihak pihak terkait seperti LSM/NGO dan perusahaan – perusahaan terkait

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja organisasi Unit Layanan Disabilitas Ketengakerjaan Kota Semarang dalam meningkatkan serapan tenaga kerja penyandang disabilitas di Kota Semarang?
2. Apa saja faktor pendorong dan penghambat kinerja organisasi Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketengakerjaan dalam meningkatkan serapan tenaga kerja penyandang disabilitas di kota Semarang?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi kinerja organisasi Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketengakerjaan dalam meningkatkan serapan tenaga kerja penyandang disabilitas di Kota Semarang
2. Mendeskripsikan yang menjadi faktor pendorong dan penghambat kinerja Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketengakerjaan dalam meningkatkan serapan tenaga kerja penyandang disabilitas di kota Semarang.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah dan memperluas wawasan, pengalaman, dan dapat dijadikan sebagai rujukan penelitian di masa yang akan datang. Selain itu, penelitian ini sebagai bentuk kontribusi akademik guna menambah kekayaan keilmuan dalam pengembangan Ilmu Administrasi Publik khususnya berkaitan dengan topik kinerja organisasi di dalam instansi pemerintah.

1.5.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Akademik

Penelitian dapat ditujukan agar menambah wawasan serta pemahaman yang lebih khususnya di bidang manajemen publik dalam upaya peningkatan serapan tenaga kerja bagi penyandang disabilitas di Kota Semarang serta para pembaca mampu mengembangkan ide ide yang berkaitan dengan pelayanan publik

b. Bagi Pemerintah

Penelitian dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Semarang dan Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang ditengah kurangnya fasilitas disabilitas pada hak tenaga kerja sebagai bahan pertimbangan Dinas Tenaga Kerja terkait dan juga sebagai referensi untuk memaksimalkan kinerja organisasi Unit Layanan Disabilitas Ketengakerjaan dalam penyerapan lapangan pekerjaan bagi penyandang disabilitas.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan informasi dan pihak pihak yang berperan aktif kepada masyarakat khususnya di wilayah Kota Semarang. Selain itu, penelitian ini memberikan gambaran mengenai berbagai upaya pemerintah untuk memenuhi hak tenaga kerja para penyandang disabilitas.

1.6 Kerangka Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan mengenai kinerja organisasi pada bidang ketenagakerjaan

Tabel 1. 7 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian (1)	Tujuan dan Teori Penelitian (2)	Metode Penelitiann (3)	Hasil Penelitian (4)
1	Analisis Dimensi Kinerja Organisasi Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai Dila Erlianti, Irma Novita Fajrin (2021)	Penelitian tersebut bertujuan mengetahui Dimensi Kinerja Organisasi Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi dimensi	Penelitian ini menerapkan metode penelitian kuantitatif, dengan menggunakan teknik pengambilan sampe matode sensus atau jenuh, lalu menggunakan jenis dan sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu angket dan	Hasil penelitian yang berfokus pada Analisis Dimensi Kinerja Organisasi Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai menunjukkan bahwa tingkat kinerja organisasi tersebut berada dalam kategori cukup baik . Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum pelaksanaan fungsi dan tugas organisasi telah berjalan dengan

		<p>kinerja pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai. Penelitian ini memiliki 3 teori yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teori Kinerja <p>1. Rummler dan Brache (dalam Sudarmanto, 2014:7): Kinerja dibedakan menjadi tiga level: Kinerja organisasi (hasil keseluruhan organisasi), Kinerja proses (hasil pada tahapan produksi/pelayanan, Kinerja individu (hasil kerja pegawai)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teori Organisasi 	<p>wawancara serta analisis yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif.</p>	<p>relatif efektif, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Faktor-faktor yang mendukung kinerja organisasi di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai antara lain adalah responsibilitas dan akuntabilitas, yang mencerminkan adanya tanggung jawab dan transparansi dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik. Namun demikian, penelitian juga mengidentifikasi adanya faktor penghambat, yaitu rendahnya tingkat produktivitas serta kurangnya responsivitas pegawai dalam menanggapi kebutuhan dan dinamika pelayanan di masyarakat. Hal ini menunjukkan</p>
--	--	---	---	--

		<p>1. Achmad Sobirin (2009:5): Organisasi adalah unit sosial yang terdiri dari dua orang atau lebih yang bekerja bersama secara terkoordinasi untuk mencapai tujuan tertentu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teori Dimensi Kinerja Organisasi Publik <p>1. Dwiyanto (dalam Pasolong, 2014) – Lima Indikator Kinerja Birokrasi Publik: Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas</p>		<p>perlunya upaya peningkatan kapasitas aparatur serta optimalisasi sistem kerja agar kinerja organisasi publik dapat lebih maksimal dan berorientasi pada pelayanan yang berkualitas.</p>
--	--	--	--	--

2	<p>URGENSI PENERAPAN BUDAYA INOVASI BAGI ASN DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN REFORMASI BIROKRASI</p> <p>Haira Zulfia, 2Aldri Frinaldi (2022)</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji urgensi penerapan budaya inovasi di kalangan Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai upaya strategis dalam meningkatkan kinerja individu ASN sekaligus memperkuat kinerja organisasi publik secara keseluruhan, khususnya dalam konteks pelaksanaan program reformasi birokrasi. Selain itu, penelitian ini juga berupaya menelaah aspek rasionalisasi perubahan budaya kerja di lingkungan ASN, dengan menyoroti</p>	<p>Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kepustakaan (library research), yang berfokus pada pengumpulan dan analisis berbagai sumber literatur yang relevan dengan topik kajian dengan metode pengumpulan data pustaka. Melalui pendekatan ini, penelitian akan menelusuri dan mengkaji beragam data, teori, serta hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan konsep penerapan inovasi di kalangan Aparatur Sipil Negara (ASN), pengembangan budaya inovatif dalam sektor publik,</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya inovasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja ASN dan organisasi publik. ASN yang inovatif mampu memberikan pelayanan publik yang lebih cepat, responsif, dan berkualitas, sehingga mendukung tercapainya reformasi birokrasi. Penerapan budaya inovasi juga membantu ASN bertransformasi dari pola kerja tradisional ke pola kerja adaptif dan berorientasi hasil.</p> <p>Penelitian ini menegaskan bahwa inovasi ASN berdampak langsung terhadap efektivitas organisasi publik, terutama dalam perbaikan sistem pelayanan, peningkatan efisiensi, dan</p>
---	--	--	--	--

		<p>bagaimana perubahan pola pikir dan perilaku kerja dapat mendorong terciptanya semangat berinovasi di sektor birokrasi. Melalui pendekatan ini, penelitian berusaha mematahkan stigma yang selama ini melekat bahwa ASN identik dengan sikap pasif, kurang produktif, dan minim inovasi, dengan menegaskan pentingnya transformasi budaya kerja menuju aparatur yang lebih kreatif, adaptif, dan berorientasi pada pelayanan publik yang unggul.</p>	<p>serta peran inovasi dalam meningkatkan kinerja organisasi sebagai bagian dari upaya mewujudkan reformasi birokrasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan landasan teoritis yang kuat dalam memahami bagaimana budaya inovasi dapat menjadi instrumen penting untuk menciptakan birokrasi yang lebih efektif, efisien, dan adaptif terhadap perubahan.</p>	<p>penguatan good governance. Upaya ini didukung oleh regulasi pemerintah, seperti Permenpan RB No. 6 Tahun 2022 dan PP No. 38 Tahun 2017, yang mendorong ASN untuk berinovasi.</p>
--	--	--	---	---

		<ul style="list-style-type: none"> • Teori Kinerja <p>1. Chairunnisah et al. (2021) mengutip Robbins Indikator kinerja meliputi: Kualitas kerja, Kuantitas kerja, Ketepatan waktu, Efektivitas penggunaan sumber daya, Komitmen terhadap organisasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teori Budaya Organisasi <p>- Sударsono (2019) Budaya organisasi mencakup aturan, nilai, norma, falsafah, dan kepercayaan yang dipegang teguh organisasi serta tercermin dalam</p>		
--	--	---	--	--

		<p>perilaku anggotanya. Budaya organisasi menciptakan sistem bersama yang membentuk kebiasaan dan persepsi yang sama di antara anggota organisasi.</p>		
3	<p>UPAYA PENINGKATAN KINERJA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH DALAM PROGRAM KERJA PADA DINAS PERUMAHAN KAWASAN PEMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN HULU</p>	<p>Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja organisasi dalam pencapaian program kerja, mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat optimalisasi kinerja tersebut, serta merumuskan upaya strategis untuk meningkatkan efektivitas pencapaian program kerja</p>	<p>Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Proses pengumpulan data dilakukan dengan mewawancarai dan mengamati 10 orang informan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja organisasi dalam pelaksanaan program kerja pada Dinas Perumahan Kawasan Pemukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Hulu Sungai Utara secara umum tergolong baik. Hal ini terlihat dari sebagian besar indikator kinerja, seperti kecukupan anggaran, ketersediaan peralatan, kerja sama organisasi, kualitas program kerja, dan manfaat</p>

	<p>SUNGAI UTARA.</p> <p>Herry Febriadi (2021)</p>	<p>organisasi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kinerja Sektor Publik <p>Menurut Muhamad Mahsun dalam bukunya Pengukuran Kinerja Sektor Publik (2013:31) Pengukuran kinerja organisasi sektor publik meliputi aspek-aspek yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kelompok masukan (input) - Kelompok proses (process) - Kelompok keluaran (output) 		<p>yang dirasakan masyarakat telah berjalan sesuai dengan harapan. Dampak positif dari pelaksanaan program juga cukup nyata, sementara dampak negatifnya relatif kecil.</p> <p>Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kelemahan, terutama pada aspek kualitas sumber daya manusia, ketepatan waktu penyelesaian tugas, dan penyelesaian program kerja yang belum maksimal. Faktor penghambat utamanya meliputi penempatan pegawai yang belum sesuai keahlian, kurangnya tenaga teknis, minimnya pelatihan, serta hambatan komunikasi dengan pihak konsultan dan instansi lain. Kendala tersebut diatasi dengan dilakukan beberapa upaya</p>
--	---	---	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> - Kelompok hasil (outcome) - Kelompok manfaat (benefit) - Kelompok dampak (impact) 		<p>peningkatan kinerja, antara lain peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan, penambahan tenaga teknis yang sesuai bidangnya, penyesuaian penempatan pegawai dengan keahlian, serta memperbaiki koordinasi dan komunikasi antar pihak terkait. Upaya ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dan capaian program kerja ke depan.</p>
4.	Peran Unit Layanan Disabilitas Bidang Ketenagakerjaan Dalam	Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, menggambarkan, dan	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data sekunder	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa Unit Layanan Disabilitas (ULD) Bidang Ketenagakerjaan

	<p>Meningkatkan Kesempatan Kerja Bagi Penyandang Disabilitas di Surabaya</p> <p>Salsabrina Putri Riyadi Mallarangi, Ertien Rining Nawangsari (2023)</p>	<p>menganalisis peran Unit Layanan Disabilitas Bidang Ketenagakerjaan dalam memperluas peluang kerja bagi penyandang disabilitas di Kota Surabaya, dengan fokus pada lima aspek utama: manajemen kebijakan, manajemen sumber daya manusia, manajemen keuangan, manajemen informasi, serta manajemen hubungan eksternal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teori Garson dan Overman yang dikutip oleh 	<p>melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif yang mencakup empat tahapan, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.</p>	<p>berperan signifikan dalam meningkatkan akses kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas di Kota Surabaya. Peran ini diwujudkan melalui berbagai fungsi manajerial, seperti penyelenggaraan pelatihan keterampilan, penyaluran tenaga kerja, pelaksanaan job fair, penyebaran informasi lowongan pekerjaan, serta pembangunan kemitraan dengan perusahaan dan komunitas. Selain itu, ULD juga mengelola anggaran pelatihan serta menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung aksesibilitas kerja.</p> <p>Meski demikian, implementasi program masih menemui tantangan, seperti terbatasnya jumlah lowongan</p>
--	---	---	---	--

		<p>(Pasolong, 2010)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manajemen Kebijakan (Policy Analysis) - Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource Management) - Manajemen Keuangan (Financial Management) - Manajemen Informasi (Information Management) - Manajemen Hubungan Luar (External Relations) 		<p>kerja, hambatan komunikasi melalui bahasa isyarat, serta belum meratanya fasilitas pendukung. Untuk mengatasi hal ini, ULD memperkuat jejaring kerja sama dengan dunia usaha, memperluas kegiatan sosialisasi, serta meningkatkan kapasitas SDM dan aksesibilitas. Melalui langkah-langkah tersebut, ULD telah memberikan kontribusi nyata dalam memperluas peluang kerja bagi penyandang disabilitas.</p>
--	--	---	--	---

5	<p>Kinerja Dinas Tenaga Kerja Di Kota Pekanbaru</p> <p>Kristina Purba, Khairul Amri (2024)</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menilai kinerja Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru, serta mengidentifikasi dan menganalisis berbagai faktor yang menjadi hambatan dalam pencapaian kinerja tersebut.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teori Kinerja <p>Agus Dwiyanto (2018) yang memberikan 5 indikator penilaian yaitu: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas,</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan Teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru belum mencapai tingkat optimal. Hal ini terlihat dari rendahnya produktivitas, yang tercermin dari tidak adanya program pelatihan bagi pencari kerja serta minimnya pengawasan terhadap mereka. Selain itu, terdapat beberapa faktor penghambat lain, seperti keterbatasan anggaran APBD, kurangnya pemahaman sebagian perusahaan terhadap kewajibannya, serta terbatasnya jumlah petugas pengantar kerja.</p>

		Responsibilitas dan Akuntabilitas.		
6	Analisis Kinerja Organisasi Dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Kantor Desa Wolomotong Kecamatan Doreng Kabupaten Sikka Natalia Melantika, Imanuel Wellem, Walter Obon (2023)	Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai kinerja Desa Wolomotong dengan menggunakan empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses operasional internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. <ul style="list-style-type: none"> • Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik 	Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Populasi penelitian mencakup 12 orang Aparat Desa, 9 orang anggota BPD, serta 370 orang masyarakat Desa Wolomotong. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sampling jenuh untuk Aparat Desa dan BPD, sedangkan untuk masyarakat digunakan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Kantor Desa Wolomotong secara keseluruhan berada pada kategori cukup baik dengan skor 58,91%. Berdasarkan empat perspektif Balanced Scorecard, aspek pembelajaran dan pertumbuhan memperoleh skor tertinggi (65,28%), menunjukkan kapabilitas pegawai dan sistem informasi cukup baik meski motivasi kerja masih perlu ditingkatkan. Aspek proses operasi internal mendapat skor 59,12% dengan kelebihan pada suasana kerja

		<p>Menurut Mashun (2009:76) terdapat empat yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisis Anggaran - Analisis Rasio Laporan Keuangan. - Balanced scorecard - Audit kinerja (value for money) 	<p>teknik accidental sampling dengan perhitungan rumus Slovin, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 79 responden.</p>	<p>yang harmonis, namun sarana prasarana dan pengawasan masih kurang optimal. Perspektif pelanggan menunjukkan skor terendah (55,23%) karena pelayanan dianggap belum responsif dan fasilitas fisik belum memadai. Sementara itu, perspektif keuangan memperoleh skor 50,61% dengan pengelolaan anggaran yang berjalan cukup baik namun masih perlu peningkatan efisiensi.</p>
7	<p>Kinerja Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Agam dalam Penanggulangan Pengangguran di</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Agam dalam menanggulangi pengangguran di wilayah</p>	<p>Penulisan hasil kajian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif-deskriptif dan teknik pengumpulan data dilakukan</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Agam dalam upaya penanggulangan pengangguran masih belum mencapai hasil yang optimal.</p>

	<p>Kabupaten Agam</p> <p>Dara Rizkita Alamanda, Harapan Tua RFS (2022)</p>	<p>tersebut. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana instansi tersebut melaksanakan tugasnya dalam meningkatkan penyerapan tenaga kerja melalui berbagai program dan layanan, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang memengaruhi efektivitas kinerja organisasi dalam mencapai tujuan penanggulangan pengangguran.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teori Kinerja Organisasi <p>Agus Dwiyanto (2008)</p>	<p>dengan teknik studi pustaka dengan mempelajari berbagai sumber referensi terkait dengan topik yang diangkat dalam artikel Berbagai sumber referensi tersebut diperoleh dari berbagai sumber data sekunder seperti publikasi UNESCO, artikel pada jurnal nasional serta dokumen dokumen laporan yang dimiliki instansi atau perusahaan terkait.</p>	<p>Meskipun telah melaksanakan berbagai program seperti pelatihan keterampilan, penyaluran tenaga kerja, dan pembinaan wirausaha, pelaksanaannya belum merata dan belum memberikan dampak signifikan terhadap penurunan angka pengangguran.</p> <p>Beberapa kendala yang dihadapi antara lain keterbatasan anggaran dan fasilitas pendukung, minimnya partisipasi masyarakat, serta terbatasnya peluang kerja yang tersedia. Selain itu, koordinasi antarinstansi terkait juga belum berjalan secara efektif. Kendati demikian, program-program tersebut telah memberikan manfaat bagi</p>
--	--	---	---	--

		memiliki 5 dimensi indikator kinerja yaitu : Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas		sebagian masyarakat, khususnya dalam meningkatkan keterampilan dan memperluas akses terhadap lapangan kerja.
8	<p>KINERJA DINAS SOSIAL DALAM PEMBERDAYAAN DISABILITAS KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA</p> <p>Abd. Hadi Saputra , Agus Sya'bani Arlan, Munawarah (2024)</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Dinas Sosial Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam pemberdayaan penyandang disabilitas, khususnya dalam pelaksanaan program bantuan dan pelatihan. Selain itu, penelitian ini juga dimaksudkan untuk</p>	<p>Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi yang mendalam. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara</p>	<p>Penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas Sosial dalam upaya pemberdayaan penyandang disabilitas masih belum optimal, karena masih terdapat berbagai permasalahan dalam pelaksanaannya. Kinerja yang tergolong baik hanya terlihat pada aspek tanggung jawab, serta cukup baik pada aspek kemampuan organisasi dan kesesuaian pelayanan dengan kebijakan yang berlaku.</p>

		<p>mengidentifikasi aspek-aspek kinerja yang berjalan baik maupun yang belum optimal serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan dan hambatan dalam proses pemberdayaan tersebut.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teori Kinerja Organisasi <p>Menurut Agus Dwiyanto dalam Kurniaty (2020), kinerja organisasi dapat diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu efektivitas, efisiensi, kualitas pelayanan, responsivitas,</p>	<p>sengaja berdasarkan kriteria tertentu, dengan jumlah responden sebanyak 12 orang. Teknik analisis data yang digunakan meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.</p>	<p>Namun, aspek efektivitas, efisiensi, kepuasan masyarakat, kesesuaian layanan, serta pengembangan program dan layanan masih menunjukkan kelemahan yang perlu diperbaiki.</p> <p>Berdasarkan temuan tersebut, peneliti memberikan beberapa rekomendasi. Pertama, kepada Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial diharapkan dapat melakukan sosialisasi secara lebih luas kepada masyarakat desa untuk meningkatkan partisipasi penyandang disabilitas. Kedua, keluarga penyandang disabilitas diharapkan dapat memberikan dukungan penuh agar mereka lebih aktif dalam mengikuti</p>
--	--	--	--	--

		responsibilitas, dan akuntabilitas.		program pemberdayaan. Ketiga, masyarakat diharapkan turut berperan dalam proses pelaporan penyandang disabilitas, sehingga Dinas Sosial dapat memberikan penanganan dan layanan yang lebih tepat sasaran.
9	KINERJA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN BANTUL DALAM MENGURANGI ANGKA PENGANGGURAN	Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bantul dalam mengurangi angka pengangguran. Selain itu, penelitian ini juga dimaksudkan untuk	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan sifat deskriptif dan pendekatan induktif. Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi yang mendalam serta kontekstual.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bantul tahun 2022 tergolong sangat tinggi dengan capaian IKU 189%. Program padat karya menjadi unggulan karena berhasil menyerap 10.140 tenaga kerja, sehingga berkontribusi pada penurunan angka pengangguran dari

	<p>AHMAD HAZBULLAH (2024)</p>	<p>mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi pelaksanaan program penyerapan tenaga kerja serta menjelaskan upaya-upaya yang dilakukan dinas dalam mengatasi hambatan tersebut guna meningkatkan efektivitas program ketenagakerjaan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teori Kinerja <p>Teori yang dikemukakan oleh Mahsun (2009) dalam Sembiring (2019) dengan 6 dimensi yaitu : <i>input</i>, proses,, <i>output</i>, <i>outcome</i>, <i>benefit</i>,</p>	<p>Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, meliputi proses pengumpulan data, reduksi data untuk menyaring informasi yang relevan, penyajian data secara sistematis, serta penarikan kesimpulan sebagai bentuk interpretasi terhadap temuan penelitian.</p>	<p>4,04% menjadi 3,97%.</p> <p>Faktor pendukung kinerja meliputi dukungan anggaran besar dan tingginya partisipasi masyarakat. Sementara itu, faktor penghambatnya antara lain keterbatasan sarana pelatihan, belum adanya database pengangguran, serta minimnya sinergi dengan sektor swasta. Untuk mengatasi hal tersebut, dinas melakukan peningkatan kapasitas pelatihan, mengusulkan database pengangguran, dan membentuk forum kerja sama dengan industri.</p>
--	-------------------------------	--	--	--

		<i>impact</i> dan tujuan.		
10	<p>Kinerja Dinas Sosial dalam Menangani Disabilitas Lanjut Usia Melalui Program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) di Kota Denpasar</p> <p>Yunifa Sari, Putu Eka Purnamaningsiha, I Putu Dharmanu Yudartha (2024)</p>	<p>Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis peran pemerintah daerah Kabupaten Bone dalam memberdayakan penyandang disabilitas, khususnya melalui kebijakan, program, dan bentuk dukungan yang diberikan. Selain itu, penelitian ini juga dimaksudkan untuk mengidentifikasi kendala dan upaya yang dilakukan</p>	<p>Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Penelitian ini menentukan informan peneliti menggunakan metode purposive sampling yang digunakan mengidentifikasi informan dalam penelitian ini. Teknik penyajian data pada penelitian ini adalah penyajian data dengan menggunakan tulisan dan tabel</p>	<p>Penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah Kabupaten Bone berperan aktif dalam memberdayakan penyandang disabilitas melalui berbagai program, seperti pelatihan keterampilan, bantuan sosial, dan fasilitasi kesempatan kerja. Program ini juga didukung dengan kerja sama lintas lembaga untuk memperluas jangkauan pemberdayaan.</p> <p>Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala seperti keterbatasan anggaran, kurangnya koordinasi antarinstansi, serta rendahnya kesadaran masyarakat.</p>

		pemerintah daerah dalam meningkatkan kemandirian dan kesejahteraan penyandang disabilitas.		Pemerintah berupaya memperkuat koordinasi dan menambah dukungan anggaran agar pemberdayaan disabilitas dapat berjalan lebih optimal.
--	--	--	--	--

Penelitian yang dilakukan oleh Dila Erlianti dan Irma Novita Fajrin berjudul *“Analisis Dimensi Kinerja Organisasi Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai”* berfokus pada identifikasi berbagai dimensi kinerja organisasi publik serta faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pencapaiannya. Penelitian ini mengacu pada kerangka teori kinerja Rummler dan Brache yang membedakan antara kinerja organisasi, proses, dan individu; teori organisasi dari Achmad Sobirin yang menekankan koordinasi dalam pencapaian tujuan kolektif; serta teori dimensi kinerja birokrasi publik dari Dwiyanto yang meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja organisasi berada pada kategori cukup baik. Faktor pendukung yang menonjol adalah akuntabilitas dan responsibilitas organisasi dalam memberikan pelayanan, sementara hambatan utama muncul dari rendahnya produktivitas dan kurangnya responsivitas pegawai terhadap dinamika pelayanan publik.

Penelitian kedua yang ditulis oleh Haira Zulfia & Aldri Frinaldi (2022) berjudul *“Urgensi Penerapan Budaya Inovasi bagi ASN dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Publik dalam Mewujudkan Reformasi Birokrasi”* mengangkat pentingnya inovasi sebagai instrumen strategis untuk memperkuat kinerja aparatur negara dan organisasi publik secara keseluruhan. Landasan teoritis penelitian ini mencakup indikator kinerja Robbins (dalam Chairunnisah, 2021) dan teori budaya organisasi Sudarsono (2019) yang menekankan peran nilai, norma, dan kebiasaan organisasi dalam membentuk perilaku kerja. Temuan utama mengungkapkan bahwa penerapan budaya inovasi secara sistematis dapat meningkatkan efektivitas

dan responsivitas ASN, memperbaiki tata kelola birokrasi, dan memperkuat kualitas layanan publik. ASN yang inovatif mampu bergerak dari pola kerja administratif konvensional menuju pola kerja adaptif, fleksibel, dan berorientasi pada hasil.

Penelitian yang berjudul *“Upaya Peningkatan Kinerja Organisasi Perangkat Daerah dalam Program Kerja pada Dinas Perumahan Kawasan Pemukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Hulu Sungai Utara”* mengkaji strategi optimalisasi kinerja organisasi perangkat daerah dalam pelaksanaan program kerja. Kajian ini menggunakan teori pengukuran kinerja sektor publik dari Mahsun (2013) yang mencakup aspek input, proses, output, outcome, benefit, dan impact. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja organisasi berada dalam kategori baik, terutama dalam aspek pelaksanaan program kerja. Namun, terdapat kendala signifikan pada kompetensi sumber daya manusia, efektivitas koordinasi, dan kecepatan penyelesaian program. Upaya peningkatan dilakukan melalui pelatihan teknis, penguatan kapasitas aparatur, serta pengembangan mekanisme koordinasi antarinstansi terkait.

Penelitian keempat yang berjudul *“Peran Unit Layanan Disabilitas Bidang Ketenagakerjaan dalam Meningkatkan Kesempatan Kerja bagi Penyandang Disabilitas di Surabaya”* memiliki fokus analisis pada peran strategis ULD dalam memperluas akses kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas. Landasan teoritis penelitian mengacu pada Garson dan Overman dalam Pasolong (2010) yang membagi peran organisasi dalam lima aspek manajerial, yaitu manajemen

kebijakan, manajemen sumber daya manusia, manajemen keuangan, manajemen informasi, dan manajemen hubungan eksternal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ULD berperan penting dalam penyelenggaraan pelatihan keterampilan, penyebaran informasi, dan pembentukan kemitraan lintas sektor. Meski demikian, implementasi masih menghadapi keterbatasan jumlah lowongan kerja dan hambatan komunikasi dengan penyandang disabilitas.

Penelitian kelima yang dikaji oleh Kristina Purba & Khairul Amri (2024) *Kinerja Dinas Tenaga Kerja di Kota Pekanbaru*” bertujuan untuk menilai efektivitas kinerja organisasi publik serta mengidentifikasi hambatan yang memengaruhi pencapaiannya. Penelitian ini didasarkan pada teori kinerja Dwiyanto (2018) yang menitikberatkan lima indikator utama, yakni produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, penelitian ini menemukan bahwa kinerja Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru belum optimal serta terdapat faktor penghambat yang dominan antara lain keterbatasan program pelatihan kerja, minimnya pengawasan terhadap pencari kerja, serta kurangnya sumber daya anggaran dan tenaga pelaksana teknis.

Penelitian keenam yang dilakukan oleh Natalia Melantika, Imanuel Wellem & Walter Obon (2023) berjudul *“Analisis Kinerja Organisasi dengan Pendekatan Balanced Scorecard pada Kantor Desa Wolomotong”*, peneliti mengkaji kinerja organisasi publik melalui empat perspektif Balanced Scorecard, yaitu keuangan, pelanggan, proses internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Teori pengukuran kinerja yang digunakan mengacu pada Mashun (2009) yang menekankan

keterpaduan aspek keuangan dan nonkeuangan dalam evaluasi kinerja publik bahwa kinerja organisasi secara umum berada pada kategori cukup baik dengan capaian skor 58,91%. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memperoleh skor tertinggi, sementara aspek pelayanan publik dan efisiensi keuangan masih memerlukan peningkatan signifikan.

Penelitian ketujuh oleh Dara Rizkita Alamanda & Harapan Tua RFS (2022) yang berjudul “*Kinerja Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Agam dalam Penanggulangan Pengangguran*” penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun telah terdapat program pelatihan keterampilan dan penyaluran tenaga kerja, pelaksanaannya belum memberikan dampak signifikan. Keterbatasan anggaran, minimnya partisipasi masyarakat, dan rendahnya peluang kerja menjadi faktor penghambat utama.

Penelitian kedelapan yang berjudul “*Kinerja Dinas Sosial dalam Pemberdayaan Disabilitas Kabupaten Hulu Sungai Utara*” oleh Abd. Hadi Saputra, Agus Sya'bani Arlan & Munawarah (2024) menganalisis efektivitas pelaksanaan program pemberdayaan disabilitas melalui indikator kinerja organisasi Dwiyanto (efektivitas, efisiensi, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas). Penelitian ini menunjukkan bahwa aspek tanggung jawab dan kesesuaian kebijakan dengan pelayanan tergolong baik, namun efektivitas pelaksanaan program dan pengembangan layanan masih lemah. Kondisi ini mengindikasikan perlunya peningkatan kapasitas kelembagaan dan perluasan jangkauan pelayanan.

Penelitian kesembilan yang ditulis oleh Ahmad Hazbullah (2024) yang berjudul *“Kinerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bantul dalam Mengurangi Angka Pengangguran”* berfokus pada efektivitas pelaksanaan program penyerapan tenaga kerja dengan menggunakan teori kinerja Mahsun (2009) dengan dimensi input, proses, output, outcome, benefit, dan impact menjadi kerangka analisis utama. Temuan penelitian ini menunjukkan kinerja yang sangat tinggi, ditandai dengan capaian Indikator Kinerja Utama sebesar 189% dan keberhasilan program padat karya yang menyerap lebih dari sepuluh ribu tenaga kerja. Meskipun demikian, keterbatasan sarana pelatihan dan minimnya sinergi dengan sektor swasta masih menjadi tantangan utama.

Penelitian kesepuluh oleh Yunifa Sari, Putu Eka Purnamaningsiha & I Putu Dharmanu Yudarta (2024) dalam kajiannya berjudul *“Kinerja Dinas Sosial dalam Menangani Disabilitas Lanjut Usia melalui Program TKSK di Kota Denpasar”*, menunjukkan bahwa pemerintah telah menjalankan program pelatihan, pemberian bantuan sosial, serta kemitraan lintas lembaga. Namun, pelaksanaan program masih menghadapi hambatan pada aspek pembiayaan dan koordinasi antarlembaga, yang mengindikasikan perlunya penguatan tata kelola lintas sektor.

Secara keseluruhan, penelaahan terhadap berbagai penelitian terdahulu tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan suatu kebijakan inklusif sangat bergantung pada kontribusi, kerjasama, komitmen kelembagaan, dan kejelasan peran masing-masing aktor serta kinerja organisasi yang terukur, terstruktur dan terarah oleh setiap peran mitra didalamnya. Penelitian ini akan melengkapi

kekosongan literatur dengan fokus pada analisis kinerja organisasi dalam konteks peningkatan akses serapan tenaga tenaga kerja bagi penyandang disabilitas di Kota Semarang yang hingga saat ini masih menjadi tantangan tersendiri.

1.6.2 Kajian Teori

1.6.2.1 Administrasi Publik

Administrasi publik berasal dari dua suku kata yang berarti administrasi dan publik. Administrasi yang bermula dari bahasa Yunani yang terdiri dari dua kata, ada yang berarti intensif dan melayani. Administrasi Publik mencakup negara, masyarakat, dan orang banyak. Menurut Jeffkins dan rekan dalam Erika, publik adalah sekelompok individu dan organisasi yang berkomunikasi satu sama lain baik secara internal maupun eksternal. Menurut Ruslan dan rekan dalam Erika et al., publik memiliki arti yang sempit dan khusus tentang suatu kelompok yang terikat dengan ikatan solidaritas tertentu.

Menurut Ibrahim (2007) menyatakan administrasi publik merupakan aktivitas manajemen pemerintah yang mencakup rencana, pelaksanaan, pengorganisasian, dan pengawasan. Ini dilakukan untuk mendukung pemerintah dengan menggunakan mekanisme kerja dan dukungan sumber daya manusia.

Berdasarkan berbagai pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik dapat dipahami sebagai disiplin ilmu yang mengkaji berbagai proses, struktur, dan mekanisme dalam penyelenggaraan pemerintahan serta pengelolaan

kebijakan publik dengan tujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik serta pelayanan publik yang sistematis dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Administrasi publik juga berfokus pada upaya meningkatkan efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan responsivitas penyelenggaraan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

1.6.2.2 Paradigma Administrasi Publik

Menurut (Suwitri, 2008) paradigma merupakan hasil pemikiran sejumlah orang terkait perubahan dari ilmu pengetahuan yang telah ada terhadap suatu masalah krisis. Berikut perubahan perubahan atau paradigma yang terjadi pada administrasi publik hingga saat ini menurut Nicholas Henry:

1. Paradigma Dikotomi antara Politik dan Administrasi Negara (1900- 1926)

Paradigma ini, administrasi hanya terfokus pada organisasi, tenaga kerja, dan penganggaran birokrasi. Pokok pikiran politiknya adalah hal dalam pemerintahan politik, dan kebijakan. Pada paradigma ini, pokok pemikirannya adalah seharusnya politik tidak perlu menyinggung administrasi serta administrasi negara harus menjadi ilmu bebas menilai.

2. Paradigma Prinsip - Prinsip Administrasi Negara (1927-1950 an)

Administrasi negara dapat berdiri di semua tatanan administrasi tanpa mementingkan lingkungan fungsi, kebudayaan, misi, atau kerangka institusi. Adapun tokoh yang terdapat pada paradigma ini yaitu Mary Parker Follet, Willoughby, Henry Fayol, Gulick and Urwick, dan Frederick W. Taylor.

3. Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950an-1970)

Paradigma yang ada ini studi administrasi negara memiliki perbedaan pada segi titik beratnya tetapi tetap pada bagian ilmu politik. Pada masa tersebut, muncul penggunaan studi kasus yang bersifat epistemologis yang berhubungan dengan karakter dan jenis pengetahuan. Muncul studi komparatif dan pengembangan administrasi dalam administrasi negara.

4. Paradigma Administrasi Negara yang menjadi Ilmu Administrasi (1956 – 1970)

Paradigma ini, administrasi publik menyediakan fokus saja, bukan locusnya. Administrasi publik yang notabeneanya bagian dari ilmu politik perlu disempurnakan lebih jauh dalam aspek yang simbang, yaitu

mengembangkan administrasi yang seluruhnya berdasar pada psikologi sosial dan yang lainnya berkaitan dengan kompleksitas kebijakan publik.

5. Paradigma Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara (1970)

Ilmu administrasi negara tidak terbatas hanya pada satu kebijakan tetapi ilmu yang berhubungan dengan ilmu lainnya. Administrasi negara berfokus pada berbagai teori yang mencakup analisis kebijakan publik. Administrasi negara memiliki sifat yang kompleks, dimana di dalamnya terdiri atas penyelenggaraan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara dalam artian luas.

6. Paradigma *Governance* (1990-sekarang)

Paradigma ini fokusnya adalah menyusun organisasi agar berjalan dengan memperhatikan secara penuh nilai kemanusiaan. Selain itu, pelayan publik bertugas menggerakkan sementara pemerintah yang mengatur dan mengkoordinasikannya. *Governance* artinya melibatkan kemitraan lain seperti sektor swasta dan masyarakat dalam menjalankan pemerintahan

Menurut Dendhart dan Denhart (dalam Renna, 2022: 35) perkembangan paradigma administrasi publik adalah sebagai berikut:

1. *Old Public Administration (OPA)*

Pada OPA struktur yang dimiliki adalah struktur hierarkis, legalistik dan sentralistik. Pemerintah terlalu ikut campur dan menguasai urusan masyarakat dengan aturan yang mengikat serta tidak melibatkan peran partisipasi masyarakat di dalamnya, baik itu pihak swasta maupun masyarakat. Kepentingan publik diatur dengan otoritas struktur organisasi yang *top-down*.

2. *New Public Management (NPM)*

Perbaikan dari OPA. Dalam hal ini, sektor publik ditekankan untuk mengikuti sistem dari sektor privat dengan mengembangkan para sumber daya manusianya demi meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan efektifitas.

3. *New Public Service (NPS)*

Paradigma ini merupakan bentuk kritikan dari OPA dan NPM. NPS ini mengkritik bahwasanya paradigma yang sebelumnya belum maksimal dalam memberikan kesejahteraan dan keadilan dalam masalah pelayanan publik. Rakyat seharusnya tidak dipandang sebagai klien tetapi diposisikan sebagai warga negara yang berhak dilayani oleh pemerintah negaranya.

4. *Good Governance*

Paradigma *good governance*, menyempurnakan konsep sebelumnya. *Good governance* melibatkan pihak-pihak lain dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Berbagai pihak yang berpartisipasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut adalah sektor publik, swasta, maupun rakyat. Terdapat beberapa ciri khas dari *good governance* yang diambil dari UNDP adalah partisipasi (*participation*), peraturan akan hukum, transparansi, responsiveness, orientasi konsensus, keadilan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan pandangan strategis.

Berdasarkan paradigma-paradigma di atas, paradigma yang digunakan untuk penelitian mengenai kinerja organisasi, yaitu *New Public Service (NPS)*. Paradigma ini menekankan bahwa tujuan utama administrasi publik bukan hanya mencapai efisiensi organisasi, tetapi juga memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat serta menjunjung nilai keadilan sosial dan partisipasi publik. Penelitian pada Unit Layanan Disabilitas berperan sebagai fasilitator yang berupaya memastikan terpenuhinya hak-hak penyandang disabilitas dalam memperoleh kesempatan kerja yang setara. Pendekatan tersebut mencerminkan prinsip *New Public Service* yang menempatkan masyarakat sebagai warga negara memiliki hak untuk dilayani secara inklusif dan adil,

serta mendorong keterlibatan berbagai pemangku kepentingan seperti pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif dan berorientasi pada kesejahteraan bersama.

1.6.2.3 Manajemen Publik

Manajemen publik berkaitan dengan penerapan prinsip-prinsip manajemen untuk mengimplementasikan kebijakan publik. Menurut Overman dalam Keban (2014), manajemen publik, adalah suatu studi yang bersumber dari aspek-aspek umum organisasi, dan kombinasi antara fungsi manajemen mulai dari planning, organizing, dan controlling dengan sumber daya berupa manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik. Pasolong dalam Satibi (2023) mendefinisikan bahwa manajemen publik adalah upaya untuk mengelola suatu instansi pemerintah atau manajemen pemerintah.

Nicholas Henry (2010) mengungkapkan bahwa Manajemen publik adalah penerapan prinsip-prinsip manajemen dalam sektor publik untuk memastikan bahwa kebijakan yang dirumuskan oleh pemerintah dapat diimplementasikan dengan baik. George Frederickson (1980) mengemukakan teori manajemen publik yang dikenal dengan sebutan *New Public Administration* (NPA). Dalam teorinya, menekankan bahwa manajemen publik bukan hanya berkaitan dengan efisiensi administratif, tetapi juga dengan tujuan

demokratisasi pemerintahan, keadilan sosial, dan penguatan peran masyarakat dalam proses pemerintahan.

Manajemen Publik Menurut Shafritz dan Russel 31 (dalam Keban, 2008:93) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggung jawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi. Menurut Yeremias T. Keban mengartikan manajemen publik sebagai upaya untuk menunjuk pada manajemen instansi pemerintah. Owen E. Hughes (2003) dalam bukunya *Public Management and Administration* mengemukakan bahwa manajemen publik modern tidak hanya terbatas pada pengelolaan sumber daya publik, tetapi juga bagaimana menghubungkan tujuan pemerintah dengan pelayanan masyarakat yang efektif

Berdasarkan definisi-definisi di atas, manajemen publik merupakan rangkaian kerja sama meliputi proses-proses manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* dengan melibatkan sumber-sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan yakni pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan tujuan meningkatkan kinerja organisasi publik secara efektif, efisien, dan profesional.

1.6.2.4 Kinerja

Setiap individu dalam suatu organisasi diharapkan mampu memberikan kontribusi yang bermakna melalui kinerja yang maksimal. Moheriono (2012:162) menjelaskan bahwa kinerja

merupakan hasil kerja atau pencapaian yang menjadi tolok ukur keberhasilan organisasi dalam jangka waktu tertentu dan menurut Fahmi (2011) mendefinisikan kinerja sebagai *output* atau hasil yang dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu.

Rummler dan Brace (1995) (Sudarmanto, 2009:7-8)

mengemukakan tiga tingkatan kinerja dalam sebuah organisasi, yaitu

a. Kinerja Organisasi

Kinerja dapat dipahami sebagai wujud dari capaian yang diperoleh oleh organisasi secara menyeluruh. Capaian tersebut memiliki keterkaitan erat dengan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, efektivitas struktur organisasi yang diterapkan, serta kualitas pengelolaan dan koordinasi yang dilakukan di dalamnya.

b. Kinerja Proses

Kinerja tersebut mencerminkan pencapaian yang berlangsung pada setiap tahapan dalam proses produksi maupun penyelenggaraan layanan. Tingkat kinerja ini dipengaruhi oleh kejelasan tujuan yang ingin dicapai, efektivitas struktur yang digunakan, serta kualitas pengelolaan proses yang diterapkan secara sistematis.

c. Kinerja Individu/Pekerjaan

Kinerja tersebut mencerminkan tingkat pencapaian atau efektivitas yang muncul pada level individu maupun unit kerja tertentu. Pencapaian ini dipengaruhi oleh kejelasan tujuan pekerjaan yang ditetapkan, efektivitas pengelolaan tugas yang dijalankan.

Mangkuprawira dan Hubeis (2007:153) mendefinisikan kinerja sebagai output dari suatu proses kerja yang direncanakan secara sistematis, dilaksanakan sesuai dengan ketentuan waktu, serta mengacu pada standar dan target yang telah ditetapkan oleh organisasi. Sementara itu, Armstrong dan Baron dalam Fahmi (2010:2) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang memiliki keterkaitan erat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan pelanggan, serta kontribusi terhadap keberhasilan organisasi.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat diperjelas bahwa kinerja dapat dimaknai sebagai capaian kerja yang dihasilkan oleh individu, kelompok, maupun organisasi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya berdasarkan standar yang telah ditentukan.

1.6.2.5 Kinerja Organisasi

Menurut Bastian Tangkilisan (2005:175) mendefinisikan kinerja organisasi sebagai cerminan dari tingkat keberhasilan pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi dalam rangka mencapai tujuan serta misi yang telah dirumuskan. Wibawa (1992) dalam

Pasolong (2007:204) mendefinisikan kinerja organisasi sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh dalam memenuhi kebutuhan berbagai kelompok yang berkepentingan melalui upaya sistematis untuk secara berkelanjutan meningkatkan kapasitas organisasi dalam mencapai tujuan secara efektif.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, kinerja organisasi dapat dipahami sebagai ukuran tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mewujudkan tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. Kinerja organisasi juga sebagai ukuran komprehensif yang mencerminkan kemampuan suatu organisasi dalam mengelola sumber daya, menjalankan program, serta menghasilkan *output* dan *outcome* yang memberikan manfaat bagi pihak yang dilayani atau menjadi sasaran kebijakan. Definisi tersebut menjelaskan juga bahwa kinerja organisasi terutama pada ULD Ketenagakerjaan menunjukkan sejauh mana unit tersebut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas, serta mampu menghasilkan produktivitas program yang optimal melalui berbagai kegiatan seperti pelatihan kerja, fasilitasi penempatan tenaga kerja, dan pendampingan bagi penyandang disabilitas secara efektif dan efisien.

Menurut Agus Dwiyanto (1995:45) menjelaskan bahwa kinerja merupakan ukuran tingkat pencapaian hasil kerja atau keberhasilan organisasi dalam merealisasikan tujuan yang telah ditetapkan untuk menilai tingkat pencapaian tersebut, digunakan aspek kinerja yang berfungsi sebagai pengukur keberhasilan, meliputi *output*, efisiensi, dan efektivitas. Selain itu, terdapat pula sejumlah aspek kinerja lainnya yang dapat digunakan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai capaian organisasi yaitu:

a. Produktivitas

Produktivitas merupakan mengidentifikasi tingkat efektivitas, efisiensi, pelayanan dan pelayanan publik untuk mencapai tujuan. Pada umumnya produktivitas digunakan sebagai *rasio* antara *input* dan *output*

b. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat mutu layanan yang disampaikan oleh penyedia layanan kepada penerima layanan atau masyarakat, yang pelaksanaannya mengacu pada standar pelayanan yang telah ditetapkan. Untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut, dapat dilakukan penilaian melalui beberapa aspek utama, antara lain: (1) ketepatan waktu dalam pemberian layanan, (2) kepastian biaya yang jelas dan transparan,

(3) sikap profesional serta keramahan petugas, dan (4) kenyamanan sarana dan prasarana tempat pelayanan

c. Responsivitas

Berkaitan erat dengan kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat. Kemampuan organisasi tersebut mencerminkan kapasitasnya dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda prioritas pelayanan secara terarah, serta merancang dan mengimplementasikan program-program pelayanan publik yang selaras dengan aspirasi dan tuntutan masyarakat.

d. Responsibilitas

Pengawasan internal merupakan bentuk pengendalian yang dilakukan di dalam organisasi untuk memastikan pelaksanaan tugas dan pemanfaatan wewenang yang telah diberikan oleh atasan dapat dipertanggungjawabkan secara tepat. Keberadaan mekanisme pengawasan ini sangat penting untuk menjamin bahwa seluruh kegiatan organisasi berjalan sesuai dengan ketentuan, standar, dan target yang telah ditetapkan.

e. Akuntabilitas

Pengawasan eksternal merupakan bentuk pengendalian yang dilakukan oleh pihak di luar struktur internal organisasi untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat berjalan sesuai ketentuan.

Menurut Mahmudi (2005) dalam bukunya *Manajemen Kinerja Sektor Publik* menyatakan bahwa kinerja organisasi merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh suatu organisasi secara keseluruhan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam kurun waktu tertentu, kinerja organisasi dibagi menjadi enam yaitu:

a. Produktivitas

Ukuran kemampuan organisasi menghasilkan output dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien dan efektif.

b. Kualitas Layanan

Aspek ini menjelaskan seberapa baik organisasi memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan publik.

c. Responsivitas

Tingkat kemampuan organisasi dalam mengidentifikasi, memahami dan merespons kebutuhan masyarakat.

d. Efektivitas

Sejauh mana *output* mencapai tujuan yang diharapkan, suatu program atau kegiatan berhasil mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

e. Efisiensi

Memberikan perbandingan antara *output* (hasil) yang dihasilkan dengan *input* (sumber daya) yang digunakan; semakin sedikit sumber daya digunakan untuk hasil yang sama, semakin efisien organisasi tersebut. Seberapa optimal sumber daya digunakan untuk menjalankan kegiatan penyaluran kerja.

f. Akuntabilitas

Tingkat pertanggungjawaban organisasi atas kinerja dan penggunaan sumber daya kepada pihak yang berwenang.

Ahli lain juga berpendapat menurut Jerry Harbour dalam Sudarmanto (2009:13) kinerja organisasi dapat diukur dengan enam aspek yaitu:

a. Produktivitas

Kecakapan organisasi untuk mewujudkan hasil barang maupun jasa

b. Kualitas

Produksi barang dan pelayanan yang dihasilkan oleh suatu organisasi yang memenuhi standar kualitas yang ditentukan.

c. Ketepatan waktu

Waktu yang diperlukan dalam prosedur peralihan produk dan pelayanan untuk konsumen

d. Putaran waktu

Waktu yang diperlukan dalam prosedur peralihan produk dan pelayanan untuk konsumen.

e. Penggunaan sumber daya

Pelayanan yang dihasilkan atau dilakukan dengan sumber daya yang tersedia

f. Biaya

Jumlah dana yang dibutuhkan untuk menghasilkan jasa

Menurut Mocheriono (2012: 60) menyampaikan bahwa penilaian kinerja organisasi publik dapat dilakukan melalui tiga konsep dasar, yaitu:

a. Responsivitas

Kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

b. **Responsibilitas**

Mencakup pelaksanaan kegiatan organisasi sesuai dengan prinsip administrasi yang benar

c. **Akuntabilitas**

Sejauh mana kebijakan dan kegiatan organisasi sesuai dengan harapan masyarakat, bisa berupa penilaian dari wakil rakyat, pejabat. dan masyarakat

Berdasarkan empat teori yang dikemukakan para ahli di atas terdapat kesamaan di beberapa aspek, dalam penelitian ini menggunakan 3 aspek utama yang dipilih sebagai bahan dasar penelitian yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, dan responsivitas. Hal ini dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang Kinerja Organisasi Unit Layanan Disabilitas Ketengakerjaan Dalam Meningkatkan Serapan Tenaga Kerja Penyandang Disabilitas Kota Semarang. Berikut penjelasan mengenai pemilihan masing-masing aspek yaitu:

a. **Produktivitas**

Aspek ini merupakan salah satu aspek utama yang menggambarkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan output yang tinggi dengan penggunaan sumber daya yang efisien, dengan demikian, semakin tinggi tingkat produktivitas, semakin baik kinerja organisasi. Hal ini mencakup seperti menyalurkan dan

mengoptimalkan tenaga kerja disabilitas ke sektor formal maupun informal, dan (SDM, anggaran, sarana prasarana) untuk menghasilkan hasil nyata berupa peningkatan serapan tenaga kerja. Hal ini bisa diukur berdasarkan jumlah pegawai, anggaran dan waktu dengan *output* program kegiatan yang dijalankan (misalnya pelatihan, pendampingan penempatan kerja yang dihasilkan dalam satu periode) dan juga relevansi hasil program dengan kebutuhan tenaga kerja disabilitas berupa jumlah penyandang disabilitas yang ditempatkan bekerja

b. Responsivitas

Kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan memberikan layanan yang sesuai dengan aspirasi serta harapan publik, artinya semakin tinggi tingkat responsivitas, semakin baik pula kinerja organisasi publik tersebut. Aspek ini mencakup seperti seberapa cepat dan tepat menanggapi kebutuhan masyarakat, menyediakan layanan sesuai harapan penerima manfaat, serta keterbukaan terhadap masukan ataupun keluhan, dan perubahan kebutuhan di lapangan. Hal ini bisa diukur dengan kejelasan ataupun pemberian informasi dan keterjangkauan komunikasi antara ULD

dengan calon tenaga kerja disabilitas berupa forum konsultasi, atau evaluasi program dengan masyarakat disabilitas, akses informasi publik terkait pelatihan dan lowongan kerja ramah disabilitas, dan kesesuaian program atau layanan yang diberikan dengan kebutuhan yang tepat untuk penyandang disabilitas.

c. Kualitas Layanan

Aspek ini menggambarkan sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan, harapan, dan kepuasan masyarakat. Hal ini berupa bagaimana Unit Layanan Disabilitas Ketenagakerjaan Kota Semarang mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas, baik dari segi proses, hasil, maupun kepuasan penerima layanan, berdasarkan aspek di atas dapat diukur dengan konsistensi pelayanan sesuai prosedur pelayanan, ketepatan waktu dalam proses pelayanan, fasilitas pelayanan ramah disabilitas, serta aksesibilitas pelayanan

1.6.2.6 Faktor – Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja

Faktor-faktor tersebut dapat berasal dari dalam lingkungan internal organisasi itu sendiri maupun dari lingkungan eksternal di luar organisasi. Menurut pandangan para ahli terdapat sejumlah faktor yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi, baik yang

bersifat internal maupun eksternal. Menurut (Soesilo, 2014), kinerja suatu organisasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor:

- a. Struktur organisasi, merupakan kerangka yang mengatur pola hubungan internal serta pembagian fungsi dalam pelaksanaan berbagai aktivitas organisasi. Struktur ini menjadi dasar dalam mengoordinasikan peran, tanggung jawab, dan alur kerja guna mendukung tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan terstruktur.
- b. Kebijakan pengelolaan, mencakup visi dan misi organisasi
- c. Sumber daya manusia, berhubungan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal
- d. Sistem Informasi Manajemen, berhubungan dengan pengelolaan *database* serta pemanfaatan *platform* media sosial dalam memberikan informasi informasi terkait tenaga kerja disabilitas di Kota Semarang guna untuk digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi
- e. Sarana dan prasarana yang dimiliki yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi.

Menurut Agus Dwiyanto dkk. (2002:83) dalam karyanya *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia* mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik di Indonesia secara fundamental dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu:

1. Faktor Internal

a. Sarana

Alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik. Menurut Moenir (2000:120) membagi sarana dan prasarana sebagai berikut :

- Peralatan kerja, benda yang berfungsi sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang.

- Perlengkapan kerja, suatu benda yang berfungsi sebagai alat pembantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan.

- Perlengkapan bantu atau fasilitas, benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan seperti, pendingin ruangan absensi ataupun mesin ketik.

b. Sumber daya manusia

Suatu organisasi perlu secara berkelanjutan melakukan berbagai langkah strategis untuk memperkuat eksistensinya dalam lingkungan tempat ia beroperasi.

Salah satu bentuk upaya tersebut adalah dengan memberikan nilai tambah bagi lingkungannya melalui penyediaan berbagai *output* atau hasil kerja yang bermanfaat dan relevan dengan kebutuhan masyarakat maupun pemangku kepentingan di sekitarnya.

c. Koordinasi

Koordinasi merupakan elemen penting yang harus diimplementasikan secara efektif agar pelaksanaan berbagai kegiatan dalam organisasi dapat berjalan selaras, sehingga mampu mendukung pencapaian sasaran dan tujuan organisasi secara optimalisasi antar unit.

2. Faktor Eksternal

a. Pengguna jasa

Pengguna jasa cenderung menempuh berbagai cara untuk menyelesaikan urusannya, bahkan dengan mengabaikan atau melanggar ketentuan yang berlaku, seperti dalam kasus pengurusan izin administrasi di mana permohonan tidak dapat diproses apabila data yang disertakan tidak lengkap.

b. Kelengkapan administrasi

Salah satu faktor pendukung yang mampu meningkatkan kinerja organisasi itu sendiri seperti dokumen

administrasi yang lengkap, terstruktur, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

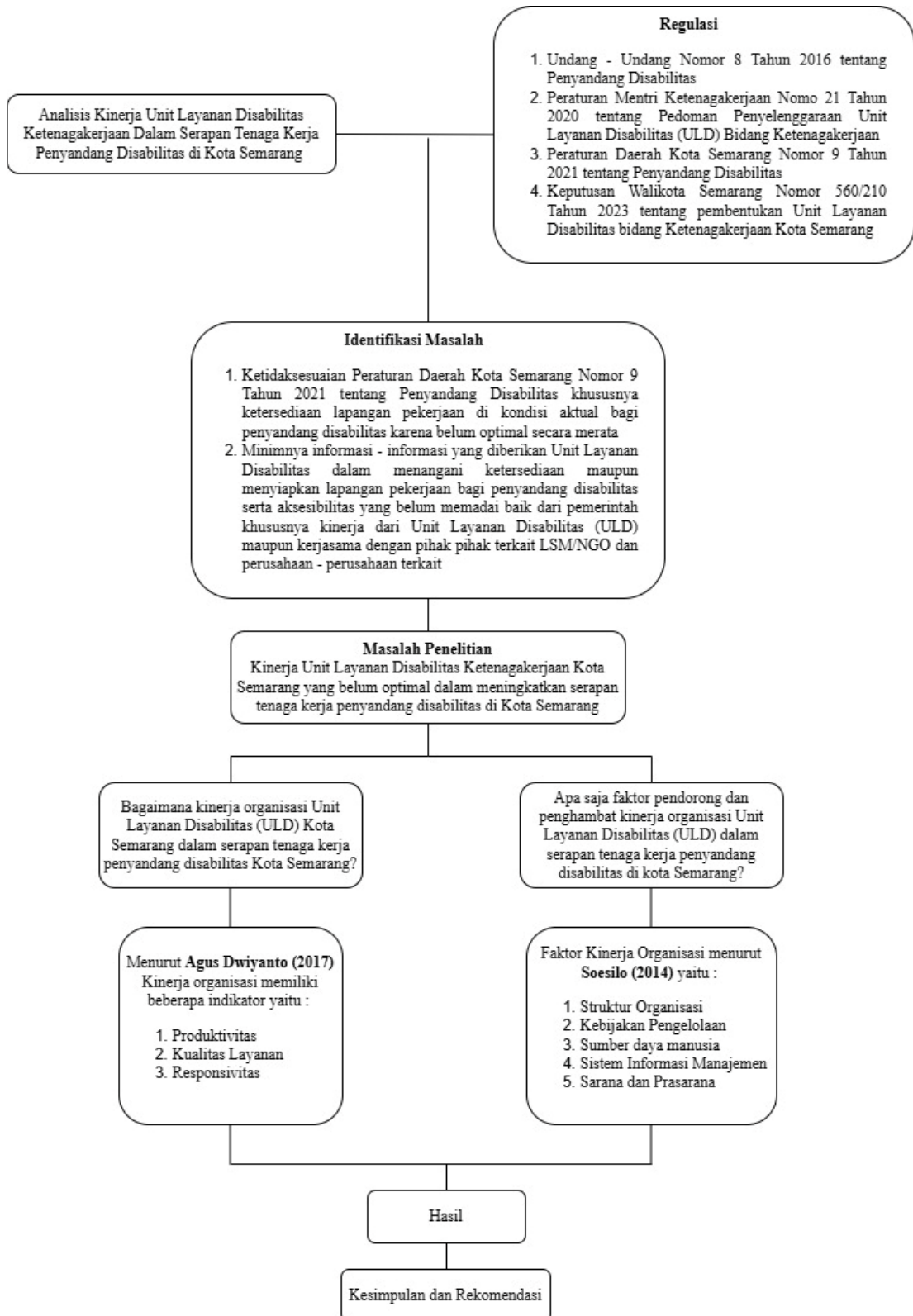
c. Koordinasi instansi lain

Koordinasi yang dilakukan harus bersinggungan satu sama lain karena suatu organisasi saling terkait oleh aturan aturan demi peningkatan kinerja atau organisasi.

Berdasarkan penjelasan para ahli di atas, penelitian ini menggunakan kelima faktor yang mempengaruhi dari pendapat Soesilo (2014) yang saling melengkapi dan berintegrasi secara menyeluruh untuk mendukung keberhasilan kinerja organisasi Unit Layanan Disabilitas Ketengakerjaan Kota Semarang.

1.7 Kerangka Berpikir

Tabel 1. 8 Kerangka Pikir Penelitian



1.8 Fenomena Penelitian

Tabel 1. 9 Tabel Fenomena

No	Fenomena	Sub Fenomena	Gejala yang diamati
1.	Kinerja organisasi Unit Layanan Disabilitas Ketengakerjaan Kota Semarang dalam meningkatkan serapan tenaga kerja penyandang disabilitas di Kota Semarang	Produktivitas	Target serapan tenaga kerja disabilitas dalam bentuk pelatihan
			Ketersediaan serta pemanfaatan sumber daya baik itu sumber daya manusia maupun anggaran
			Perbandingan antara jumlah pegawai, dana, dan waktu dengan output program (jumlah yang tersalurkan kerja).
			Inovasi program yang dilaksanakan
		Kualitas Layanan	Aksesibilitas layanan dan informasi (kemudahan dalam mengakses informasi ataupun layanan)
			Adanya Standar Operasional (SOP) Layanan
		Responsivitas	Kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, atau keluhan pengguna layanan.
			Keterbukaan terhadap masukan dari penerima manfaat maupun <i>stakeholder</i> terkait
			Pemafaatan teknologi dalam pemberian informasi lowongan tenaga kerja
			Adanya evaluasi layanan dan survei kepuasan masyarakat

No	Fenomena	Sub Fenomena	Gejala yang diamati
2.	Faktor pendorong dan penghambat kinerja organisasi Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketengakerjaan dalam meningkatkan serapan tenaga kerja penyandang disabilitas di kota Semarang	Struktur Organisasi	Kejelasan pembagian tugas dan fungsi dalam organisasi
			Mekanisme koordinasi internal maupun eksternal
			Kemampuan adaptasi terhadap kebutuhan di lapangan
		Kebijakan Pengelolaan	Kejelasan program dan kegiatan layanan
			Kejelasan regulasi yang menjadi dasar pelaksanaan layanan
		Sumber Daya Manusia	Ketersediaan jumlah tenaga pelaksana layanan
			Kompetensi dan kapasitas petugas layanan
			Pembagian peran dan tanggung jawab dalam layanan
		Sistem Informasi Manajemen	Ketersediaan media atau platform informasi
			Mekanisme organisasi dalam mengelola dan menyebarluaskan informasi
			Sistem komunikasi dan koordinasi dengan pemangku kepentingan
		Sarana dan Prasarana	Ketersediaan ruang pelayanan yang memadai
			Ketersediaan media informasi layanan
			Ketersediaan peralatan kerja pendukung layanan

Fenomena yang melatarbelakangi penelitian ini berakar pada persoalan ketenagakerjaan penyandang disabilitas di Kota Semarang serta kinerja Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketengakerjaan dalam menjalankan perannya sebagai fasilitator dimana Kota Semarang sebagai salah satu ibu kota di Provinsi Jawa

Tengah yang memiliki potensi perekonomian yang tinggi, hal ini menjadikan permasalahan terhadap lapangan kerja bagi penyandang disabilitas.

Berdasarkan data Dinas Sosial Kota Semarang, jumlah penyandang disabilitas mencapai lebih dari 4.858 orang pada tahun 2023. Namun, tingkat keterlibatan mereka dalam sektor ketenagakerjaan formal masih jauh dari target yang diharapkan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan yang telah ditetapkan dalam *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas* dan *Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021* dengan pelaksanaan di lapangan.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi dan implementasi faktual. Pemerintah Kota Semarang melalui Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketenagakerjaan telah membentuk mekanisme pelayanan yang ditujukan untuk meningkatkan kapasitas dan penempatan tenaga kerja penyandang disabilitas. Namun, kinerja ULD Ketenagakerjaan sendiri dalam menjalankan fungsinya masih menghadapi berbagai hambatan, baik dari segi internal organisasi maupun dukungan eksternal. Dari perspektif administrasi publik, fenomena ini menunjukkan adanya persoalan dalam kinerja organisasi publik, khususnya pada aspek produktivitas, kualitas layanan, dan responsivitas sebagaimana diuraikan oleh Dwiyanto (2008).

Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketenagakerjaan dibentuk untuk memberikan pelayanan, pelatihan, dan pendampingan kerja bagi penyandang disabilitas. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala, antara lain *Standard Operating Procedure* (SOP) yang baku, terbatasnya tenaga

pendamping atau SDM professional, serta lemahnya koordinasi antar instansi. Selain itu, terbatasnya akses informasi publik terkait pelatihan dan lowongan kerja ramah disabilitas sehingga menghambat aksesibilitas pelayanan bagi calon tenaga kerja disabilitas untuk memperoleh informasi dan peluang kerja yang layak.

Perspektif kinerja organisasi, ULD belum menunjukkan capaian optimal dalam menjalankan aspek - aspek utama kinerja. Aspek produktivitas terlihat dari rendahnya jumlah penyandang disabilitas yang berhasil diserap ke dunia kerja dibandingkan dengan total pencari kerja disabilitas yang terdaftar. Pada dimensi kualitas layanan, masih ditemukan kesenjangan akses terhadap layanan pelatihan dan pendampingan karena keterbatasan sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya ramah disabilitas. Sementara itu, pada aspek responsivitas, masih terdapat keluhan terkait lambannya respon petugas dalam menanggapi kebutuhan, pertanyaan, maupun aduan dari penerima layanan.

Berdasarkan dari sisi kinerja organisasi, ULD belum menunjukkan capaian maksimal pada beberapa aspek utama seperti produktivitas, kualitas layanan, dan responsivitas. Hal ini terlihat dari belum meratanya pelaksanaan pelatihan, kurangnya tindak lanjut terhadap hasil program, serta minimnya transparansi informasi kepada masyarakat. Kinerja tersebut juga dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti struktur organisasi, kapasitas sumber daya manusia yang terbatas, dan sarana prasarana yang belum aksesibel bagi seluruh kelompok disabilitas.

Fenomena ini menegaskan bahwa kebijakan ketenagakerjaan inklusif memerlukan penguatan kinerja organisasi publik serta kolaborasi lintas sektor antara pemerintah, dunia usaha, lembaga pendidikan, dan masyarakat. Peran Unit

Layanan Disabilitas Ketenagakerjaan menjadi kunci penting dalam meningkatkan akses, kesempatan, dan kesejahteraan penyandang disabilitas di Kota Semarang. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis kinerja ULD dalam menyerap tenaga kerja disabilitas serta faktor-faktor pendorong dan penghambat sebagai upaya mewujudkan pelayanan publik yang inklusif, efektif, dan berkeadilan sosial.

1.9 Operasionalisasi Konsep

1.9.1 Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi merupakan sebagai ukuran tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mewujudkan tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. Terutama pada kinerja ULD Ketenagakerjaan menunjukkan sejauh mana unit tersebut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas, serta mampu menghasilkan produktivitas program yang optimal melalui berbagai kegiatan seperti pelatihan kerja, fasilitasi penempatan tenaga kerja, dan pendampingan bagi penyandang disabilitas secara efektif dan efisien.

Hal tersebut salah satu upaya strategis dalam meningkatkan serapan tenaga kerja penyandang disabilitas di Kota Semarang yang diharapkan mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat terkhusus bagi penyandang disabilitas secara merata dan adil. Kinerja organisasi ini memiliki 3 aspek utama yang diteliti, yaitu :

1. Produktivitas

Produktivitas dapat dipahami sebagai ukuran tingkat efektivitas dan efisiensi dalam memanfaatkan sumber daya (*input*) untuk menghasilkan keluaran (*output*), yang mencerminkan

kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara optimal.

Aspek ini dapat dilihat adanya ketimpangan terhadap tugas pokok dan fungsi dari Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketenagakerjaan itu sendiri yaitu yang terdapat pada Keputusan Wali Kota Semarang Nomor 560/210 Tahun 2023 tentang Pembentukan Unit Layanan Disabilitas Bidang Ketenagakerjaan Kota Semarang pada poin poin kedua yaitu “memberikan informasi kepada pemerintah, pemerintah daerah, dan perusahaan swasta mengenai proses rekrutmen, penerimaan, pelatihan kerja, penempatan kerja, keberlanjutan kerja, dan pengembangan karier yang adil dan tanpa diskriminasi kepada Penyandang Disabilitas; c. menyediakan pendampingan kepada tenaga kerja Penyandang Disabilitas”. Hal ini diidentifikasi bahwa terdapat permasalahan diantaranya

- a. Jumlah penyandang disabilitas yang berhasil ditempatkan di dunia kerja masih relatif sedikit dibandingkan dengan total jumlah pencari kerja disabilitas di Kota Semarang.
- b. Rendahnya rasio antara *input* (program, sumber daya) dengan *output* (tenaga kerja terserap), yang merupakan aspek utama produktivitas.

- c. Terbatasnya jumlah pegawai dan tidak semua memiliki keahlian dalam pendampingan penyandang disabilitas
- d. Tidak adanya inovasi terkait program pelatihan ataupun pendampingan seperti pelatihan berbasis kebutuhan industri (*demand-driven training*) atau pemanfaatan sistem informasi tenaga kerja disabilitas berbasis digital.

Berdasarkan dilihat dalam berbagai aspek tersebut hal yang dapat diukur yaitu :

- a. Target serapan tenaga kerja disabilitas dalam bentuk pelatihan
- b. Ketersediaan serta pemanfaatan sumber daya baik itu sumber daya manusia maupun anggaran
- c. Perbandingan antara jumlah pegawai, dana, dan waktu dengan output program (misalnya jumlah penyandang disabilitas tersalurkan kerja).
- d. Inovasi program yang dilaksanakan ULD dalam program pelatihan maupun pendampingan

Berdasarkan aspek ini bahwa terdapat program, dan langkah-langkah strategis untuk mengatasi masalah lapangan pekerjaan bagi penyandang disabilitas yang dirumuskan dan ditetapkan termasuk dalam menetapkan program, mekanisme dan pelatihan yang diadakan

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan mencerminkan tingkat kemampuan Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketengakerjaan dalam menyelenggarakan layanan yang efektif, responsif, serta mampu memberikan kepuasan bagi penyandang disabilitas sebagai penerima manfaat. Kualitas tersebut menjadi aspek penting dalam menjalankan perannya, khususnya dalam upaya meningkatkan kompetensi serta memperluas kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas.

Berdasarkan visi misi ULD Ketengakerjaan terdapat permasalahan terhadap tugas pokok dan fungsi yang ada yaitu “memberikan informasi kepada pemerintah, pemerintah daerah, dan perusahaan swasta mengenai proses rekrutmen, penerimaan, pelatihan kerja, penempatan kerja, keberlanjutan kerja, dan pengembangan karier yang adil dan tanpa diskriminasi kepada Penyandang Disabilitas; dan mengkoordinasikan Unit Layanan Disabilitas Bidang Ketengakerjaan, pemberi kerja, dan tenaga kerja dalam pemenuhan dan penyediaan alat bantu kerja untuk Penyandang Disabilitas” hal ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Kurangnya akses informasi, fasilitas belum memadai, dan tingkat kepuasan masyarakat dan kemudahan akses layanan.

- b. Standar Operasional Prosedur (SOP) atau mekanisme pelayanan yang belum jelas dan konsisten secara administratif yang kurang
- c. Kurangnya evaluasi survei kepuasan masyarakat

Berdasarkan hal tersebut, gejala yang diamati yaitu:

- a. Aksesibilitas layanan dan informasi (kemudahan penyandang disabilitas dalam mengakses informasi ataupun layanan)
- b. Adanya Standar Operasional (SOP) Layanan Unit Layanan Disabilitas

3. Responsivitas

Responsivitas mencerminkan sejauh mana Unit Layanan Disabilitas (ULD) mampu menanggapi kebutuhan, aspirasi, serta permasalahan penyandang disabilitas secara cepat, tepat, dan efektif. Aspek ini penting dalam menilai kinerja pelayanan publik, karena menunjukkan tingkat kepedulian, kesiapsiagaan, serta kemampuan lembaga dalam menyesuaikan program dan layanan dengan kondisi serta kebutuhan riil di lapangan.

Aspek ini dapat dilihat dari tugas pokok dan fungsi ULD itu sendiri yaitu “memberikan informasi kepada pemerintah, pemerintah daerah, dan perusahaan swasta mengenai proses rekrutmen, penerimaan, pelatihan kerja, penempatan kerja, keberlanjutan kerja, dan pengembangan karier yang adil dan tanpa

diskriminasi kepada Penyandang Disabilitas”, tugas dan fungsi tersebut melihat bahwa ULD memiliki tugas untuk memberikann informasi kepada pemerintah, perusahaan swasta maupun masyarakat dalam penempatan kerja ataupun penyediaan pelatihan namun, pada kenyataan berbeda informasi informasi tersebut tidak sampai ke masyarakat luas sehingga kurangnya informasi terkait tenaga kerja disabilitas dan juga ULD belum memanfaatkan media sosial, *website*, aataupun aplikasi untuk menyampaikan informasi informasi terkait tenaga kerja disabilitas.

Berdasarkan identifikasi teman di atas aspek ini ini dapat diukur yaitu:

- a. Kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, atau keluhan pengguna layanan.
- b. Keterbukaan terhadap masukan dari stakeholder dan penerima manfaat.
- c. Pemafaatan teknologi dalam pemberian informasi lowongan tenaga kerja disabilitas
- d. Adanya evaluasi layanan dan survei kepuasan masyarakat

Berdasarkan ketiga aspek yang dijelaskan di atas dapat memberikan gambaran besar terhadap penelitian kinerja organisasi Unit Layanan Disabilitas Ketenagakerjaan Kota Semarang.

1.9.2 Faktor - Faktor Pendorong dan Penghambat Kinerja Organisasi

Adanya kinerja organisasi guna menuju keberhasilan dipengaruhi oleh faktor pendorong dan penghambat. Faktor pendorong merupakan kondisi yang dapat membantu keberjalanan suatu program secara efektif dan efisien, sedangkan untuk faktor penghambat sendiri merupakan segala bentuk kondisi atau situasi yang berpotensi mengurangi ataupun memperlambat efektivitas suatu proses program dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Kinerja organisasi sendiri memiliki faktor - faktor pendorong dan penghambat dalam upaya peningkatan tenaga kerja penyandang disabilitas di Kota Semarang yang dapat dilihat berdasarkan Soesilo (2014) beberapa faktor berikut yaitu :

A. Faktor Pendorong

1. Struktur Organisasi

Faktor ini menggambarkan mekanisme pengaturan pembagian tugas, wewenang, serta tanggung jawab di dalam Unit Layanan Disabilitas (ULD) yang dirancang untuk mendukung efektivitas pelaksanaan program dan kegiatan. Kejelasan serta fungsionalitas struktur organisasi menjadi faktor krusial yang berpengaruh terhadap kinerja lembaga, khususnya dalam mengoptimalkan peran dan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Disatu sisi seringkali terjadi kendala komunikasi, seperti kurangnya koordinasi lintas sektoral atau perbedaan tujuan (visi), yang dapat menghambat efektivitas tindakan bersama dan juga masih terdapat keterbatasan jumlah dan kapasitas sumber daya manusia pada posisi tertentu, sehingga beban kerja tidak proporsional dan pelaksanaan program tidak berjalan maksimal.

2. Kebijakan Pengelolaan

Faktor ini menggambarkan bagaimana aturan, pedoman, serta strategi operasional yang diterapkan oleh Unit Layanan Disabilitas (ULD) dalam menjalankan fungsi dan programnya, terutama terkait peningkatan serapan tenaga kerja penyandang disabilitas. Kebijakan pengelolaan berperan penting dalam menentukan arah, mekanisme, dan efektivitas pelaksanaan kegiatan ULD agar selaras dengan tujuan pemerintah daerah dalam menciptakan kesempatan kerja yang inklusif. Adanya pedoman, aturan atau SOP yang jelas dalam pelaksanaan kegiatan ULD dan konsistensi penerapannya serta rencana tahunan atau strategis menjadi faktor keberhasilan kinerja Unit Layanan Disabilitas (ULD)

B. Faktor Penghambat

1. Sumber Daya Manusia

Faktor ini menggambarkan kualitas, kompetensi, dan kinerja pegawai yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan Unit Layanan Disabilitas (ULD). SDM menjadi faktor kunci yang mempengaruhi

keberhasilan ULD dalam memberikan pelayanan, melaksanakan program pelatihan yang dapat meningkatkan serapan tenaga kerja penyandang disabilitas. serta pengalaman kerja pegawai ULD dalam melayani penyandang disabilitas.

2. Sistem Informasi Manajemen

Faktor ini mencerminkan tingkat pemanfaatan teknologi serta sistem pengelolaan data dalam mendukung efektivitas kerja Unit Layanan Disabilitas (ULD), khususnya dalam pelaksanaan program pelatihan, pendampingan, dan penyaluran tenaga kerja penyandang disabilitas. Sistem informasi manajemen berperan sebagai instrumen penting untuk mengumpulkan, menyimpan, mengolah, dan menyajikan data secara akurat, cepat, serta terintegrasi guna mendukung proses pengambilan keputusan yang efektif dan berbasis bukti.

Pemerintah daerah harus memastikan alokasi anggaran yang cukup untuk mendukung program-program peningkatan penyediaan lapangan pekerjaan penyandang disabilitas yang terintegrasi dengan beberapa instansi maupun perusahaan, termasuk pengembangan teknologi pemantauan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Dalam kasus penyediaan lapangan pekerjaan penyandang disabilitas, sumber daya mencakup tenaga ahli, informasi real-time tentang tenaga kerja difabel, serta anggaran dan teknologi. Penggunaan aplikasi seperti Kerjabilas maupun E-Makaryo yang

menyediakan data lapangan pekerjaan terkhusus penyandang disabilitas untuk dapat dimaksimalkan jika didukung oleh pelatihan yang memadai dan pengelolaan informasi yang terintegrasi

3. Sarana dan Prasarana

Faktor ini mencerminkan kondisi serta ketersediaan berbagai fasilitas, baik fisik maupun nonfisik, yang menunjang pelaksanaan kegiatan Unit Layanan Disabilitas (ULD) dalam memberikan layanan kepada penyandang disabilitas. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai merupakan faktor esensial karena secara langsung memengaruhi tingkat kenyamanan, efektivitas, serta aksesibilitas layanan bagi penerima manfaat. Faktor ini berupa tersedianya ruang pelatihan, peralatan praktik, serta media pembelajaran yang sesuai dengan jenis pelatihan bagi penyandang disabilitas serta kemudahan akses

Kelima faktor ini menunjukkan bahwa keberhasilan penyediaan lapangan pekerjaan penyandang disabilitas bergantung pada bagaimana kinerja Unit Layanan Disabilitas Kota Semarang memfasilitasi, melayani dan memberikan informasi ketenagakerjaan melalui struktur organisasi yang terstruktur dan terarah, pemanfaatan sumber daya yang optimal, kebijakan pengelolaan yang mengatur jalannya suatu organisasi berupa pedoman, sistem informasi manajemen yang terintegrasi dan adaptif serta sarana prasarana yang memadai dan mendukung jalannya program yang ada di Unit

Layanan Disabilitas (ULD) Ketenagakerjaa Kota Semarang. Semua faktor ini harus diintegrasikan secara sistematis untuk mencapai tujuan pengelolaan tenaga kerja difabel yang berkelanjutan.

1.10 Argumen Penelitian

Penelitian ini dilandasi oleh urgensi dan kebutuhan aktual untuk meninjau kinerja suatu organisasi dalam menjamin aksesibilitas dan kesetaraan hak penyandang disabilitas, khususnya dalam sektor ketenagakerjaan di Kota Semarang. Berdasarkan data yang didapat sebaran tenaga kerja disabilitas di Jawa Tengah sendiri menduduki posisi kedua se-Indonesia dengan angka 197 orang di sepanjang tahun 2024, angka tersebut masih terbilang kurang dari target yang ingin dicapai terlebih lagi hal tersebut sudah mencakup provinsi yang dimana memiliki daerah yang banyak. Kota Semarang sebagai pusat kota dari provinsi Jawa Tengah menjadi pusat perhatian yang dimana hal tersebut seharusnya menjadi titik poin bagi daerah lain. Namun, praktiknya sendiri masyarakat penyandang disabilitas masih menghadapi berbagai tantangan struktural dan kultural yang menghambat keterlibatan mereka secara setara dalam dunia kerja. Penelitian ini juga semakin relevan karena adanya ketidaksesuaian regulasi dengan implementasi aktual nya di lapangan serta mampu kita lihat dari data data yang diberikan bahwa upaya penanganan kepedulian penyandang disabilitas masih belum optimal dalam mencapai hasil yang maksimal.

Prinsip-prinsip kinerja organisasi menjadi salah satu upaya yang sangat cocok untuk dilakukan melalui partisipasi setara, kepercayaan antar institusi, serta kepemimpinan bersama, merupakan kunci dalam menciptakan tata kelola kebijakan yang inklusif dan berkelanjutan. Produktivitas, kualitas layanan dan responsivitas merupakan aspek - aspek yang berkontribusi secara aktif dan berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang tersebut muncul pertanyaan penelitian yaitu “Bagaimana kinerja Unit Layanan Disabilitas (ULD) memberikan dampak dalam meningkatkan serapan tenaga kerja penyandang disabilitas di Kota Semarang?” berdasarkan pertanyaan penelitian tersebut dapat dinyatakan bahwa penting untuk melakukan analisis terhadap bagaimana kinerja suatu Unit bekerja untuk menangani permasalahan ketenagakerjaan, sejauh mana kinerja Unit Layanan Disabilitas bekerja, serta apa saja faktor penghambat yang menyebabkan kinerja belum berjalan optimal. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk kinerja yang telah terjalin dalam peningkatan akses ketenagakerjaan bagi penyandang disabilitas di Kota Semarang, tetapi juga untuk menggali hambatan-hambatan serta menawarkan rekomendasi berbasis prinsip kolaboratif. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis terhadap kajian kinerja suatu organisasi yang inklusif, sekaligus memberikan kontribusi praktis bagi pengambil kebijakan daerah dalam mewujudkan pembangunan yang lebih adil dan berkeadilan sosial.

1.11 Metode Penelitian

1.11.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam kajian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan dan memahami fenomena tertentu secara mendalam dengan fokus pada peran stakeholder dalam peningkatan penyediaan lapangan pekerjaan penyandang disabilitas. Menurut Sugiyono (2014) mengemukakan bahwa metode penelitian adalah pendekatan yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, menganalisis data, dan pertanyaan penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali data secara rinci melalui berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen.

Penelitian ini juga memanfaatkan perspektif partisipatif untuk mendapatkan pemahaman yang holistik terhadap peran dan tanggung jawab berbagai pihak yang terlibat, seperti pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dan juga komunitas yang aktif dalam menyuarkan kesetaraan hak penyandang disabilitas. Pendekatan deskriptif memberikan gambaran yang jelas tentang kondisi aktual yang dihadapi, sehingga hasilnya dapat memberikan rekomendasi yang relevan untuk kebijakan dan strategi dalam penyediaan lapangan pekerjaan penyandang disabilitas. Peneliti akan mengamati secara langsung kinerja Unit Layanan Disabilitas (ULD) Kota Semarang bekerja dalam upaya serapan tenaga kerja penyandang disabilitas.

1.11.2 Situs Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Semarang yang merupakan salah satu kota metropolitan terbesar yang menempati urutan kelima dari lima kota terbesar di Indonesia yang bertepatan di Provinsi Jawa Tengah. Kota ini dikenal dengan kolaborasi yang cukup baik, program inklusi sosial dan kerjasama dengan organisasi disabilitas yang aktif dalam menunjukkan keterbukaan terhadap kebijakan ketenagakerjaan yang lebih inklusif. Hal ini memberikan dasar yang kuat bagi peneliti untuk mengevaluasi implementasi kebijakan dan efektivitas program peningkatan penyediaan lapangan tenaga kerja disabilitas. Kota Semarang pula memiliki moda *platform* digital untuk memfasilitasi akses pekerjaan bagi penyandang disabilitas. Namun, sebagai kota besar, Semarang masih tetap menghadapi berbagai macam permasalahan seperti aksesibilitas fasilitas umum serta masih ada nya faktor budaya diskriminasi di dunia kerja.

Hal itu semua berfokus pada penelitian ini pada inisiatif-inisiatif spesifik yang telah diterapkan, seperti kebijakan lingkungan, kampanye kesadaran publik, dan inovasi teknologi ramah disabilitas. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya membahas faktor-faktor yang menyebabkan polusi udara, tetapi juga mengevaluasi kinerja organisasi dalam mengatasi masalah tersebut.

1.11.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu atau kelompok yang memiliki peran signifikan dalam peningkatan penyediaan lapangan pekerjaan di Kota Semarang. Penelitian ini akan melibatkan pengguna dari berbagai latar belakang, mereka terdiri dari pemerintah, swasta, organisasi/komunitas dan masyarakat disabilitas di Kota Semarang. Teknik penelitian ini yang digunakan untuk menentukan informan adalah teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan kriteria atau pertimbangan.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti menentukan sumber sumber informasi yang berpotensi dalam mendapatkan data maupun informasi mengenai Kinerja Unit Layanan Disabilitas Dalam Meningkatkan Serapan Tenaga Kerja Penyandang Disabilitas Kota Semarang, yang meliputi :

- a. Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang,
- b. Dinas Sosial Kota Semarang
- c. Yayasan Roemah Difabel Semarang
- d. PT. *Apparel One* Indonesia
- e. Masyarakat Kota Semarang yang Menyandang Disabilitas yang bekerja
- f. Masyarakat Kota Semarang yang Menyandang Disabilitas yang belum bekerja atau mencari pekerjaan

1.11.4 Jenis dan Sumber Data

Menurut Lofland (2006), data kualitatif dapat dari berbagai sumber seperti kata-kata, dokumen, serta informasi - informasi terkait lainnya. Konsep ini melibatkan pengelompokan jenis data menjadi beberapa kategori, termasuk kata - kata yang disampaikan secara lisan dan tertulis seperti buku atau laporan, gambar atau foto yang memuat informasi visual, dan jenis data lainnya yang relevan.

Penelitian ini menggunakan data primer atau data berbentuk kata kata yaitu sebuah sumber data yang diperoleh secara langsung kepada pihak yang mengumpulkan data melalui wawancara yang mendalam dengan para stakeholder terkait yaitu pemerintah, swasta, komunitas/organisasi, masyarakat disabilitas dan masyarakat umum, serta juga menggunakan data sekunder diambil dari berbagai sumber tertulis, seperti laporan pemerintah, publikasi akademik, berita media, data statistik disabilitas baik dari Dinas Tenaga Kerja maupun Dinas Sosial Kota Semarang dan dokumen kebijakan tenaga kerja. Kombinasi antara data primer dan sekunder memberikan dasar yang kuat untuk menganalisis penelitian yang kompleks ini.

1.11.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data Menurut Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa teknik ini sangat penting dalam proses penelitian dengan tujuan utama untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, kuesioner, atau kombinasi dari keempat metode tersebut. (Sugiyono, 2018) Dalam penelitian ini, beberapa teknik digunakan untuk

mengumpulkan data. Observasi, menurut Nasution dalam Sugiyono (2018: 297), adalah pengumpulan data dengan mengamati kondisi sebenarnya.

Konteks penelitian kualitatif ini, peneliti menggunakan berbagai teknik pengumpulan data seperti observasi partisipatif dan wawancara mendalam, ditambah kajian dokumen yang bertujuan bukan hanya untuk menggali data, tetapi juga untuk mengungkap makna yang terkandung dalam latar penelitian. Teknik pengumpulan data yang dapat dirincikan sebagai berikut :

1. Wawancara, untuk mendapatkan informasi mendalam atau fakta fakta yang belum didapatkan secara menyeluruh sehingga memahami dan mencatat secara sistematis setiap fenomena yang diteliti
2. Dokumentasi, melibatkan pengumpulan data dari berbagai bahan tertulis maupun tidak tertulis dalam bentuk gambar berupa laporan, tulisan angka, dan dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain yang relevan dengan penelitian.
3. Observasi, suatu metode pengumpulan data secara sistematis dengan cara mengamati langsung subjek penelitian.
4. Studi Pustaka, mencari data dari berbagai sumber tertulis seperti catatan, transkrip, media massa, jurnal, berita, laporan, dan lain sebagainya. Studi pustaka dilakukan untuk melengkapi data yang diperoleh dari observasi dan wawancara, terutama jika ada keterbatasan untuk melakukan penelitian secara langsung.

Tabel 1. 10 Tabel Informan

No	Stakeholder	Informan	Informasi yang dicari
1.	Pemerintah	Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang	Mengetahui jumlah penyandang disabilitas yang telah terserap dalam dunia kerja, baik di sektor pemerintah maupun swasta secara aktual di lapangan
2.	Pemerintah	Dinas Sosial Kota Semarang	Jumlah penyandang disabilitas usia produktif yang terdata oleh Dinas Sosial Kota Semarang
3.	Swasta	Yaysan Roemah Difabel Indonesia	Kebutuhan utama penyandang disabilitas agar dapat masuk ke dunia kerja (pelatihan, pendampingan, akses transportasi, dll) dan peran di forum disabilitas
4.	Swasta	PT. <i>Apparel One</i> Indonesia	Peran aktif serta dampak yang didapatkan Instansi Swasta dalam menyerap tenaga kerja penyandang disabilitas
5.	Masyarakat	Tenaga Kerja Penyandang Disabilitas	Seberapa mudah akses terhadap informasi lowongan kerja yang ramah disabilitas dan sejauh mana dukungan stakeholder mempengaruhi peluang kerja mereka.
6.	Masyarakat	Penyandang Disabilitas yang Belum Bekerja	Bantuan atau dukungan apa yang paling dibutuhkan agar dapat bekerja serta kendala dalam perekrutan kerja.

Teknik pengumpulan data secara wawancara akan dilakukan secara semi-terstruktur, di mana peneliti akan menyiapkan pertanyaan-pertanyaan utama namun tetap memberikan kebebasan kepada responden untuk mengungkapkan pendapat dan pengalaman mereka.

1.11.6 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis dalam penelitian kualitatif dilakukan secara terstruktur, baik selama proses pengumpulan data maupun setelahnya dalam rentang waktu tertentu. Menurut Sugiyono (2018), teknik analisis data yang digunakan dalam data kualitatif yaitu analisis data dengan model Miles dan Huberman yang terdiri dari beberapa tahapan, yaitu:

1. Pengumpulan Data

Pada penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan menggunakan metode observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, atau kombinasi dari ketiganya yang dikenal sebagai teknik triangulasi. Proses ini biasanya memakan waktu yang cukup panjang mulai dari beberapa hari hingga berbulan-bulan sehingga menghasilkan jumlah data yang sangat banyak. Di tahap awal, peneliti melakukan pengamatan menyeluruh terhadap objek atau lingkungan sosial yang diteliti dengan mencatat semua hal yang terlihat, terdengar, dan terekam.

2. Kondensasi Data

Menurut Miles dan Huberman (2014:10), proses kondensasi data mencakup lima tahapan utama, yaitu: pemilihan (*selecting*), pemfokusan (*focusing*), penyederhanaan (*simplifying*), peringkasan (*abstracting*), dan transformasi data (*transforming*). Kondensasi data merupakan tahapan dalam penelitian yang melibatkan proses memilah, memusatkan perhatian, menyederhanakan, mengorganisasi, serta mentransformasikan data yang telah diperoleh agar lebih mudah dianalisis.

3. Penyajian Data

Representasi visual data dapat digunakan dalam penelitian kualitatif. Meskipun diagram alir, grafik, atau bagan yang menunjukkan hubungan antar data dapat digunakan untuk ini, prosa naratif adalah gaya yang paling banyak digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif.

4. Kesimpulan dan Verifikasi Data

Permasalahan yang muncul pada awal penelitian kualitatif hanya bersifat sementara. Penelitian kualitatif menemukan hal-hal baru. Kesimpulan ini dapat berupa hubungan kausal, hipotesis, deskripsi naratif, atau teori. Peneliti menggunakan pendekatan analisis data Miles

dan Huberman dalam penelitian ini karena fase-fasenya mudah dipahami dan memungkinkan peneliti menyediakan data yang telah terstruktur memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan lebih banyak data.

Adanya tahapan pengumpulan data seperti: pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, kesimpulan dan verifikasi data, peneliti dapat menjawab pertanyaan penelitian dan menghasilkan temuan yang relevan mengenai kinerja organisasi Unit Layanan Disabilitas Ketenagakerjaan dalam meningkatkan serapan tenaga kerja bagi penyandang disabilitas di Kota Semarang.

1.11.7 Kualitas dan Validitas Data

Penelitian yang menerapkan pendekatan kualitatif, validitas data menjadi krusial, di mana data dianggap valid jika tidak terdapat diskrepansi antara data yang dikumpulkan dan dilaporkan oleh peneliti dengan data yang terjadi secara empiris. Salah satu metode yang digunakan untuk memastikan kualitas data adalah triangulasi, dalam hal tersebut triangulasi dibagi menjadi dua yaitu :

1. Triangulasi Sumber

Metode ini dilakukan dengan memeriksa data dari berbagai sumber untuk menguji keabsahan data. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk melihat konsistensi informasi dari berbagai pihak yang terlibat.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan mengumpulkan data melalui wawancara, yang kemudian diverifikasi melalui observasi dan analisis dokumentasi untuk memperoleh sudut pandang yang berbeda. Sementara itu, bahan referensi berupa data hasil wawancara diperkuat dengan rekaman sebagai bukti pendukung, melalui metode wawancara, peneliti dapat memperoleh informasi langsung dari narasumber serta menggali sudut pandang dan pemahaman yang lebih mendalam terkait topik penelitian.

3. Triangulasi Waktu

Memeriksa data dengan metode yang sama tetapi pada waktu yang berbeda, mengakui peran penting waktu dalam kredibilitas data dan melihat konsistensi temuan penelitian dari waktu ke waktu.

Penelitian ini menggabungkan berbagai sumber data, termasuk wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan pendekatan yang cermat. Hasil dari wawancara tersebut diperbandingkan dengan data yang diperoleh melalui metode lain seperti observasi dan dokumentasi, untuk memastikan ketepatan dan keakuratan data yang terkumpul. Data tersebut ditranskrip secara verbal, dideskripsikan, dikelompokkan,

dan dianalisis sesuai dari sumber yang ada. Peneliti melakukan triangulasi sumber sebagai berikut :

1. Peneliti membandingkan hasil wawancara dari Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang, Dinas Sosial Kota Semarang, PT. *Apparel One Indonesia*, Yayasan Roemah Difabel Indonesia, dan penyandang disabilitas yang bekerja dan belum bekerja.
2. Peneliti melakukan perbandingan antara hasil wawancara dengan dokumen yang berkaitan dengan Kinerja Unit Layanan Disabilitas Ketenagakerjaan Kota Semarang Dalam Meningkatkan Serapan Tenaga Kerja Penyandang Disabilitas di Kota Semarang.