

**PELAYANAN PRIMA PROGRAM PELATIHAN KETERAMPILAN KERJA DI DINAS TENAGA KERJA KOTA SURABAYA (Studi pada Program Pelatihan Otomotif)**

**Nada Thalia**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

[nadathalia@gmail.com](mailto:nadathalia@gmail.com)

**Meirinawati**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

[Meirinawati91@yahoo.co.id](mailto:Meirinawati91@yahoo.co.id)

**Abstrak**

Surabaya merupakan salah satu kota metropolitan di Indonesia, maka banyak orang berbondong-bondong datang untuk mencari pekerjaan di Surabaya. Namun adanya ketimpangan antara jumlah angkatan kerja dengan tersedianya lapangan pekerjaan, sehingga banyaknya pengangguran di Surabaya. Pemerintah Kota dan Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya berupaya mengurangi jumlah pengangguran yang ada di Surabaya dengan menyelenggarakan program pelatihan keterampilan kerja. Penulis mengambil bidang otomotif. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan pelayanan prima program pelatihan keterampilan kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya (Studi pada Pelatihan Kerja Bidang Otomotif). Fokus penelitian ini terdiri dari 4 indikator meliputi 1) *Attitude* (sikap), 2) *Attention* (perhatian), 3) *Action* (tindakan), dan 4) *Anticipation* (antisipasi). Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima dari kedua pelatihan bidang otomotif sudah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat kendala. Hal tersebut diketahui pada konsep sikap di kedua pelatihan bidang otomotif sudah menerapkan sikap 5S dan berjalan sesuai SOP yang telah ditentukan. Konsep perhatian, kedua pelatihan bidang otomotif sangat berbeda penyedia jasa dan tutor pada pelatihan bidang otomotif mobil lebih cuek dan tegas kalau pelatihan otomotif – motor bersikap cepat dan cekatan dalam menyelesaikan masalah. Tindakan kedua pelatihan bidang otomotif juga berbeda mereka memiliki cara tersendiri jika ada salah satu masyarakat yang kurang paham saat proses pembelajaran berlangsung. Konsep antisipasti dari kedua pelatihan bidang otomotif berupa peralatan dan mesin otomotif yang lengkap dan selalu diganti disetiap tahunnya. Salah satu saran yang diberikan yaitu pemberian materi yang lebih variatif.

**Kata Kunci** : Pelayanan Prima, Pelatihan Keterampilan Kerja, Pelatihan Otomotif.

**Abstract**

Surabaya is one of the metropolises in Indonesia, so many people flock to find work in Surabaya. The City Government and the Surabaya City Manpower Office are trying to reduce the number of unemployed people in Surabaya by organizing job skills training programs. The author takes the automotive field. The purpose of this research is to describe the excellent service of job skills training programs at the Surabaya City Manpower Office (Study on Automotive Job Training). The focus of this research consists of 4 indicators including 1) Attitude, 2) Attention, 3) Action, and 4) Anticipation. The results showed that the excellent service from the two automotive training courses had gone well, although there were still obstacles. It is known that the attitude concept in the two automotive field trainings has implemented the 5S attitude and runs according to the predetermined SOPs. The concept of attention, the two training in the automotive field are very different. Service providers and tutors in automotive training are more indifferent and assertive if automotive - motorbike training is fast and deft in solving problems. The second action of automotive training is also different, they have their own way if there is a community that does not understand the learning process. The anticipatory concept of the two training in the automotive field is in the form of complete automotive equipment and machines and is always replaced every year.

**Keyword** : Excellent Service, Vocational Training, Automotive Training

## PENDAHULUAN

Surabaya merupakan salah satu kota metropolitan di Indonesia. Menurut data penduduk Surabaya pada Bulan Januari tahun 2019 terdapat 3,095,026 jiwa yang tinggal di Surabaya (Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kota Surabaya, 2019). Surabaya memiliki industry yang sangat banyak, perdangan dan pendidikan yang bagus juga bisa dibuktikan dengan adanya universitas ternama seperti Universitas Negeri Surabaya (UNESA), Universitas Airlangga (UNAIR), Institut Teknologi 10 Nopember (ITS), Universitas Pembangunan Nasional (UPN), Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (UINSA), dan Universitas terbuka lainnya, serta memiliki 22 SMA negeri dan 59 SMP negeri (Megayana, 2018). Sebagai kota metropolitan, Surabaya dihuni oleh multietnis, seperti Tionghoa, Jawa, Batak, Madura, Bali, Bugis, Sunda dan lain-lain. Ada juga warga negara asing, seperti Malaysia, China, India, Arab dan Eropa. Bahasa yang digunakan sehari - hari di Surabaya adalah Bahasa Jawa atau “Bahasa suroboyoan” dengan khas intonasi dengan nada yang tinggi serta berkesan keras yang biasa digunakan penduduk Surabaya (Eastjava.com, 2020).

Pertumbuhan penduduk yang sangat tinggi akan menimbulkan berbagai masalah dan hambatan bagi upaya-upaya pembangunan yang dilakukan di negara berkembang. Hal ini dikarenakan pertumbuhan penduduk yang akan menyebabkan cepatnya pertambahan jumlah tenaga kerja, sedangkan kemampuan negara berkembang untuk menciptakan kesempatan kerja baru sangat terbatas (Indriani, 2016 : 3).

Surabaya bisa dikatakan sebagai kota jasa dan perdagangan. Hal ini dapat dilihat dari kegiatan pembangunan ekonomi yang berfokus pada karakteristik penduduk perkotaan. Termasuk juga pelayanan sebagai pilar pembangunan dalam rangka pencapaian kesejahteraan warganya. Kota Surabaya memiliki daya saing global yang tinggi, terlihat dari munculnya kawasan-kawasan premium perkantoran, perbelanjaan dan hunian premium kelas atas yang ada di Surabaya timur sebagai contoh perumahan di *graha family* dan *citra land*. Selain itu, Surabaya memiliki banyak perkantoran dan pusat bisnis yang berada di berbagai titik di pusat kota. Perekonomian Kota Surabaya dipengaruhi oleh pertumbuhan baru industri asing, dan akan terus mengembangkan beberapa sektor industri khususnya di sektor properti, dan akan membangun gedung pencakar langit, mall, plaza, apartemen dan hotel berbintang setiap tahunnya. (Liputan6.com, 2020). Banyaknya industri menyebabkan orang - orang berbondong - bondong merubah nasib dengan mencari pekerjaan di kota Surabaya. Banyak orang yang berhasil mendapatkan pekerjaan, namun tidak sedikit pula orang-orang yang

belum beruntung mendapatkan pekerjaan, sehingga masih sering kita jumpai pengangguran yang ada di kota metropolitan ini. Tak hanya penduduk asli kota Surabaya bahkan orang diluar kota Surabayapun juga banyak yang menganggur.

Di era globalisasi masalah pelayanan public saat ini sedang banyak dibicarakan masyarakat terutama untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (pasal 18) (Sekarsari & Rosida, 2019 : 2).

Pengangguran menurut Sukirno (2006:328), yaitu suatu keadaan dimana seseorang yang tergolong dalam angkatan kerja ingin mendapat pekerjaan tetapi belum dapat memperolehnya sesuai dengan keinginan (Pembangunan & Ekonomi, 2019 : 3). peneliti mendapati penyebab pengangguran di kota Surabaya disebabkan oleh banyaknya warga luar kota Surabaya yang ingin mengadu nasib untuk mendapatkan pekerjaan di kota Surabaya namun terjadi ketimpangan antara jumlah angkatan kerja dengan tersedianya lapangan pekerjaan. Hal ini dapat diperkuat dari hasil wawancara dengan Bapak Mitro selaku kepala seksi bidang pelatihan keterampilan kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya mengungkapkan bahwa

“ketatnya persaingan dalam pekerjaan menuntut para pencari kerja mempunyai kemampuan lebih. Tidak hanya bisa mengandalkan ilmu pendidikan formal saja, namun harus mempunyai kecakapan dan keterampilan bidang agar bisa menambah nilai lebih. Untuk itu Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya memberikan program yang diharapkan bisa memberikan kemudahan dalam pelayanan informasi terkait lapangan pekerjaan, penyediaan fasilitas, dan bisa melaksanakan program-program yang disediakan Dinas untuk dapat menunjang karir mereka di masa yang akan datang”. (Wawancara pada tanggal 19 Oktober 2020).

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah Kota Surabaya dibantu dengan Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya untuk menekan tingkat pengangguran ialah melalui program pelatihan keterampilan kerja tanpa dipungut biaya. Pelatihan keterampilan kerja ini diperuntukkan bagi mereka yang belum punya pengalaman kerja sama sekali atau sedang mencari pekerjaan, yang dimulai dari jenjang SMA hingga S1. Program keterampilan kerja Kota Surabaya ini didirikan sejak tahun 2013. Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya menanggung semua keperluan biaya program pelatihan yang dikeluarkan sampai lulus. Jika ada calon peserta pelatihan yang mengundurkan diri selama proses seleksi

akan digantikan dengan cadangan yang ada pada bidang yang sama. Kegiatan ini dimulai tahap pertama administrasi lalu tahap kedua psikotes, agar bisa mengantarkan calon tenaga kerja masuk sesuai dengan hasil psikotesnya jadi tidak bisa untuk calon tenaga kerja memilih sendiri bidang pelatihan yang diinginkan. Lamanya pelatihan tersebut tergantung pada tingkat kompleksitas bidang. Jika peserta telah melaksanakan semua proses pelatihan kerja akan diberikan sertifikat pelatihan keterampilan kerja yang bisa digunakan untuk melamar pekerjaan. Program pelatihan keterampilan kerja ini diharapkan bisa mencetak tenaga kerja yang berkualitas siap pakai. Pelayanan publik ini dikhususkan untuk masyarakat kota Surabaya yang tidak melakukan apa-apa atau bisa dikatakan menganggur supaya bisa mengekspresikan keahlian yang dimilikinya untuk mengikuti berbagai pelatihan kerja yang sudah disediakan.

Melalui program yang telah diikuti sebelumnya diharapkan warga bisa mendapatkan pekerjaan bahkan bisa membuka lapangan kerja sendiri. Program Pelatihan Kerja Gratis yang di gelar oleh Dinas Tenaga Kerja Surabaya ini memiliki 6 bidang pelatihan seperti pelatihan bidang pariwisata, pelatihan bidang teknologi informasi, pelatihan bidang perkantoran, pelatihan bidang industri, pelatihan bidang jasa, pelatihan bidang otomotif. Jarvis (1973) mengungkapkan konsep pelatihan bisa diterapkan ketika ada sejumlah jenis keterampilan yang harus di kuasai, latihan gunakan untuk menguasai keterampilan tersebut, dan hanya digunakan sedikit penekanan pada teori yang telah diterapkan (Hidayat, 2017 : 5). Berdasarkan kutipan tersebut pelatihan ini digunakan untuk para masyarakat agar bisa mempunyai keahlian ataupun keterampilan guna menunjang pekerjaan yang akan diperoleh.

Dari 6 pelatihan bidang yang ada, peneliti mengambil pelatihan bidang otomotif yang terdiri dari dua jenis subpelatihan, yang pertama pelatihan otomotif – mobi (R4) dan yang kedua pelatihan otomotif – motor (R2), pada pelatihan bidang otomotif ini mendapatkan *benefit* diantaranya adalah makan siang, uang transport, seragam, ilmu, dan sertifikat pelatihan. Dinas Tenaga kerja Kota Surabaya bekerjasama dengan pihak swasta guna mendapatkan jasa dari pelatihan otomotif ini. Untuk pelatihan otomotif – mobil (R4) menggunakan jasa dari PT. Nuri Kenchana Makmur yang di ketauai oleh Ibu Silfi dan untuk pelatihan otomotif – motor (R2) PT. Pradipta Inti Sukses yang di ketuaai oleh Ibu Ninik. Menurut hasil wawancara dengan Pak Rian selaku pegawai bidang Pelatihan dan Produktivitas Kerja (Lattas) bahwa :

“Program otomotif di Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya ini tepatnya berada dibawah naungan

bidang Pelatihan dan Produktivitas Kerja (Lattas). Program pelatihan ini lamanya 30 hari ditambah 2 hari untuk program uji kompetensi dan pelatihan ini bertujuan untuk mencetak peserta menjadi mekanik yang awalnya belum mengenal tentang pelatihan otomotif menjadi tahu tentang dunia otomotif sebagai seorang mekanik”. (Wawancara pada 19 Oktober 2020).

Nilai tambah dari dunia otomotif ini salah satunya yaitu banyak perusahaan yang membutuhkan keahlian bidang tersebut (otomotif) untuk kelancaran operasional perusahaannya. Selain itu Dinas terkait juga sudah memiliki pegangan dan perizinan yang kuat untuk mendirikan Pelatihan Keterampilan Kerja. Hal ini dapat diperkuat dari hasil wawancara beserta data terkait dengan Bapak Mitro selaku kepala seksi bidang pelatihan keterampilan kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya mengungkapkan bahwa :

“pedoman dari terbentuknya program pelatihan keterampilan kerja ini sesuai dengan Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia No.8 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Berbasis Kopetensi (Transmigrasi & Indonesia, 2014). Dan untuk perizinan program keterampilan kerja sendiri mengacu pada Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia No.17 Tahun 2016 tentang Tata Cara Perizinan dan Pendaftaran Lembaga Pelatihan Kerja” (Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia, 2016). (Wawancara pada tanggal 19 Oktober 2020).

Hal ini juga didukung dari pendapat Indriyo dalam Edy Sutrisno (2010:111) bahwa impuls dalam melakukan pekerjaan penting sekali dalam mewujudkan tinggi atau rendahnya produktivitas sebuah perusahaan. Jika para karyawan tidak memiliki dorongan bekerjasama yang berlevansi dengan perusahaan, maka arah yang sudah ditentukan akan sulit untuk diraih. Kebalikannya, jika setiap karyawan memiliki motivasi yang kuat, maka akan menjadi jaminan untuk pencapaian tujuan perusahaan. Oleh sebab itu, motivasi kerja menjadi berarti untuk setiap individu dalam menciptakan hasil kerja maksimal. Motivasi sangat berpengaruh dalam mewujudkan tujuan organisasi. Hal ini merupakan modal utama memberikan dorongan bagi seseorang dalam melakukan pekerjaan untuk mencapai prestasi (firdaus, 2015 : 1) .

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan di bidang hubungan industrial dan syarat kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya, menjelaskan bahwa pada pelatihan bidang otomotif mendapati masalah mengenai kurangnya jumlah peminat dalam

bidang otomotif. Melihat kondisi tersebut maka peneliti ingin meneliti bagaimana cara Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya memberi pelayanan prima pada masyarakat yang mengikuti program Pelatihan Keterampilan Kerja. Berikut adalah jumlah peserta pelatihan bidang otomotif - mobil (R4) dan pelatihan bidang otomotif – motor (R2) di setiap kecamatan yang ada di Kota Surabaya yaitu :

| OTOMOTIF MOBIL THN 2019 |           |
|-------------------------|-----------|
| Kecamatan               | Jmlh      |
| Benowo                  | 2         |
| Bubutan                 | 1         |
| Bulak                   | 5         |
| Dukuh Pakis             | 1         |
| Genteng                 | 1         |
| Gubeng                  | 6         |
| Gunung Anyar            | 1         |
| Karang Pilang           | 1         |
| Kenjeran                | 4         |
| Krebangan               | 1         |
| Lakarsantri             | 3         |
| Mulyorejo               | 1         |
| Pakal                   | 1         |
| Rungkut                 | 2         |
| Sawahan                 | 1         |
| Sukolilo                | 2         |
| Sukomanunggal           | 2         |
| Tambaksari              | 5         |
| Tegalsari               | 2         |
| Wiyung                  | 3         |
| Wonocolo                | 2         |
| Wonokromo               | 1         |
| <b>Total</b>            | <b>48</b> |

**Gambar 1. Tabel Jumlah Peserta Pelatihan Bidang Otomotif – Mobil (R4) Kecamatan yang Ada di Kota Surabaya.**

Sumber : Dokumen Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya, tahun 2019.

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa terdapat 22 kecamatan yang ada di Kota Surabaya, yang masing- masing memiliki jumlah peserta pelatihan bidang otomotif – mobil (R4) yang berbeda – beda. Dari 22 kecamatan yang ada di Kota Surabaya yang paling banyak peserta mengikuti pelatihan bidang otomotif – mobil (R4) yaitu pada kecamatan Gubeng dengan jumlah 6 peserta, kecamatan Bulak dengan jumlah 5 peserta, kecamatan tambaksari dengan jumlah 5 peserta, kecamatan lain rata rata dengan jumlah 1-4 peserta. Jumlah keseluruhan peserta yang mengikuti pelatihan bidang otomotif – mobil (R4) yaitu 48 peserta pada tahun 2019.

| OTOMOTIF MOTOR THN 2019 |           |
|-------------------------|-----------|
| Kecamatan               | Jmlh      |
| Benowo                  | 3         |
| Bubutan                 | 1         |
| Bulak                   | 2         |
| Dukuh Pakis             | 1         |
| Genteng                 | 1         |
| Gubeng                  | 2         |
| Jambangan               | 3         |
| Kenjeran                | 2         |
| Krebangan               | 4         |
| Pakal                   | 3         |
| Sambikerep              | 4         |
| Sawahan                 | 1         |
| Semampir                | 3         |
| Simokerto               | 1         |
| Sukolilo                | 3         |
| Sukomanunggal           | 2         |
| Tambaksari              | 2         |
| Tandes                  | 4         |
| Tegalsari               | 1         |
| Wiyung                  | 2         |
| Wonocolo                | 1         |
| Wonokromo               | 2         |
| <b>Total</b>            | <b>48</b> |

**Gambar 2. Tabel Jumlah Peserta Pelatihan Bidang Otomotif – Motor (R2) Kecamatan yang Ada di Kota Surabaya.**

Sumber : Dokumen Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya, tahun 2019.

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa terdapat 22 kecamatan yang ada di Kota Surabaya, yang masing- masing memiliki jumlah peserta pelatihan bidang otomotif – motor (R2) yang berbeda – beda. Dari 22 kecamatan yang ada di Kota Surabaya yang paling banyak peserta mengikuti pelatihan bidang otomotif – motor (R2) yaitu pada kecamatan krebbangan dan tandes dengan jumlah 4 peserta, kecamatan lain rata rata dengan jumlah 1-3 peserta. Jumlah keseluruhan peserta yang mengikuti pelatihan bidang otomotif – motor (R2) yaitu 48 peserta pada tahun 2019.

Menurut Grinroos (2005 : 2) Pelayanan merupakan hak dalam aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak terlihat yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan sebuah permasalahan konsumen atau pelanggan. Pelayanan itu sendiri mengandung pentingnya arti sebuah komunikasi (Dra. Ratna Suminar, 2017 : 2). berdasarkan kutipan diatas pelayanan merupakan suatu rangkaian aktivitas interaksi antara konsumen dan karyawan guna untuk memenuhi kebutuhan jasa yang diberi oleh karyawan. Menurut Grönroos (2007) bahwa : “*a process consisting of a series of more or less intangible activities that usually, but not always, take place in interactions between the customer and service employee and / or physical resources or goods and / or systems of the service provider, which are provided as solutions to customer problems*” (Daskin, 2011 : 4). Yang mendefinisikan layanan merupakan proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas yang tidak berwujud, yang terjadi pada pelanggan dan karyawan / sumber fisik atau

barang / sistem penyedia layanan yang disediakan sebagai solusi menyelesaikan masalah. Barata (2004:27) mendefinisikan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian kepada konsumen dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan untuk memenuhi kebutuhan dan mewujudkan kepuasan konsumen tersebut, agar mereka selalu loyal kepada instansi (Fajar Firdaus, 2019 : 3). Berdasarkan kutipan di atas pelayanan prima adalah kepedulian karyawan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan agar masyarakat bisa memberikan respon positif kepada karyawan. Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima berorientasi pada pelanggan sehingga sangat bergantung pada kepuasan pelanggan (Oktariyanda dan Meirinawati, 2018:39). Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat bergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dicapai (oktariyanda, 2018).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai pelayanan prima terkait Pelatihan Keterampilan Kerja pada bidang otomotif yang diberikan di Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan program pelatihan keterampilan kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya (Studi pada Pelatihan Kerja Bidang Otomotif). Peneliti menggunakan teori A4 pelayanan prima dari Daryanto dan Setyobudi (2014:117) dengan 4 variabel yaitu Faktor-faktor Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Antisipasi (*Anticipation*) dalam melakukan penelitian (Anita, 2018 : 4). alasan peneliti menggunakan teori A4 yaitu keterbatasan peneliti sehingga menggunakan teori A4. Dari empat indikator tersebut dijadikan landasan teori untuk menggambarkan pelayanan prima Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya, maka peneliti mengambil judul “Pelayanan Prima Program Pelatihan Keterampilan Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya (Studi Pada Pelatihan Kerja Bidang Otomotif)”.

## **METODE**

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian ini adalah *indicator* pelayanan prima menggunakan teori A4 pelayanan prima dari Daryanto dan Setyobudi dengan 4 variabel yaitu :

1. Faktor sikap (*attitude*)  
Dalam faktor sikap kepada pelanggan bisa perbaikan sikap dengan cara bersikap baik, ramah, dan sabar.
2. Faktor perhatian (*attention*)  
Perhatian dalam peserta bisa dilakukan dengan cara memahami kebutuhan dan keinginan

pelanggan dengan cara mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

3. Faktor tindakan (*action*)  
Tindakan guna untuk mewujudkan keinginan pelanggan serta fokus dalam menciptakan kepuasan pelanggan.
4. Faktor antisipasi (*anticipation*)  
*Back up* terakhir dari para pelanggan dengan cara menyiapkan solusi atau antisipasi guna adanya hal terburuk dalam menjalankan program tersebut.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan pelayanan prima program pelatihan keterampilan kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya (Studi pada Pelatihan Kerja Bidang Otomotif). Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan cara peneliti melakukan observasi langsung ke lapangan, serta studi literature untuk menunjang data yang diperoleh peneliti dilapangan. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik Analisis data menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2011:247) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan / verifikasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Program Pelatihan Kerja Gratis yang di gelar oleh Dinas Tenaga Kerja Surabaya ini memiliki 6 bidang pelatihan seperti pelatihan bidang pariwisata, pelatihan bidang teknologi informasi, pelatihan bidang perkantoran, pelatihan bidang industri, pelatihan bidang jasa, pelatihan bidang otomotif. Dari total 6 bidang pelatihan itu masih memiliki 25 subpelatihan diantaranya pelatihan bidang pariwisata memiliki 4 pelatihan yaitu pelatihan barista, pelatihan pastry cook, pelatihan jasa boga, dan pelatihan perhotelan. Pelatihan bidang teknologi informasi memiliki 4 pelatihan yaitu pelatihan IT support, pelatihan desain grafis, pelatihan multimedia, dan pelatihan teknisi komputer. Pelatihan bidang perkantoran memiliki 2 pelatihan yaitu pelatihan administrasi perkantoran dan pelatihan akuntansi dasar. Pelatihan bidang industry memiliki 5 pelatihan yaitu pelatihan las lanjutan pipa, pelatihan operator crane jembatan, pelatihan perawatan mesin pendingin (AC), pelatihan alat angkat angkut, dan pelatihan las FCAW. Pelatihan bidang jasa memiliki 8 pelatihan yaitu pelatihan perawatan kulit, pelatihan tat arias modifikasi pengantin muslim junior (muda), pelatihan perawatan rambut, pelatihan refleksiologi, pelatihan terapi spa madya (level III), pelatihan terapi spa, pelatihan baby and child massage ,dan pelatihan sport massage. Yang terakhir ada pelatihan bidang otomotif ada 2 pelatihan yakni pelatihan otomotif mobil dan pelatihan

otomotif motor (sumber: brosur program pelatihan keterampilan kerja). Penulis mengambil bidang otomotif.

Persyaratan pelatihan bidang otomotif tersebut antara lain warga Kota Surabaya (dibuktikan dengan KTP asli), belum memiliki pekerjaan, memiliki ijazah minim SLTA / sederajat, meyerahkan pas foto 3 x 4 (satu lembar), menyerahkan materai 6000, dan usia maksimal 35 tahun. Untuk bidang lain persyaratannya hampir sama. Serta nantinya warga yang mengikuti program pelatihan ini akan mendapatkan Sertifikat Pelatihan yang di keluarkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya, sertifikat Sertifikasi BNSP dibidangnya, makan siang dan snack, uang Transportasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat dilakukan analisis Pelayanan Prima Program Pelatihan Keterampilan Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya (Studi Pada Pelatihan Kerja Bidang Otomotif) dengan menggunakan indikator teori A4 pelayanan prima dari Daryanto dan Setyobudi (2014:117) ini meliputi 4 variabel yaitu Faktor-faktor Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Antisipasi (*Anticipation*). Berikut merupakan uraian indikator- indikator tersebut :

#### 1. **Faktor Sikap (*Attitude*)**

Menurut Beatty (2000) *“the definition analyzed is that "attitude" are a mental state - conscious or unconscious; values, beliefs, or feelings; and a predisposition to behavior or action”* (Altmann, 2008 : 2), yang didefinisikan bahwa sikap adalah keadaan mental sadar atau tidak sadar, nilai, keyakinan, atau perasaan, dan kecenderungan perilaku atau tindakan.

Dalam hal ini faktor sikap (*Attitude*) merupakan poin utama sebagai selaku pemberi pelayanan pada konsumen harus memiliki sikap yang ramah dan sabar, baik itu kepada konsumen kelas atas maupun kelas bawah tidak boleh dibedah-bedahkan. Untuk menciptakan sikap yang baik dimata konsumen diharapkan pegawai memiliki sikap 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun), cekatan menangani keluhan konsumen, dan menjadikan konsumen seperti raja.

Selanjutnya mengenai Pelayanan Prima Program Pelatihan Keterampilan Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya (Studi Pada Pelatihan Kerja Bidang Otomotif) pada setiap pelatihan teknik otomotif memiliki 2 tahapan yang pertama teori dan yang kedua praktek. Pada pelatihan otomotif – mobil (R4) berlangsung selama 30 hari, 6 hari teori dan sisanya praktek. Menurut hasil wawancara dengan Dani sebagai salah satu masyarakat yang mengikuti pelatihan otomotif – mobil (R4) mengungkapkan bawa :

“sikap dari penyedia jasa dan tutor sudah baik, ramah, sopan dan tegas. Tegas disini mengarah pada disiplin saat pelajaran dimulai dan lebih berhati – hati dalam penggunaan peralatan serta mesin otomotifnya” (wawancara pada tanggal 1 Desember).

Kemudian menurut hasil wawancara dengan Ibu Silfi selaku penyedia jasa pelatihan otomotif – mobil (R4) mengungkapkan bawa :

“penyedia jasa otomotif – mobil (R4) mengarahkan para masyarakat yang mengikuti pelatihan tersebut untuk memilik membuka usaha atau kerja ditempat orang, kalau membuka usaha diharapkan sikapnya harus paham memposisikan diri agar tidak diremehkan oleh bawahan sedangkan kalau masyarakat yang kerja ditempat orang diharapkan memiliki sikap yang jujur karena barang – barang diotomotif harganya tidak murah dan diharapkan bisa menempatkan diri pada tempatnya. Selain itu di pelatihan otomotif – mobil (R4) ini baik tutor maupun penyedia jasanya memiliki sikap yang tegas, tegas dalam hal ini jika ada masyarakat yang mengikuti pelatihan ada yang menghilangkan atau merusakkan komponen dari mesin otomotif akan disuruh mengganti barang tersebut gunanya agar masyarakat bisa bertanggung jawab dengan apa yang diperbuatnya”. (wawancara pada tanggal 1 Desember 2020).

Selanjutnya mengenai sikap dari pelatihan otomotif – motor (R2) menurut hasil wawancara dengan Ibu Ninik selaku penyedia jasa pelatihan otomotif – motor (R2) mengungkapkan bahwa :

“sikap yang diberikan sudah sesuai dalam ketentuan SOP dari pihak Dinas Tenaga Kerja dan SOP dari pelatihan otomotif – motor (R2) itu sendiri seperti sudah ramah, sopan, dan baik, selain itu masyarakat yang mengikuti pelatihan diberi arahan untuk materi yang akan berlangsung dan diberi semangat agar bisa mengembangkan ilmunya untuk bekerja sendiri bahkan bisa membuka usaha otomotif itu sendiri.” (wawancara pada tanggal 16 November 2020).

Menurut hasil wawancara dengan Setyaji sebagai salah satu masyarakat yang mengikuti pelatihan otomotif – motor (R2) mengungkapkan bahwa :

“sikap dari penyedia jasa dan tutor sudah baik, ramah, dan sopan.” (wawancara pada tanggal 16 November 2020).

Sehingga dalam pemberian pelayanan prima pada pelatihan otomotif – mobil (R4) sudah baik ramah, sopan dan tegas. Tegas disini dalam artian tegas jika ada barang atau mesin yang dipakai mengalami kerusakan. Dan kalau pada pelatihan otomotif – motor (R2) sudah sesuai dalam ketentuan SOP dari pihak Dinas Tenaga Kerja dan SOP dari pelatihan otomotif – motor (R2) itu sendiri seperti sudah ramah, sopan, dan baik.

## 2. **Faktor Perhatian (*Attention*)**

Faktor perhatian (*Attention*) adalah tindakan untuk memperhatikan masyarakat atau pelanggan terhadap keinginan dan sesuatu tertentu. Perhatian terhadap masyarakat atau pelanggan dapat dilakukan dengan cara mencermati karakter masyarakat atau pelanggan, memahami kebutuhan dan kepentingan masyarakat atau peserta, serta mampu memberikan nasihat kepada masyarakat yang mengikuti pelatihan jika diperlukan.

Selain itu bentuk perhatian pada masing-masing pelatihan bidang otomotif yaitu memberikan arahan berupa kegiatan pembelajaran yang saat itu sedang diterapkan. Menurut hasil wawancara Dani sebagai salah satu masyarakat yang mengikuti pelatihan otomotif – mobil (R4) mengungkapkan bahwa :

“bentuk perhatian tutor dan penyedia jasa pada pelatihan otomotif – mobil (R4) sedikit kurang, orangnya cuek-cuek” (wawancara pada tanggal 1 Desember 2020).

Namun, respon hasil wawancara dengan Ibu Silfi sebagai penyedia jasa pada pelatihan otomotif – mobil (R4) mengungkapkan bahwa :

“masyarakat yang mengikuti pelatihan otomotif – mobil (R4) disini akan dilepas, tidak terlalu dimanjakan, dan tidak diberi perhatian yang penuh agar masyarakat yang mengikuti pelatihan bisa mengerti tata letak mesin maupun alat yang sudah dipelajari pada teori yang sudah diberikan, karena disini lain sebagian besar yang mengikuti pelatihan ini orang laki-laki, namun tetap dipantau. Selain itu diberikan alat, bahan, dan mesin yang lengkap dari mesin yang lama sampai mesin yang terbaru” (wawancara pada tanggal 1 Desember 2020).

Adapun peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelatihan otomotif – mobil (R4) sudah memadai dengan disediakan gedung pelatihan dan peralatan yang lengkap dari mesin otomotif yang lama sampai terbaru, tetapi masyarakat yang

mengikuti pelatihan ini lebih ditekankan pada pembelajaran mesin otomotif mobil yang lama karena menurut penyedia jasa agar masyarakat yang mengikuti pelatihan ini bisa mengerti sejarah dari mesin otomotif mobil yang lama sehingga bisa terbit mesin otomotif mobil yang terbaru.

Untuk pelatihan otomotif – motor (R2) sama seperti pelatihan sebelumnya juga yakni memiliki 2 tahap teori dan praktek. Dari hasil wawancara membuktikan perhatian pada pelatihan otomotif – motor (R2) sudah baik dan di terapkan langsung kepada masyarakat yang menerima pelatihan otomotif – motor (R2) itu sendiri, hal itu dapat dilihat dari penyedia jasa dan para tutor saat pembelajaran berlangsung dengan penuh fokus dan memberikan perhatian dimana para penyedia jasa dan tutor langsung memahami dan mewujudkan kebutuhan pada masyarakat yang mengikuti pelatihan otomotif – motor (R2). Selain itu sebelum materi berlangsung penyedia jasa akan memberi sedikit motivasi untuk menyemangati para masyarakat yang mengikuti pelatihan. Menurut hasil wawancara dengan Bu Ninik sebagai penyedia jasa pada pelatihan otomotif – motor (R2) mengungkapkan bahwa :

“masyarakat yang mengikuti pelatihan bisa lebih giat lagi dalam mendapatkan ilmu di bidang otomotif, diberikan semangat kalau setelah pelatihan selesai akan mendapatkan sertifikasi kelulusan yang bisa digunakan untuk melamar pekerjaan di bidangnya, lalu diberi motivasi untuk bisa membuka usaha di bidang otomotif sendiri”. (wawancara pada tanggal 16 November 2020).

Menurut hasil wawancara dengan Setyaji sebagai salah satu masyarakat yang mengikuti pelatihan otomotif – motor (R2) mengungkapkan bahwa :

“pernah saat materi pembelajaran berlangsung ada peralatan otomotif yang rusak, tutor langsung memberikan peralatan otomotif pribadinya untuk dipinjamkan ke salah satu masyarakat yang mengikuti pelatihan tersebut. Hal tersebut sudah termasuk bentuk perhatian dan respon positif tutor kepada masyarakat yang mengikuti pelatihan.” (wawancara pada tanggal 16 November 2020).

Adapun peningkatan kualitas sarana dan prasarana dari pelatihan otomotif – motor (R2) yaitu sudah adanya gedung guna bisa menampung banyak masyarakat yang mengikuti pelatihan otomotif – motor (R2), selalu meningkatkan dan memperbarui peralatan dan mesin disetiap tahunnya agar masyarakat yang mengikuti pelatihan bisa nyaman dan optimal

dalam penggunaan mesin otomotifnya. Selain itu jika ada masyarakat yang nantinya selesai mengikuti pelatihan otomotif – motor (R2) akan mendirikan usaha sendiri akan dibantu oleh penyedia jasa untuk mendaftarkan usahanya pada pihak yang berkaitan.

Pada pelatihan keterampilan kerja bidang otomotif ini diharapkan semua yang mengikuti pelatihan bisa lulus sertifikasi pelatihan bidang, dan diharapkan bisa langsung mendapatkan pekerjaan bahkan bisa membuka usaha sendiri.

### 3. Faktor Tindakan (*Action*)

Setelah faktor sikap dan perhatian langkah selanjutnya yaitu segera melakukan tindakan (*action*) guna mewujudkan apa yang diinginkan pelanggan atau masyarakat. Tindakan yang dilakukan hendaknya memenuhi prinsip cepat, tepat, hemat, dan selamat. Pelaksanaan pelayanan prima yang didasarkan pada konsep tindakan dapat didefinisikan sebagai tindakan perbuatan nyata yang dapat diberikan kepada pelanggan atau masyarakat guna untuk mewujudkan keinginan pemberian layanan yang terbaik.

Penyedia jasa pada pelatihan otomotif – mobil (R4) mengandeng tutor atau instruktur yang kompeten dalam bidangnya, diharapkan semua masyarakat yang mengikuti pelatihan diharapkan bisa mendapatkan sertifikat yang kemudian bisa dipergunakan lagi. Menurut hasil wawancara dengan Dani sebagai salah satu masyarakat yang mengikuti pelatihan otomotif – mobil (R4) mengungkapkan bahwa :

“pernah dijumpai pada saat proses pembelajaran berlangsung ada salah satu masyarakat yang kurang paham dari materi yang telah diberikan oleh tutor namun tutor tidak menjelaskan kembali pada saat itu juga, sehingga mengakibatkan tindakan tutor kurang begitu cepat dan cekatan menangani kejadian seperti itu. Untuk menyasiasi itu biasanya tutor memberikan tes secara dadakan saat materi berlangsung, tes tersebut dilaksanakan 1 – 2 minggu sekali, kalau ada yang tidak bisa dalam tes tersebut tutor langsung memberi bimbingan secara pribadi. Namun untuk biaya pelatihannya sendiri bisa dikatakan hemat karena tidak dipungut biaya.” (wawancara pada tanggal 1 Desember 2020).

Penyedia jasa pelatihan otomotif – motor (R2) juga mengandeng tutor yang kompeten pada bidangnya, adapun tindakan dan upaya yang diberikan oleh penyedia jasa dan tutor dalam pemberian pelayanan jika terjadi adanya keluhan

ataupun kritik bisa langsung ditangani, dimana penyedia jasa dan tutor selalu menanyakan apa kebutuhan yang diperlukan serta diberi ilmu saat pembelajaran teori dan praktek. Menurut hasil wawancara dengan Setyaji sebagai salah satu masyarakat yang mengikuti pelatihan otomotif – motor (R2) mengungkapkan bahwa :

“jika pada saat pembelajaran berlangsung ada salah satu masyarakat yang mengikuti pelatihan kurang paham materi dari teori atau praktek yang telah disampaikan maka akan dijelaskan terkait materi tersebut atau diberi jam tambahan pribadi diluar jam pelatihan yang ada, jadi hal tersebut bisa langsung ditangani dengan cepat dan tepat tanpa harus menunggu. Disisi lain menurut salah satu masyarakat tersebut mengungkapkan bahwa pernah mendapati tutor pada saat pembelajaran berlangsung materi yang diberikan *out of topic* namun lama kelamaan bisa menyambung dengan topiknya kembali. Selain itu menurut salah satu masyarakat tersebut pernah mendapati keluhan tentang makan siang yang diberikan agak sedikit basi namun penyedia jasa dan tutor langsung sigap memberikan pengertian mengenai hal tersebut. Biaya dalam mengikuti pelatihan ini juga hemat karena gratis.” (wawancara pada tanggal 16 November 2020).



**Gambar 3. Gambar masyarakat pelatihan otomotif – motor (R2) membetulkan motor yang sedang rusak.**

Sumber : dokumen dari web.

Pada gambar diatas terlihat para masyarakat sedang melakukan tindakan membetulkan mesin otomotif – motor (R2) yang sedang dibongkar untuk di pasang kembali sesuai dengan bentuk asli motor itu sendiri. Diharapkan kerja sama tim begitu diutamakan, saling membantu untuk menyatukan kembali mesin agar bisa kembali seperti semula.

Tindakan dari kedua pelatihan yang diberikan kepada masyarakat yang mengikuti pelatihan disini sangat berbeda, pada pelatihan

pelatihan otomotif – mobil (R4) kurang begitu cepat, cekatan jika ada masyarakat yang kurang paham pada saat materi berlangsung harus menunggu hampir seminggu masyarakat tersebut baru dijelaskan jika ada materi yang kurang paham. Sedangkan pada pelatihan otomotif – motor (R2) jika ada masyarakat kurang paham dari materi yang diterapkan langsung beri penjelasan saat itu juga bahkan akan diberi jam tambahan diluar jam pelatihan berlangsung. Pada kedua pelatihan ini sama – sama hemat biaya karena tidak dipungut biaya (gratis).

#### 4. **Faktor Antisipasi (*Anticipation*)**

Menurut Rosen defined anticipation in artificial systems : "An anticipatory system is a system that contains the predictive model of itself and / or of its environment which allows it to change the current state at an instant in accord with the model predictions pertaining to the future" (Doniec, Mandiau, Piechowiak, & Espié, 2008 : 2). yang didefinisikan bahwa sistem antisipasi adalah sistem yang berisi model prediktif dirinya sendiri atau lingkungan yang memungkinkan merubah status secara instan sesuai dengan prediksi model suatu saat nanti.

Dalam hal ini antisipasi merupakan *back up* terakhir dari usaha yang melakukan pelayanan prima kepada para konsumen adalah menyiapkan solusi dari segala kemungkinan yang terjadi dalam pelayanan. Hal tersebut yang dikenal dengan istilah antisipasi. Antisipasi yang perlu disiapkan dalam pelayanan prima tentunya yang meyangkut dari kepentingan konsumen. Dimana dalam pelayanan prima pada pelatihan bidang otomotif ini dapat antisipasi yang mana nantinya apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, sehingga mengakibatkan penyedia jasa dan tutor tidak dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

Menurut hasil wawancara dengan Dani sebagai salah satu masyarakat yang mengikuti pelatihan otomotif – mobil (R4) mengungkapkan bahwa :

“pada saat pelatihan sudah berada di tahap akhir para masyarakat yang mengikuti pelatihan otomotif – mobil (R4) akan diberi lembar *feed back* yang isinya salah satunya berisi kepuasan pemberian ilmu pelatihan yang telah diberikan selama ini”. (wawancara pada tanggal 1 Desember 2020).

Dimana pada lembar *feed back* inilah nanti bisa terlihat apa kesalahan yang perlu diperbaiki dan diantisipasi jika terjadi adanya keluhan agar

kedepannya bisa meminimalisir kesalahan yang terjadi

Hampir sama dengan pelatihan otomotif – mobil (R4) kalau pada pelatihan otomotif – motor (R2) ini juga mengandeng tutor atau instruktur yang kompeten dalam bidangnya. Menurut hasil wawancara dengan Setyaji sebagai salah satu masyarakat yang mengikuti pelatihan otomotif – motor (R2) mengungkapkan bahwa :

“para penyedia jasa dan tutor selalu menanyakan keluhan - keluhan yang ada pada saat pembelajaran berlangsung untuk mengatasi antisipasi jika ada kejadian yang buruk telah berlangsung”. (wawancara pada tanggal 16 November 2020).

Dari hasil wawancara tersebut penyedia jasa dan tutor memiliki bekal antisipasi yang didapat dari keluhan atau kritik yang diberi oleh para masyarakat yang mengikuti pelatihan.

Dari kedua penyedia jasa bidang otomotif mengenai alat dan mesinnya tidak ada kendala karena semuanya sudah melebihi dari jumlah masyarakat yang mengikuti pelatihan tersebut. Selain itu kedua pelatihan tersebut sama-sama sudah menyiapkan bekal antisipasi jika ada kendala / keluhan yang terjadi.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pelayanan Prima Program Pelatihan Keterampilan Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya (Studi Pada Pelatihan Kerja Bidang Otomotif) dilihat dengan menggunakan teori A4 pelayanan prima dari Daryanto dan Setyobudi dengan 4 variabel yaitu Faktor-faktor Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Antisipasi (*Anticipation*), adapun uraiannya sebagai berikut :

Faktor sikap (*Attitude*) dalam pelayanan prima pelatihan bidang otomotif mobil (R4) dan motor (R2) keduanya sudah sesuai dengan SOP yang diterapkan dari Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya selain itu sikap yang diberikan kepada masyarakat yang mengikuti pelatihan dari kedua pelatihan otomotif ini sudah menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun), baik, ramah, cekatan menangani keluhan konsumen, dan menjadikan konsumen seperti raja. Namun disisi lain pada bidang otomotif mobil (R4) memiliki sikap tegas jika ada barang atau mesin yang dipakai mengalami kerusakan.

Perhatian (*Attention*) dalam pelayanan prima pelatihan bidang otomotif mobil (R4) dan motor (R2) sangat berbeda, yang pertama pada bidang otomotif mobil (R4) penyedia jasa dan tutor lebih cenderung cuek dan tidak terlalu dimanjakan agar masyarakat yang mengikuti

pelatihan bisa mengerti tata letak mesin maupun alat yang sudah dipelajari pada teori yang sudah diberikan. Yang kedua pada pelatihan otomotif – motor (R2) penyedia jasa dan tutor selalu bersikap sigap dan cekatan dalam menghadapi keluhan masyarakat yang mengikuti pelatihan dalam situasi dan kondisi apapun. Kalau dalam pemberian fasilitas dari kedua pelatihan bidang otomotif ini sudah sangat terjamin dari tersedianya gedung hingga tersedianya peralatan dan mesin otomotif yang lengkap. Agar masyarakat yang mengikuti pelatihan otomotif bisa merasa senang dan nyaman saat pelatihan berlangsung serta masyarakat yang mengikuti pelatihan otomotif bisa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Tindakan (*Action*) bentuk tindakan yang diberikan dari pelatihan bidang otomotif mobil (R4) dan motor (R2) sangat berbeda kalau bidang otomotif mobil (R4) jika ada keluhan seperti salah satu masyarakat yang kurang paham saat pembelajaran berlangsung akan tertinggal dan penyedia jasa menyiasatinya dengan cara diberikan tes secara dadakan saat pembelajaran berlangsung kalau kurang paham bisa dibimbing secara langsung. Jika pada pelatihan otomotif – motor (R2) ada keluhan seperti salah satu masyarakat yang kurang paham saat pembelajaran berlangsung akan tertinggal akan diberi bimbingan secara pribadi diluar jam pembelajaran berlangsung pada saat itu juga tidak menunggu waktu yang lama. Persamaannya kedua pelatihan bidang otomotif mobil (R4) dan motor (R2) sama sama mengandeng tutor atau instruktur yang kompeten dalam bidangnya.

Antisipasi (*Anticipation*) dalam dalam pelayanan prima pelatihan bidang otomotif mobil (R4) dan motor (R2) yang mana nanti apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, jika penyedia jasa dan tutor tidak memberikan pelayanan yang kurang maksimal. Antisipasi ini berupa menyiapkan peralatan dan mesin otomotif yang lengkap dan terbaru disetiap tahunnya, juga terdapat ansipasi dari kedua penyedia jasa dengan menanyakan keluhan, kritik, dan saran yang membangun untuk program pelatihan agar kedepanya bisa lebih baik lagi.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti meberikan saran terkait Pelayanan Prima Program Pelatihan Keterampilan Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya (Studi Pada Pelatihan Kerja Bidang Otomotif) yaitu sebagai berikut :

1. Diharapkan Penyedia jasa dan tutor pada pelatihan bidang otomotif agar lebih komunikatif terhadap masyarakat yang mengikuti pelatihan.
2. Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya dan penyedia jasa maupun tutor bisa memberikan penyuluhan kepada masyarakat yang mengikuti pelatihan

bahwa sejak awal mengikuti pelatihan itu penting untuk mengambil ilmu yang diberikan daripada material (uang transport) yang didapatkan.

3. Diharapkan pemberian makan siang / *snack* yang diberikan kepada masyarakat / peserta lebih diperhatikan lagi agar tidak terjadi keluhan makan siang sampai basi lagi .
4. Diharapkan Penyedia jasa dan tutor bisa memiliki tindakan yang cepat, cekatan, dan tanggap jika ada keluhan yang dirasakan oleh para masyarakat yang mengikuti pelatihan.
5. Diharapkan pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya lebih selektif dalam memilih kerja sama dengan pihak swasta yang lainnya agar bisa memberikan pelayanan yang terbaik baik masyarakat yang mengikuti pelatihan.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Pada kesempatan kali ini, peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung peneliti dalam penulisan jurnal ini, diantaranya :

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
2. Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing
3. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. dan Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.
4. Keluarga terutama mama dan kakak saya yang selalu mendukung selama masa perkuliahan hingga penyusunan jurnal ini, baik dari segi moril maupun materiil.
5. Pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya selaku narasumber dalam penelitian ini.
6. Ketua penyedia jasa Bu Silfi dari lembaga Pradipta Inti Sukses pelatihan bidang otomotif mobil (R4) selaku narasumber dalam penelitian ini.
7. Ketua penyedia jasa Bu Ninik dari lembaga Pradipta Inti Sukses pelatihan bidang otomotif motor (R2) selaku narasumber dalam penelitian ini.
8. Teman – teman kampus tim widiii – widiii yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis untuk bisa menyelesaikan jurnal ini.
9. Dan pihak-pihak lain yang member dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga bisa menyelesaikan penulisan jurnal ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Altmann, T. K. (2008). Attitude: a concept analysis. *Nursing Forum*, 43(3), 144–150. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6198.2008.00106.x>.
- Anita, D. S. (2018). Pelayanan Prima Program Sagasih (Sapa Keluarga Dengan Kasih) di Puskesmas Kanor Kecamatan Kanor Kabupaten Bojonegoro. *Publika*, 6(04), 1–6.
- Daskin, M. S. (2011). Service Science. *Service Science*, (December 2020). <https://doi.org/10.1002/9780470877876>.
- Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kota Surabaya. (2019). Jumlah Penduduk Kota Surabaya. Retrieved September 18, 2020, from <http://dispendukcakil.surabaya.go.id/>.
- Doniec, A., Mandiau, R., Piechowiak, S., & Espié, S. (2008). Anticipation based on constraint processing in a multi-agent context. *Autonomous Agents and Multi-Agent Systems*, 17(2), 339–361. <https://doi.org/10.1007/s10458-008-9048-7>.
- Dra. Ratna Suminar, M. & M. A. (2017). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon, 4(2), 1–25. Retrieved from <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Sekretaris/article/view/822/684>.
- Eastjava.com. (2020). Tentang Kota Surabaya. Retrieved September 22, 2020, from <https://www.eastjava.com/tourism/surabaya/ina/abot.html>.
- Fajar Firdaus. (2019). Pelayanan Prima Melalui Program INSTAGRAM (Instalasi Gawat Darurat Modern) di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung. *Publika*, 7(5), 1–7.
- Firdaus. (2015). Pentingnya Membangkitkan Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Aparatur Sipil Negara. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(01), 31–35. Retrieved from <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/10872/4771>
- Hidayat, D. (2017). Pelatihan Keterampilan Otomotif untuk Meningkatkan Kesempatan Kerja di Balai Latihan Kerja Kabupaten Karawang. *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment*, 1(1), 55–63. <https://doi.org/10.15294/pls.v1i1.15143>.
- Indriani, M. (2016). Peran Tenaga Kerja Indonesia dalam Pembangunan Ekonomi Gema Keadilan Edisi Jurnal. *Gema Keadilan*, 1(1), 67–77.
- Liputan6.com. (2020). anak Usaha PTPP Tawaran Proyek Apartemen di Surabaya. Retrieved September 24, 2020, from <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4222040/ana-k-usaha-ptpp-tawarkan-proyek-apartemen-di-surabaya>.
- Megayana. (2018). PETA SURABAYA : Sejarah, Geografis, Budaya, Kunikan Wisata. Retrieved September 18, 2020, from <https://symbianplanet.net/peta-surabaya-2/>.
- Pembangunan, J. E., & Ekonomi, F. (2019). Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Volume 19 No . 04 Tahun 2019 Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Secara teoritis , perusahaan hanya akan membayar upah tenaga kerja sesuai dengan produktivitasnya , artinya tenaga kerja yang produktivitasnya rendah akan menerima, 19(04), 72–83.
- Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia. (2016). Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia No. 17 Tahun 2016 Tentag Tata Cara Perizinan Dan Pendaftaran Lembaga Pelatihan Kerja. Retrieved from [https://nakertrans.banyuwangikab.go.id/documents/permen\\_17\\_2016-tata-cara-perijinan-LPK.pdf](https://nakertrans.banyuwangikab.go.id/documents/permen_17_2016-tata-cara-perijinan-LPK.pdf).
- Sekarsari, R. W., & Rosida, M. A. (2019). Responsivitas Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Batu Terhadap Tingginya Tingkat Pengangguran Di Kota Wisata Batu. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 40. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n1.p40-49>.
- Transmigrasi, P. M. T. K. D., & Indonesia, R. (2014). Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia No.8 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Berbasis Kopetensi. Retrieved from <https://paralegal.id/peraturan/peraturan-menteri-tenaga-kerja-dan-transmigrasi-nomor-8-tahun-2014/>.

