

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Responsivitas merupakan kemampuan birokrasi dalam memahami kebutuhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Kemampuan ini mencakup proses mengenali masalah yang dihadapi masyarakat, menetapkan prioritas pelayanan, dan menyusun program yang sesuai dengan aspirasi serta kondisi nyata di lapangan.

Menurut Agus Dwiyanto (2015:46) responsivitas adalah kemampuan birokrasi memahami kebutuhan masyarakat dan menyesuaikan pelayanan sesuai kebutuhan tersebut. Dengan kata lain, responsivitas menilai sejauh mana birokrasi mampu menangkap harapan, keinginan, dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan terutama berkaitan dengan pengangguran. Pengangguran adalah suatu keadaan ketika seseorang yang termasuk dalam angkatan kerja tidak memiliki pekerjaan, sedang mencari pekerjaan, atau sedang berusaha memperoleh pekerjaan namun belum berhasil (Handoko et al., 2022).

Pengangguran dapat terjadi karena adanya kesenjangan antara penyediaan lapangan kerja dengan jumlah tenaga kerja yang mencari pekerjaan, selain itu pengangguran bisa juga terjadi meskipun jumlah kesempatan kerja tinggi akan tetapi terbatasnya informasi, dan perbedaan dasar keahlian yang tersedia dari yang dibutuhkan dan dimana pengangguran yang tinggi berdampak secara langsung maupun tidak langsung terhadap kemiskinan, kriminalitas dan masalah sosial yang juga semakin meningkat (Sekarsari et al., 2019). Oleh sebab itu, responsivitas

pemerintah dalam salah satu perwujudan *good governance* harus mencakup seluruh kepentingan publik termasuk kesejahteraan sosial dan ketenagakerjaan.

Salah satu indikator kesejahteraan sosial bagi masyarakat yaitu menekan naiknya angka pengangguran terjadi di seluruh wilayah. Pengangguran dapat terjadi karena adanya kesenjangan antara penyediaan lapangan kerja dengan jumlah tenaga kerja yang mencari pekerjaan, selain itu pengangguran bisa juga terjadi meskipun jumlah kesempatan kerja tinggi akan tetapi terbatasnya informasi, dan perbedaan dasar keahlian yang tersedia dari yang dibutuhkan dan dimana pengangguran yang tinggi berdampak secara langsung maupun tidak langsung terhadap kemiskinan, kriminalitas dan masalah sosial yang juga semakin meningkat.

Provinsi Aceh merupakan salah satu provinsi yang memiliki jumlah penduduk yang besar dan Angkatan kerja yang terus bertambah setiap tahunnya. Dimana pengangguran di provinsi Aceh terus meningkat seiring berjalannya waktu, pengangguran ini merupakan permasalahan yang sangat mendasar di provinsi Aceh, dimana pengangguran yang tinggi akan berdampak terhadap kemiskinan, kriminalitas, dan masalah-masalah terkait dengan ekonomi yang semakin meningkat. Dengan demikian jumlah angkatan kerja yang cukup besar, dan dampak krisis ekonomi yang berkepanjangan sampai saat ini, yang membuat permasalahan tenaga kerja menjadi sangat besar dan kompleks. Permasalahan-permasalahan tersebut semakin rumit seiring adanya konflik antara pengusaha dan pekerja terkait dengan upaya yang mereka peroleh, dan tingkat inflasi yang cenderung naik.

Menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia pasal 27 ayat (2) Tahun 1945 yang menyatakan bahwa “tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan” pada dasarnya manusia

berhak mempunyai pekerjaan karena bekerja merupakan wabah bagi warga negara untuk meningkatkan harkat, martabat dan harga diri serta demi kelangsungan kehidupan. Pemerintah memiliki tanggungjawab untuk menciptakan lapangan pekerjaan guna mengurangi pengangguran. Lapangan kerja yang tersedia merupakan bagian kesatuan dari seluruh program Pembangunan (Suwandi et al., 2022). Disisi lain dalam upaya menanggulangi pengangguran, pemerintah Indonesia telah menetapkan berbagai kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar tugas bagi instansi pelaksana, termasuk Dinas Ketenagakerjaan di tingkat daerah.

Salah satu landasan hukum utama adalah Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, yang secara tegas menyatakan bahwa pemerintah berkewajiban untuk mengatur, membina, dan mengawasi penyelenggaraan ketenagakerjaan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja dan menciptakan kesempatan kerja. Undang-undang ini juga mengamanatkan pelaksanaan program pelatihan kerja, penempatan tenaga kerja, serta pengembangan keterampilan sebagai bagian dari upaya menciptakan tenaga kerja yang kompeten dan siap pakai.

Selain itu, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memperjelas bahwa urusan ketenagakerjaan merupakan bagian dari urusan pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah daerah, baik provinsi maupun kabupaten/kota. Dengan demikian, Dinas Ketenagakerjaan menjadi perangkat daerah yang memiliki kewenangan langsung dalam melaksanakan berbagai program pelatihan vokasional, bursa kerja, pemberdayaan tenaga kerja

mandiri, serta kerjasama dengan sektor swasta untuk membuka lapangan kerja baru (Lawendatu et al., 2021).

Kebijakan teknis juga dituangkan dalam berbagai peraturan menteri, seperti Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 39 Tahun 2016 tentang Penempatan Tenaga Kerja, dan Permenaker Nomor 8 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelatihan Berbasis Kompetensi, yang memperkuat peran Dinas Ketenagakerjaan dalam memberikan layanan ketenagakerjaan yang adaptif dan sesuai dengan kebutuhan pasar kerja. Berlandaskan berbagai dasar hukum dan kebijakan tersebut, Dinas Ketenagakerjaan, termasuk Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe Provinsi Aceh, memiliki peran penting dalam mengoordinasikan pelaksanaan kebijakan ketenagakerjaan di tingkat daerah. Dinas Tenaga Kerja Aceh bertanggung jawab untuk merumuskan strategi pembangunan ketenagakerjaan yang selaras dengan kebijakan nasional namun tetap menyesuaikan dengan kondisi sosial-ekonomi dan potensi daerah.

Selain itu, pelaksanaan tugas Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe di Aceh juga berlandaskan pada Qanun Aceh Nomor 7 Tahun 2014 tentang Ketenagakerjaan, yang menjadi dasar hukum daerah dalam upaya peningkatan kualitas tenaga kerja dan penanggulangan pengangguran. Qanun ini menegaskan bahwa penyelenggaraan ketenagakerjaan di Aceh harus diarahkan untuk memperluas kesempatan kerja dan menekan angka pengangguran sesuai dengan prinsip keadilan sosial serta nilai-nilai syariat Islam. Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 3 yang menyebutkan bahwa tujuan penyelenggaraan ketenagakerjaan adalah untuk memperluas lapangan kerja dan mengurangi pengangguran dan kemiskinan.

Selanjutnya Pasal 9 ayat (1) mengamanatkan bahwa Pemerintah Aceh wajib menyusun perencanaan ketenagakerjaan yang terarah dan berkelanjutan berdasarkan kebutuhan pasar kerja sedangkan Pasal 11 menegaskan pentingnya pelatihan berbasis kompetensi untuk meningkatkan kualitas tenaga kerja. Pasal 14 mengatur prioritas penempatan tenaga kerja lokal. Sementara Pasal 18 ayat (2) menekankan pemberdayaan tenaga kerja melalui pengembangan kewirausahaan dan usaha produktif.

Berdasarkan ketentuan tersebut Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe Aceh bersama Dinas Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe memiliki tanggung jawab strategis dalam menyiapkan tenaga kerja yang berkualitas, menekan tingkat pengangguran serta menciptakan lapangan kerja baru. Melalui perencanaan yang matang melalui pelatihan berbasis kompetensi dan program pemberdayaan ekonomi masyarakat.

Keterlibatan Dinas-Dinas tersebut diharapkan mampu bersikap responsif terhadap dinamika pasar kerja dan kebutuhan pengangguran sehingga tercipta sistem ketenagakerjaan yang produktif, berdaya saing dan berkelanjutan di wilayah Aceh. Namun kenyataannya walaupun pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kemampuan yang dilakukan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe Aceh masih saja angka pengangguran terus meningkat dalam beberapa periode tahun dan dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut.

**Tabel 1. 1 Tingkat Pengangguran di Provinsi Aceh Menurut Kab/Kota
Periode Tahun 2021-2025**

Kabupaten/Kota	Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Menurut Kabupaten/Kota Tahun 2021-2025 (Persen)				
	Tahun				
	2021	2022	2023	2024	2025
Simelue	5,71	6,00	5,86	5,50	5,31
Aceh Singkil	8,36	6,88	6,84	6,44	6,55
Aceh Selatan	6,46	4,82	4,73	4,56	4,39
Aceh Tenggara	6,43	5,09	5,00	4,79	4,72
Aceh Timur	7,13	8,07	8,03	7,75	7,74
Aceh Tengah	2,61	4,44	4,42	4,21	4,03
Aceh Barat	7,09	6,09	6,07	5,58	5,46
Aceh Besar	7,70	8,28	8,17	7,93	7,86
Pidie	7,28	5,94	5,92	5,74	5,71
Bireuen	4,32	4,20	4,14	3,93	3,82
Aceh Utara	8,31	7,08	7,07	6,88	6,88
Aceh Barat Daya	4,04	4,12	4,08	3,83	3,66
Gayo Lues	1,84	2,70	2,65	2,40	2,24
Aceh Tamiang	5,87	7,38	7,21	6,95	6,78
Nagan Raya	4,99	5,84	5,74	5,22	5,06
Aceh Jaya	3,47	3,12	2,88	2,75	2,57
Bener Meriah	1,24	2,61	2,45	2,20	2,10
Pidie Jaya	3,57	4,40	4,34	3,82	3,67
Banda Aceh	8,94	8,62	8,03	7,55	7,30
Sabang	3,56	4,01	3,92	2,95	2,67
Langsa	7,21	7,85	7,73	7,34	7,31
Lhokseumawe	11,16	9,15	8,78	8,74	8,24
Subulussalam	6,26	5,75	5,69	5,12	4,87

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh (2025)

Berdasarkan tabel 1.1 dari laporan tahunan BPS Provinsi Aceh menunjukkan bahwa Kota Lhokseumawe menjadi salah satu Kota/Kab yang memiliki posisi teratas yang mendominasi penghasil tingkat pengangguran tertinggi dari keseluruhan wilayah Provinsi Aceh. Kondisi tersebut memberikan gambaran bahwa Kota Lhokseumawe masih tergolong tinggi tingkat pengangguran. Disisi lain, Kota Lhokseumawe dahulunya dijuluki sebagai Kota *Petro Dollar* yang artinya Kota ini merupakan wilayah pusat ekspor gas alam yang berlimpah dimasa

kelam. Namun jika disandingkan fakta terjadi bahwa saat ini Kota Lhokseumawe penghasil angka tertinggi dalam kategori pengangguran di Provinsi Aceh.

Tabel 1. 2 Jenis Pelatihan Diselenggarakan

Jenis Pusat Pelatihan	Tempat Pelatihan
Menjahit	BLK Lhokseumawe
Las	BLK Lhokseumawe

Sumber: DPMPTSPK Kota Lhokseumawe, 2025

Sebagai bentuk respons terhadap kondisi tersebut, pemerintah daerah melalui Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe menyelenggarakan sejumlah program pelatihan keterampilan yang difokuskan pada bidang-bidang tertentu, seperti pelatihan menjahit dan las. Pelatihan ini dilaksanakan di Balai Latihan Kerja Lhokseumawe dengan tujuan membekali pengangguran dengan keterampilan praktis yang dapat langsung diterapkan, baik untuk memasuki dunia kerja maupun sebagai modal untuk berwirausaha secara mandiri. Namun demikian, penyelenggaraan pelatihan kerja tersebut juga masih belum mendapatkan hasil positif dalam menjawab permasalahan pengangguran yang terjadi di Kota Lhokseumawe.

Berbagai pemberitaan media dan diskusi masyarakat menunjukkan bahwa persoalan pengangguran telah menjadi isu strategis yang terus diperbincangkan, khususnya karena Lhokseumawe tercatat sebagai daerah dengan tingkat pengangguran tertinggi di Provinsi Aceh. Perbincangan publik tersebut menggambarkan adanya keresahan masyarakat terhadap terbatasnya lapangan pekerjaan, terutama bagi lulusan pendidikan menengah dan perguruan tinggi yang belum terserap secara optimal ke dalam dunia kerja.



Gambar 1. 1 Perbincangan Publik Terkait Tingkat Pengangguran di Kota Lhokseumawe

Gambar 1.1 sebelumnya menunjukkan fenomena ironis sosial yang sedang terjadi di Kota Lhokseumawe. Mengutip melalui sumber media berita Serambinews menyatakan bahwa Lhokseumawe memiliki angka pengangguran tertinggi di Aceh tahun 2025. Berita ini menunjukkan bahwa masalah pengangguran di Kota Lhokseumawe telah menjadi isu penting yang harus mendapat perhatian luas dari publik, terutama kalangan mahasiswa. Tingginya angka pengangguran memunculkan kekhawatiran mengenai minimnya kesempatan kerja dan ketidaksiapan pasar kerja dalam menampung lulusan baru. Kekhawatiran publik, khususnya kalangan mahasiswa.

Sementara itu, Kompas.com juga memberitakan bahwa Kota Lhokseumawe yang paling mendominasi tingkat pengangguran tertinggi di tahun 2025. Padahal sewaktu dulu, Kota ini dikenal dengan julukan "Petro Dollar" karena kekayaan alamnya, khususnya dari sektor minyak dan gas yang sempat menjadikannya daerah yang makmur. Namun kini, Lhokseumawe justru menghadapi tantangan serius, yakni tingkat pengangguran yang tinggi.

Tingkat pengangguran di Lhokseumawe merupakan yang tertinggi di Aceh, bahkan didominasi oleh lulusan SMA hingga sarjana. Hal ini mencerminkan krisis ketenagakerjaan dan ketidaksesuaian antara dunia pendidikan dengan lapangan pekerjaan yang tersedia menjadikan naiknya angka pengangguran di Kota

Lhokseumawe. Hal tersebut dibuktikan kembali melalui wawancara awal dengan masyarakat Kota Lhokseumawe berinisial RY mengatakan bahwa:

“Saya seorang alumni di kampus seputar Kota Lhokseumawe. Sudah 2 tahun saya menganggur. Kalau ditanya saya mengapa menganggur lebih tepatnya karena lowongan pekerjaan di Kota Lhokseumawe sangat terbatas. Sehingga sangat sulit untuk mendapatkan pekerjaan. Apalagi untuk informasi terkait lowongan pekerjaan terkadang masih sangat terbatas baik itu dari pemerintah maupun secara pribadi. Pernah sewaktu itu saya mempertanyakan terkait loker yang tersedia cuma saat itu mereka tidak dapat memastikan kapan dapat memberikan informasi seputar loker, jadinya harus menunggu lagi. Pokoknya memang sangat terbataslah untuk informasi seputar loker disini. Terkait pemusatan pelatihan dari Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe saya rasa belum mengetahui sepenuhnya. Padahal saya juga mengikuti akun media sosial Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe tapi masih belum mendapatkan informasi seputar pengembangan kemampuan, Bahkan saya pernah mengikuti pelatihan di Kota Banda Aceh yang diselenggarakan oleh BPVP Banda Aceh, karena saya menganggap untuk Kota Lhokseumawe mungkin belum mendapatkan informasinya dalam pengembangan kemampuan. Akan tetapi untuk informasi lowongan kerja sesekali ada di perlihatkan oleh media sosial Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe.”(Wawancara awal, 26 April 2025)

Berdasarkan wawancara awal dengan masyarakat RY menggambarkan kondisi nyata yang dihadapi para pengangguran di Kota Lhokseumawe, khususnya lulusan perguruan tinggi. RY telah menganggur selama dua tahun meskipun memiliki latar belakang pendidikan tinggi. Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa salah satu persoalan utama yang menyebabkan tingginya angka pengangguran adalah terbatasnya ketersediaan lowongan pekerjaan. Masyarakat tersebut juga menegaskan bahwa jumlah lapangan kerja di Lhokseumawe tidak sebanding dengan jumlah pengangguran, sehingga peluang untuk memperoleh pekerjaan menjadi sangat kecil.

Masalah lain yang terlihat jelas adalah minimnya akses informasi terkait lowongan kerja. Selain itu, informasi mengenai loker sering kali tidak tersedia, bahkan ketika ia menanyakannya secara langsung, pihak terkait tidak mampu memberikan kepastian. Tak hanya itu, informasi mengenai program pelatihan atau peningkatan keterampilan (*skill development*) yang seharusnya menjadi salah satu solusi pemerintah, tidak tersampaikan dengan baik. Meskipun masyarakat tersebut mengikuti akun media sosial Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe, tetap tidak memperoleh informasi mengenai pelatihan secara memadai. Bahkan lebih memilih mengikuti pelatihan di Banda Aceh karena pemerintah Kota Lhokseumawe belum menyediakan fasilitas pelatihan yang memadai atau tidak mampu menyebarluaskan informasi terkait program tersebut.

Mengingat kondisi sebelumnya memberikan fenomena bahwa Kota Lhokseumawe masih belum sepenuhnya memperoleh kesejahteraan sosial. Disebabkan masih melambungnya tingkat pengangguran terjadi di Kota Lhokseumawe. Jika dikaitkan dalam *good governance* maka wilayah tersebut masih dikatakan belum sepenuhnya memenuhi unsur *good governance*. Hal tersebut memberikan perhatian khusus atas masalah yang terjadi terkait masalah kesejahteraan sosial di lingkungan masyarakat.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara awal kembali dengan Bapak Fazlurrahman selaku Penggerak Swadaya Masyarakat di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe, dijelaskan bahwa selama ini pihaknya telah berupaya melaksanakan berbagai pelatihan

keterampilan untuk meningkatkan kemampuan dan daya saing masyarakat, khususnya para lulusan perguruan tinggi. Beliau menyampaikan bahwa :

“Selama ini Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe telah melaksanakan beberapa pelatihan peningkatan keterampilan bagi masyarakat, khususnya lulusan perguruan tinggi, guna memperkuat daya saing di dunia kerja. Namun, pelaksanaan pelatihan masih terbatas karena kendala anggaran dan kewajiban uji kompetensi yang memerlukan tenaga ahli serta penerbitan sertifikat kelulusan. Selain itu, hambatan juga muncul dalam hal pengawasan terhadap perusahaan yang beroperasi di wilayah Lhokseumawe, karena banyak di antaranya tidak melaporkan proses rekrutmen tenaga kerja secara terbuka. Akibatnya, tenaga kerja dari luar daerah lebih banyak terserap dibandingkan masyarakat lokal. Kondisi ini diperburuk oleh belum adanya aturan dan sanksi tegas terhadap perusahaan yang melanggar, sehingga Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe kesulitan menindaklanjuti pelanggaran tersebut secara efektif” (Wawancara awal, 24 Oktober 2025).

Lebih lanjut walaupun Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe sudah melakukan penanggulangan angka pengangguran dan sudah melaksanakan tugas dan fungsinya untuk melakukan penanggulangan pengangguran. Namun pelaksanaan tersebut dirasa masih kurang cukup. Kondisi sebelumnya menunjukkan bahwa meskipun Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe telah menjalankan berbagai program penanggulangan pengangguran, namun pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala struktural dan teknis.

Permasalahan tersebut tidak hanya berkaitan dengan keterbatasan sumber daya, tetapi juga menyangkut koordinasi lintas sektor yang belum berjalan efektif antara pemerintah daerah, dunia usaha, dan lembaga pelatihan. Selain itu, lemahnya sistem monitoring dan evaluasi terhadap hasil pelatihan menyebabkan

tidak semua peserta pelatihan mendapatkan kesempatan kerja setelah program berakhir. Hal ini menandakan adanya kesenjangan antara keterampilan yang diberikan dengan kebutuhan nyata pasar kerja di Kota Lhokseumawe. Perusahaan cenderung mencari tenaga kerja yang telah berpengalaman, sementara para lulusan pelatihan sering kali masih perlu adaptasi dan pendampingan lanjutan. Di sisi lain, peran pemerintah daerah seharusnya tidak hanya terbatas pada penyelenggaraan pelatihan, tetapi juga perlu memperkuat regulasi dan pengawasan terhadap perusahaan agar lebih transparan dalam proses rekrutmen tenaga kerja. Penerapan sanksi yang lebih tegas serta kewajiban pelaporan tenaga kerja bagi setiap perusahaan akan mendorong terciptanya keadilan kesempatan kerja bagi masyarakat lokal.

Penelitian ini memiliki perbandingan dari penelitian sebelumnya. Handoko (2022) meneliti responsivitas dalam membuka peluang kerja pengangguran di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe dengan memakai teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Dimana penelitian Handoko memakai 7 indikator meliputi; merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapat pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, petugas melakukan pelayanan dengan tepat, petugas melakukan pelayanan dengan cermat, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat serta semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Sementara itu, penelitian yang sedang dilakukan memakai teori Agus Dwiyanto diukur dengan 5 indikator terkait responsivitas meliputi; terdapat tidaknya keluhan Masyarakat, sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari masyarakat, pengguna keluhan dari masyarakat sebagai referensi perbaikan

pelayanan, tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada Masyarakat dan penetapan masyarakat oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan.

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas, oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut untuk melaksanakan penelitian ini dengan mengangkat judul **”Responsivitas Dinas Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe Dalam Penanggulangan Pengangguran”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran uraian latar belakang masalah diatas, maka dari itu penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana responsivitas Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe dalam penanggulangan pengangguran?
2. Apa hambatan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe dalam penanggulangan pengangguran?

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan penjabaran uraian latar belakang masalah diatas, maka dari itu fokus penelitian ini sebagai berikut :

1. Responsivitas Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe dalam penanggulangan pengangguran diukur dengan indikator meliputi; a) terdapat tidaknya keluhan Masyarakat, b) sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari masyarakat, c)

tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada Masyarakat.

2. Hambatan yang dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe dalam penanggulangan pengangguran.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjabaran uraian latar belakang masalah diatas, maka dari itu penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui responsivitas Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe dalam penanggulangan pengangguran diukur dengan indikator meliputi; a) terdapat tidaknya keluhan Masyarakat, b) sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari masyarakat, c) tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada Masyarakat.
2. Untuk mengetahui hambatan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe dalam penanggulangan pengangguran.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara akademisi hasil penelitian yang akan dilakukan ini dapat dijadikan suatu bahan studi perbandingan selanjutnya dan akan menjadi sumbangsi pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada

pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam Ilmu Administrasi Publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian yang akan dilakukan ini yaitu dapat menjadi suatu bahan/masukan/informasi bagi instansi, dan untuk mengetahui responsivitas Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe dalam penanggulangan pengangguran, serta hambatan apa saja yang dialami oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe dalam hal pelaksanaan penanggulangan pengangguran sehingga dalam pelaksanaannya dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat di Kota Lhokseumawe dan mendapatkan informasi yang tepat terhadap masyarakat.