

**LAPORAN AKHIR PELAKSANAAN MAGANG  
PADA BAGIAN ADMINISTRASI DI KANTOR DINAS TENAGA KERJA  
KOTA MAGELANG**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana**



**Disusun Oleh:**

**Diandra Vania Setyawan**

**NIM: 2120 31280**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA  
YOGYAKARTA  
2023**

## TUGAS AKHIR

### LAPORAN AKHIR PELAKSANAAN MAGANG PADA BAGIAN ADMINISTRASI DI KANTOR DINAS TENAGA KERJA KOTA MAGELANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**DIANDRA VANIA SETYAWAN**

Nomor Induk Mahasiswa: 212031280

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Jumat tanggal 29 Desember 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)

#### Susunan Tim Penguji:

Pembimbing

Noormalita Primandaru, SE., M.Sc.

Penguji

Rudy Badrurin, Dr., M.Si.

Yogyakarta, 29 Desember 2023  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta  
Ketua



Wisnu Prajogo, Dr., M.B.A.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## ABSTRAK

Dalam melaksanakan kegiatan magang, penulis ditempatkan pada Bagian Administrasi. (Aktivitas penulis selama magang adalah melakukan *entry data* wirausaha binaan Disnaker (Dinas Tenaga Kerja), membuat akun dan mengelola akun *whatsapp business* resmi Disnaker (Dinas Tenaga Kerja), mengawasi pelatihan wirausaha binaan Disnaker (Dinas Tenaga Kerja), melakukan pelayanan terhadap para pencari kerja yang akan membuat kartu AK-1, membalas chat di *whatsapp business*, menjadi panitia acara “*Job Fair*”, melakukan pengkinian dan merekap data, mengkoordinasikan pelatihan kewirausahaan binaan Disnaker, dan membuat SK diadakannya pelatihan. Dalam melaksanakan kegiatan magang ini, penulis tidak hanya mendapatkan pengalaman dan pengetahuan, tetapi penulis juga bisa beradaptasi dengan dunia kerja yang sebenarnya.

Kata Kunci: Magang, Staf Administrasi, Komunikasi Bisnis, Pelayanan Publik

## ABSTRACT

*During the internship, the author was placed in the Work Placement and Job Opportunities Expansion Division, specifically in the Administration Staff and Service Department. The author's activities included data entry for entrepreneurship under the Labor Department Office, creating and managing the official Labor Department Office Whatsapp Business Account, overseeing entrepreneurship training under Labor Department Office, providing services to job seekers applying for AK-1 cards, responding WhatsApp Business chats,*

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

*becoming the committee for the “Job Fair” event, updating and recording data, coordinating the opening of entrepreneurial culinary training under the Dinas Tenaga Kerja (Disnaker), and create a letter to conduct the training.*

*Keywords: Internship, Administration Staff, Business Communication, Public services*



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Magang

Dalam rangka mengembangkan aspek keahlian profesional, perguruan tinggi memiliki peran penting untuk mengembangkan pengalaman dan ilmu praktik di lapangan kepada mahasiswanya. STIE YKPN Yogyakarta menyediakan 7 pilihan tugas akhir sebagai syarat kelulusan Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen, salah satunya adalah magang. Menurut UU No. 13 Tahun 2003 disebutkan bahwa magang merupakan bagian sistem pelatihan yang diawasi oleh seorang instruktur yang berpengalaman. Menurut Sumardiono (2014), magang juga bisa diartikan sebuah proses penyelesaian masalah di dunia nyata, dengan cara mempraktikkan pengetahuan dan keterampilan.

Pelaksanaan kegiatan magang, penulis berada di Dinas Tenaga Kerja Kota Magelang. Dinas Tenaga Kerja merupakan salah satu instansi pemerintahan yang bergerak di bidang urusan tenaga kerja dan bidang transmigrasi. Salah satu contoh peran Dinas Tenaga Kerja bagi masyarakat, yaitu menyediakan berbagai macam pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan berupa pelatihan kewirausahaan, pembuatan kartu AK/1, layanan konsultasi kerja, *job fair*, pelayanan pekerja migran dan lain sebagainya. Alasan mengapa Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Magelang menjadi tempat magang penulis, karena ingin mengetahui proses administrasi dijalankan di instansi, alur kerja pelayanan publik untuk para pencari kerja, dan mempelajari juga komunikasi bisnis diterapkan dalam suatu instansi pemerintahan.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## **Tujuan Magang**

Tujuan kegiatan magang, antara lain:

1. Untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program sarjana (S1) program studi Manajemen di STIE YKPN Yogyakarta
2. Mahasiswa dapat mengimplementasikan ilmu yang diterima selama menjalani perkuliahan di STIE YKPN Yogyakarta
3. Mahasiswa dapat mengetahui alur kerja administrasi dan pelayanan untuk masyarakat.

## **PROFIL PERUSAHAAN DAN AKTIVITAS MAGANG** **Profil Organisasi dan Sejarah Singkat Dinas Tenaga Kerja**

Dinas Tenaga Kerja Kota Magelang merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berfokus pada masalah ketenagakerjaan. Sebelum berdiri dengan nama Dinas Tenaga Kerja Kota Magelang seperti saat ini, OPD ini mengalami beberapa kali perubahan nama nomenklatur. Perubahan tersebut terjadi setelah masa otonomi daerah pada tahun 2000, ketika sejumlah kewenangan yang semula menjadi urusan pusat dialihkan menjadi kewenangan daerah.

Urusan ketenagakerjaan yang merupakan urusan wajib, kemudian diberikan kepada pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota. Sebelum tahun 2000 instansi Disnaker Kota Magelang merupakan instansi yang membidangi pada bidang perburuhan dan bina lindung. Pada tahun 2001, setelah pelaksanaan otonomi daerah nama instansi berubah menjadi Kantor Tenaga Kerja yang membidangi urusan ketenagakerjaan. Kemudian, pada tahun 2006 berubah menjadi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) Kota Magelang. Pada tahun 2008, berubah

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

menjadi Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Sosial (Disnakertransos) Kota Magelang. Pada akhirnya di tahun 2016, sampai dengan saat ini menjadi Dinas Tenaga Kerja, (Disnaker) Kota Magelang.

## **Tugas Dinas Tenaga Kerja Kota Magelang**

Tugas dari kantor dinas tenaga kerja adalah membantu Walikota dalam melaksanakan urusan Pemerintahan pada bidang tenaga kerja dan bidang transmigrasi yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Pemerintah Daerah.

## **Fungsi Dinas Tenaga Kerja Kota Magelang**

Dinas Tenaga Kerja menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan kebijakan di bidang tenaga kerja dan bidang transmigrasi;
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang tenaga kerja dan bidang transmigrasi;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang tenaga kerja dan bidang transmigrasi;
- d. Pengendalian evaluasi dan pelaporan di bidang tenaga kerja dan bidang transmigrasi;
- e. Pengendalian administrasi kesekretariatan Dinas Tenaga Kerja;
- f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## **Layanan Publik Dinas Tenaga Kerja Kota Magelang**

### **1. SI KARTIKA (Sistem Aplikasi Kartu Pencari Kerja)**

SI Kartika adalah program aplikasi pengembangan berfungsi untuk menyediakan layanan pencari kerja, pendaftaran lowongan kerja, dan sebagai

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

laporan Dinas Tenaga Kerja yang pemakaiannya sudah bisa diakses oleh masyarakat melalui perangkat elektronik seperti, *smartphone*, Komputer, dan laptop. Aplikasi inilah, yang nantinya bisa diakses oleh admin untuk melakukan verifikasi data kepada pencari kerja yang ingin membuat kartu AK/1. Pencari kerja bisa melengkapi data diri dalam aplikasi lalu, Kartu AK/1 bisa dicetak secara mandiri.

## 2. SI MONALISA (Sistem Monitoring Alumni Pelatihan Berwirausaha dan Bekerja)

SI MONALISA adalah sistem yang digunakan untuk monitoring alumni pelatihan kewirausahaan beserta pendataan alumni. Sistem ini digunakan untuk mengetahui alumni tersebut sudah bekerja atau memiliki usaha pasca mengikuti pelatihan dari penyelenggara Dinas Tenaga Kerja. Data hasil monitoring bisa untuk mengukur capaian hasil dari pelatihan, *database* alumni pelatihan, yang nantinya akan digunakan sebagai penyelenggaraan program-program berikutnya.

### Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Kota Magelang

Suatu komponen dengan tujuan menetapkan sebuah cara agar suatu organisasi bisa beroperasi dan membantu mencapai tujuan yang telah ditetapkan di masa depan disebut struktur organisasi. Dinas Tenaga Kerja dipimpin oleh Kepala Dinas Bapak Wawan Setiadi, S.E., M.A., M.S.E. Struktur Organisasi resmi Dinas Tenaga Kerja Kota Magelang diatur dalam Peraturan Walikota Magelang No. 74 Tahun 2021, meliputi:

- a. Kepala Dinas



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- b. Sekretariat;
  - 1. Sub Bagian Program dan Keuangan
  - 2. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- c. Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kesempatan Kerja
  - 1. Subkoordinator Informasi Pasar Kerja dan Penempatan Tenaga Kerja
  - 2. Subkoordinator Tenaga Kerja Mandiri dan Perluasan Kesempatan Kerja
- d. Bidang Hubungan Perindustrian, Pelatihan, Produktivitas, dan Transmigrasi
  - 1. Subkoordinator Industrial Perlindungan dan Kesejahteraan Pekerja/Buruh
  - 2. Subkoordinator Pelatihan, Produktivitas, dan Transmigrasi
- e. UPT BLK
- f. Kelompok Jabatan Fungsional

## **Tempat Pelaksanaan dan Aktivitas Magang**

### **Tempat Pelaksanaan Magang**

Kegiatan magang yang dilakukan penulis, dilaksanakan di Dinas Tenaga Kerja Kota Magelang. Dinas Tenaga Kerja Kota Magelang berlokasi di Jl. Jenderal A. Yani No. 319, Kramat Utara, Kec. Magelang Utara, Kota Magelang 56115. Penulis akan menjabarkan kegiatannya selama 3 bulan (66 hari), mulai tanggal 1 Agustus 2023 hingga 30 Oktober 2023. Jam kerja penulis selama menjalankan magang, Senin – Kamis pada pukul 07.00 – 15.30 WIB dan Jumat pukul 07.00 – 14.00 WIB.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Penulis ditempatkan di Bidang Penempatan Tenaga Kerja, lebih spesifiknya pada bagian administrasi dan pelayanan.

## Aktivitas Magang

### 1. Melakukan *entry data* Wirausaha binaan Dinas Tenaga Kerja

Pada tanggal 1 Agustus 2023, pertama kalinya penulis menjalankan magang di Dinas Tenaga Kerja. Pekerjaan yang dilakukan adalah melakukan *entry data* Rekapitulasi Peserta Pelatihan Kewirausahaan wirausaha yang semula ditulis secara manual ke *microsoft excel*. Data yang disediakan secara manual berupa *fotocopy* KTP peserta pelatihan, Berita Acara diadakannya pelatihan kewirausahaan, dan daftar hadir peserta kewirausahaan. Data manual tersebut dicek terlebih dahulu, diurutkan sesuai dengan bidang pelatihannya, dan baru dilakukan *entry data*.

### 2. Membuat akun *whatsapp business* Dinas Tenaga Kerja dan melakukan pengelolaan akun *whatsapp*

Sebelumnya, pengkoordinasian peserta pelatihan kewirausahaan di pegang oleh bagian administrasi menggunakan nomor *whatsapp* pribadinya untuk mengkoordinasikan peserta. Penulis, diberi arahan untuk membuat profile *whatsapp business* resmi Dinas Tenaga Kerja agar memudahkan dalam pengkoordinasian peserta pelatihan kewirausahaan secara *online*. Selain itu, penulis juga mengelola *whatsapp* dengan menanggapi pertanyaan dari peserta pelatihan yang masuk dan melakukan konfirmasi kepada calon peserta pelatihan kewirausahaan.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

### **3. Melayani Pembuatan Kartu AK/1**

Produk layanan Dinas Tenaga Kerja, salah satunya untuk mendukung pencari kerja melamar pekerjaan adalah kartu AK/1. Kartu ini dikeluarkan oleh Dinas Tenaga Kerja di setiap daerah, digunakan untuk mendata masyarakat yang sedang menganggur atau dalam usaha mencari kerja. Berikut merupakan langkah-langkah pembuatan kartu AK/1:

### **4. Membantu Mengkoordinasikan Jalannya Pelatihan Kewirausahaan**

Kegiatan pelatihan kewirausahaan ini merupakan upaya Disnaker untuk memberdayakan masyarakat akan pentingnya pengembangan sikap kewirausahaan dan manajemen usaha. Selama berlangsungnya pelaksanaan pelatihan kewirausahaan ini, penulis diberi kesempatan untuk memastikan peserta pelatihan mengisi daftar hadir, mengumpulkan persyaratan peserta pelatihan, menyiapkan peralatan penunjang pelatihan hingga mendampingi jalannya pelatihan. Saat mengikuti pelatihan ini, peserta mendapatkan ilmu praktek sesuai dengan pelatihan yang dipilih, cara membuka peluang usaha baru di era digital, dan mengetahui cara meningkatkan omzet penjualan (bagi yang sudah memiliki usaha).

### **5. Menjadi Panitia *Job Fair* dalam Meramaikan Acara “Pasar Raya Magelang”**

*Job Fair* merupakan pameran kesempatan kerja untuk mempertemukan para pemberi kerja atau perusahaan dengan para pencari kerja. Acara ini diadakan di Gor Samapta Kota Magelang berjalan selama 2 hari pada tanggal 5 September 2023 – 6

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

September 2023. Penulis membantu mendesain kartu panitia untuk perusahaan yang ikut berkontribusi menyediakan lowongan pekerjaan menggunakan aplikasi *canva*. Memastikan pencari kerja mengisi *bit.ly* sebelum menghadiri acara *Job Fair*, mengarahkan pencari kerja letak diadakannya *Job Fair*, dan memastikan perusahaan mengisi daftar hadir.

## 6. Melakukan Pengkinian Data

Data identitas wirausaha binaan Dinas Tenaga Kerja berisi omzet-omzet peserta pelatihan bagi yang sudah memiliki usaha kecil-kecilan. Data tersebut nantinya, akan diolah sebagai bahan kinerja evaluasi Dinas Tenaga Kerja untuk meningkatkan UMKM di Kota Magelang. Di dalam 1 angkatan diadakannya pelatihan, biasanya ada  $\pm$  4-5 orang wirausaha yang sudah menjalankan bisnisnya. Bisnis yang paling sering ditemui oleh penulis adalah bisnis kuliner atau warung makan.

## 7. Melakukan Pengecekan Data

Penulis membantu untuk melakukan pengecekan data Rekap PMK 134 Tahun 2022 yang merupakan data Belanja pada kegiatan Perluasan Kesempatan Kerja. Dalam pengerjaannya, dibutuhkan konsentrasi dan ketelitian apabila tidak akan berdampak pada kesalahan perhitungan. Untuk memastikan jumlah total data sesuai dengan Laporan Belanja Wajib Perlindungan Sosial, penulis diminta untuk menghitung jumlah total anggaran di keterangan data PMK 134 pada data cek realisasi bulan November-Desember 2022, setelah data ditotalkan, nantinya akan dilihat jumlah anggaran data yang keluar di Laporan dengan data Belanja.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## 8. Membuat Surat SK

Surat Keputusan atau biasa disebut SK merupakan surat yang bersifat konkret secara individual dan final, sehingga dapat dipertanggungjawabkan. SK peserta pelatihan ini, digunakan untuk meminta pertanggungjawaban sudah dilaksanakannya pelatihan dan memintakan tanda tangannya ke Kepala Dinas. Penulis diberikan kesempatan untuk membantu membuat SK menyesuaikan dengan data kehadiran peserta pelatihan.

## 9. Mengikuti Kegiatan *Job Canvassing*

*Job Canvassing* adalah tugas dinas luar untuk mengunjungi sejumlah perusahaan yang berada di wilayah sekitar Kota Magelang. Kegiatan ini, berkaitan dengan meminta data ke perusahaan terkait lowongan pekerjaan di perusahaan. Hal ini, dilakukan agar memudahkan Dinas Tenaga Kerja dalam membagikan informasi lowongan tersebut melalui *whatsapp group* pencari kerja. Perusahaan yang dikunjungi penulis pada waktu itu, CV. Lidah Buaya di Magelang dan Pondok Pesantren Syubbbanul Wathon di Tegalrejo.

## LANDASAN TEORI

### Teori Komunikasi Bisnis

Komunikasi bisnis adalah komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis, mencakup komunikasi verbal dan non-verbal untuk kepentingan bisnis (Purwanto, 2017). Suatu proses penyampaian secara dua arah untuk memberikan sebuah pengertian dan informasi dalam bentuk lambang-lambang, bahasa, gestur tubuh, simbol maupun grafik adalah pengertian dari komunikasi (Karyaningsih, 2018). Di dalam menjalankan komunikasi bisnis, akan ada pertukaran suatu gagasan,

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pendapat, perintah beserta informasi yang nantinya akan dihubungkan dengan masalah bisnis (Albig, 2018). Suatu komunikasi bisnis dapat dikatakan efektif apabila, memperhatikan tujuan, berikut:

1. Memberi informasi, seorang komunikan harus memiliki kemampuan untuk menguasai perkembangan sebuah informasi dan pelayanan perusahaan secara *update*.
2. Melakukan persuasi, dilakukannya ajakan untuk meyakinkan penerima pesan dan menunjukkan terkait keberhasilan tentang penggunaan pelayanan, akan meningkatkan suatu produktivitas perusahaan.
3. Terciptanya kolaborasi, adanya proses negosiasi tentang pelayanan yang baik, akan menciptakan kolaborasi yang menguntungkan bagi perusahaan.

## **Teori Motivasi dan Kinerja**

### **Teori Motivasi**

Menurut Sinambela (2017) motivasi merupakan nilai-nilai, sikap, dan energi yang dapat mempengaruhi individu demi mencapai hal yang spesifik dan sesuai dengan tujuan hidup. Sedangkan, menurut Kasmir (2018), didukungnya perilaku manusia supaya bisa bekerja dengan giat dan antusias untuk mencapai hasil yang optimal pengertian dari motivasi. Seseorang dengan kemauan kebutuhan lebih tinggi, akan secara otomatis memiliki daya juang motivasi yang tinggi.

### **Teori Kinerja**

Menurut Sinambela (2017), kinerja didefinisikan sebagai prestasi atas pekerjaan seseorang yang bergantung pada syarat-syarat pekerjaan. Sugiono (2018),

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

mengemukakan terdapat beberapa indikator dalam penilaian kinerja individu, termasuk 1) kualitas, yang diukur berdasarkan hasil pekerjaan dan tingkat kesempurnaan tugas, 2) kuantitas, yang mencakup siklus aktivitas yang diselesaikan, dan 3) ketepatan waktu, yang disesuaikan dengan jadwal yang sudah direncanakan. Bisa disimpulkan dari pengertian diatas adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok, yang dinilai berdasarkan kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu dengan optimal.

## **Teori Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia yang baik itu, terlihat dari kemampuan pola berpikir dan daya fisiknya. Makna manajemen sumber daya manusia fokus utama dari manajemen itu ada di sumber daya manusia. Disebutkan juga menurut Bintoro dan Daryanto (2017) manajemen sumber daya manusia adalah sebuah organisasi atau perusahaan dapat bergerak apabila hubungan dan peranan sumber daya manusia (tenaga kerja) bisa diatur secara efektif dan efisien. Disebutkan menurut Hasibuan (2016), agar tercapainya produktivitas organisasi, manajemen sumber daya manusia memiliki fungsi, antara lain:

- a) Fungsi Perencanaan merupakan perencanaan mengenai tenaga kerja yang secara efisien dan efektif dapat memenuhi kebutuhan perusahaan dalam mencapai tujuan.
- b) Fungsi Pengorganisasian, Pengarahan, dan Pengendalian adalah pembagian kerja, mengarahkan dan melakukan pengawasan serta di buatnya peraturan tata tertib agar karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- c) Fungsi Pengembangan berfungsi untuk mengembangkan seluruh karyawan dengan adanya pelatihan berbasis kompetensi, adanya penilaian kinerja antar karyawannya, dan pendidikan lanjut.
- d) Fungsi Kompensasi setelah diselesaikannya pekerjaan, bentuk penghargaan organisasi ke karyawannya akan diberikan imbalan, berupa gaji, *fringe benefit*, atau upah.
- e) Fungsi Pengintegrasian perlunya mempersatukan visi dan misi organisasi, merupakan tugas seorang manajer agar bisa menciptakan kerjasama antar karyawan dan saling menguntungkan kedua pihak.

## **Teori Aplikasi Komputer**

Aplikasi terdiri dari *application* berarti penerapan, lamaran, penggunaan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Program dalam aplikasi komputer dibuat untuk melaksanakan perintah pengguna (*user*). Menurut Hakim (2018), perangkat lunak digunakan untuk tujuan tertentu, misalnya mengolah dokumen (excel), mengatur Windows, serta untuk bermain game. Aplikasi pengolah data *excel* sering digunakan untuk laporan administrasi maupun laporan kinerja. Seperti dikatakan oleh Petro & Swatan (2019), aplikasi ini dibekali dengan fungsi pengolah data otomatis, untuk perhitungan table, grafik dan pemakaian fungsi.

## **Analisis Permasalahan**

Selama kegiatan magang, ada beberapa hal yang menjadi permasalahan di Dinas Tenaga Kerja ini dikaitkan penulis dengan hambatan di bagian administrasi dan pelayanan, antara lain:



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## **1. Pelayanan yang Kurang Memuaskan**

Selama penulis melakukan magang, masih ditemui pelayanan yang kurang memuaskan. Seperti contoh, masih ada karyawan yang menggunakan nada tinggi ke masyarakat dan menunjukkan gestur tubuh yang kurang ramah ke masyarakat. Hal ini, bisa diatasi oleh pihak Disnaker dengan memberikan teguran kepada karyawan tersebut untuk melayani dengan ramah kepada masyarakat.

## **2. Penataan Dokumen yang Kurang Efektif**

Pengelolaan informasi tentang penginputan data rekap peserta pelatihan masih belum memanfaatkan teknologi dengan baik. Ada beberapa data manual seperti, daftar hadir peserta, calon pembekalan peserta pelatihan, dan data pasca dilaksanakan pelatihan yang tidak berurutan, atau bahkan saling terselip di dalam stofmap. Begitu pula, dengan data digital yang diolah menggunakan excel, banyak file-file yang penamaannya berbeda. Hal ini menyebabkan penulis kesulitan untuk menemukan file-file yang akan digunakan karena kurang rapinya penyimpanan dan update file dokumen.

## **3. Pengelolaan Peserta Pelatihan yang Masih Kurang**

Hambatan yang dihadapi penulis dalam mengoordinasikan peserta, salah satunya keterbatasan dalam melakukan konfirmasi data. Proses ini memakan waktu yang cukup lama dan ketelitian dalam melakukan pengecekan data. Hal ini, disebabkan adanya kejadian peserta pelatihan yang hadir tanpa terdaftar sebelumnya atau tanpa melakukan konfirmasi, menghambat manajemen peserta pelatihan.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## Pembahasan

### 1. Pelayanan yang Kurang Memuaskan

Dalam permasalahan ini, menandakan adanya peran komunikasi non-verbal yang harus dibenahi. Seperti halnya menurut Kholik (2020) bahwa dengan pelayanan terbaik dapat mensukseskan manajemen yang handal serta menghasilkan komunikasi yang juga positif. Komunikasi non-verbal berperan dalam proses pelayanan. Menurut Darn (2014) ada beberapa perilaku yang membentuk komunikasi non-verbal, antara lain:

- a. Ekspresi wajah: Seperti tersenyum menandakan kesan keramahan, kehangatan, kebahagiaan, dan hubungan yang baik. Apabila, kita melayani dengan tersenyum, masyarakat akan merasa lebih nyaman untuk diajak berbicara.
- b. Bahasa tubuh: Dengan cara berbicara saling berhadapan dapat menyampaikan pesan yang beragam kepada orang lain.
- c. Unsur vokal: Dalam menyampaikan informasi pelayanan kepada masyarakat, dapat menggunakan nada bicara yang rendah serta menjelaskan dengan artikulasi suara yang jelas tidak terburu-buru.

Sebaiknya dalam melayani dalam masyarakat, Dinas Tenaga Kerja bisa memberikan pelatihan tentang penyampaian komunikasi non-verbal yang baik. Misalnya, dengan tersenyum, menurunkan nada suara, dan saling bertatapan. Dengan alternatif solusi ini, masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## 2. Penataan Dokumen yang Kurang Efektif

Untuk meminimalisir terjadinya pengarsipan data yang tidak tersimpan dengan rapi, penulis mengurutkan data berdasarkan kategori datanya misalnya, data identitas wirausaha dijadikan satu sesuai dengan angkatannya. Hal tersebut berkaitan dengan pentingnya menggunakan *excel* sebagai aplikasi pengolahan data, *microsoft excel* salah satu dari sekian banyak program aplikasi yang dikhususkan untuk pengolahan angka (Petro & Swatan, 2019). Menurut penulis, dengan adanya *excel* yang dikatakan Sugiono (2015) dapat menghasilkan output kuantitas, kualitas, dan keefektifan kinerja karyawan dalam bekerja. Meminimalisir data bisa dilakukan dengan mengadakan pelatihan secara berkala tentang penggunaan aplikasi *microsoft excel*. Ini, akan memudahkan kinerja karyawan untuk lebih cepat dalam mengelola data.

## 3. Pengelolaan Peserta Pelatihan yang Masih Kurang

Alternatif solusi dari masalah diatas, melihat dari fungsi manajemen yang dikemukakan menurut Winardi (2016), antara lain:

1. Perencanaan, menyegerakan pihak RT untuk melakukan konfirmasi peserta kepada Disnaker melalui *whatsapp*.
2. Pengekoordinasian, dari informasi tadi penulis bisa memilah peserta yang akan mengikuti pelatihan dan melakukan pengecekan surat keterangan dari RT tersebut untuk memastikan peserta mengikuti pelatihan atau tidak.
3. Pengendalian, dilakukannya monitoring ke lapangan langsung secara berkala untuk menghindari kejadian tersebut terulang kembali.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Memberikan *briefing* tentang perencanaan diadakannya pelatihan kepada RT setempat agar bisa melakukan konfirmasi peserta melalui *whatsapp*. Mengkoordinasikan data peserta agar bisa diadakan pelatihan. Monitoring secara berkala untuk menghindari kejadian yang berulang.

## **Kesimpulan**

Dapat disimpulkan dari seorang penulis bahwa selama magang di Dinas Tenaga Kerja Kota Magelang banyak sekali pengalaman baru, mendapatkan pelajaran, dan praktek langsung yang tidak didapatkan di perkuliahan. Kegiatan magang ini, berlangsung pada 1 Agustus 2023 – 31 Oktober 2023. Berikut, penjelasan mengenai beberapa hal yang ditemui penulis setelah menyelesaikan kegiatan magang:

1. Penerapan teori komunikasi bisnis, lebih spesifiknya membahas tentang penggunaan komunikasi non-verbal sebagai penyelesaian dari permasalahan pelayanan yang kurang ramah.
2. Penataan dokumen yang kurang efektif, dapat diselesaikan menggunakan pengarsipan digital melalui aplikasi pengolah data, seperti microsoft excel.
3. Perencanaan manajemen secara mendetail, berguna untuk memudahkan pengelolaan aktivitas yang akan dilakukan.
4. Manfaat adanya sertifikasi excel dapat mendukung kegiatan magang, seperti memudahkan penulis dalam melakukan pengelolaan data rekapitulasi supaya lebih efektif dan efisien.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## Rekomendasi

### 1. Rekomendasi bagi Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Magelang

Dalam menghadapi permasalahan yang ada, berikut penulis tuliskan mengenai rekomendasi bagi Kantor Dinas Tenaga Kerja:

- a. Mengadakan pelatihan pelayanan kepada karyawan. Dengan melakukan kerjasama, ke lembaga pelatihan setempat. Hal ini, akan meningkatkan kinerja dan motivasi karyawan, sehingga kepuasan masyarakat akan pelayanan publik akan terus meningkat.
- b. Memberikan edukasi dan pelatihan. Tentang pentingnya digitalisasi arsip menggunakan excel. Ini, akan mempermudah dalam melakukan pencarian data yang semula manual. Karyawan juga, perlu dilakukan pelatihan excel untuk meningkatkan kemampuan dalam mengolah data digital.
- c. Pengelolaan manajemen sumber daya manusia yang baik. Penulis menyarankan untuk menyusun perencanaan, pengoordinasian, dan pengontrolan. Baik itu, terhadap internal perusahaan (karyawan) maupun eksternal (pihak RT setempat).

### 2. Rekomendasi bagi STIE YKPN Yogyakarta

Rekomendasi yang diberikan penulis, untuk STIE YKPN supaya menjalin kerja sama dengan Dinas Tenaga Kerja Kota Magelang. Dengan adanya kerja sama, bisa menjadi jembatan referensi tempat magang mahasiswa STIE YKPN Yogyakarta nantinya.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## Refleksi Diri

Komunikasi berguna untuk bisa memudahkan dalam menjalin relasi antar karyawan, saling melakukan *cross checking*, dan juga tersampainya pelayanan dengan baik. Penulis menjadi lebih bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas yang diberikan dengan tepat waktu, dan bisa mengerti tindakan yang harus diambil saat menyelesaikan masalah. Penggunaan aplikasi excel, juga mendukung kegiatan magang penulis. Meskipun, selama magang di Dinas Tenaga Kerja, penulis menyadari banyaknya kekurangan. Penulis tetap, mengusahakan kinerja yang terbaik untuk bagian administrasi dan pelayanan. Beruntungnya, penulis dibimbing dengan baik dari awal melaksanakan magang sampai akhir pelaksanaan magang oleh kepala bidang penempatan kerja yang selalu sabar menjelaskan prosedural dan memberikan masukan-masukan ke penulis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhilah, F. (2017). Manajemen Perencanaan Sumber Daya Manusia di Bidang Pendidikan: Manifestasi dan Implementasi. *Didaktika Jurnal Kependidikan*, 11(1), 81-94. Retrieved from <https://jurnal.iain-bone.ac.id/index.php/didaktika/article/view/156/85>
- Apriadi, D., Alfiarini, & Yanto, R. (2023). Pelatihan Microsoft Excel dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Bidan Desa UPT Puskesmas Nawangsari. *Jurnal Pengabdian Kolaborasi dan Inovasi IPTEKS*, 1(6), 885-890. Retrieved from <https://journal.ppmi.web.id/index.php/JPKI2/article/view/191/147>
- Dinas Tenaga Kerja. (2023). *Sejarah Singkat*. Retrieved from <http://disnaker.magelangkota.go.id/>
- Dinas Tenaga Kerja Kota Magelang. (2023). *Layanan Publik*. Retrieved from <http://disnaker.magelangkota.go.id/>
- Hariyanto, D. (2021). Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi . Sidoarjo: UMSIDA Press.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Husin, I. (2022). Teori Organisasi. *Informatics, Science, and Technologies*, 12, 10. Retrieved from <https://jurnal.stmik.banisaleh.ac.id/ojs2/index.php/JIST/article/view/103>
- Maisarah. (2013). Aplikasi Komunikasi Non Verbal di dalam Kelas. *Educate*, 2(2). Retrieved from <https://journal.unipdu.ac.id/index.php/educate/article/view/661/0>
- Prahendratno, d. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Kumpulan Teori & Contoh Penerapannya)*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sicilia. (2019). Pengertian Microsoft Excel. *Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Retrieved from <http://talentaschool.sch.id:8250/talentapedia/blog/pengertian-microsoft-excel-1>
- Sukiyah, N., Venanda , M., Venanda , E., & Dwiridotjahyono, J. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja dan Displin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan PTPN X Pabrik Gula Lestari Kertosono. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 2(12), 99-108. Retrieved from <https://journal.ipb.ac.id/index.php/jmo/article/view/33868>