



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

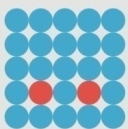
ANALISIS KINERJA PELAYANAN DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI TERHADAP TRANSMIGRAN DI PROPINSI MALUKU UTARA

Oleh
Mansur Prawira



© Hak cipta milik IPB, tahun 2005

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH PASCASARJANA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
2005



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



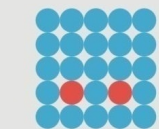
Karya Ini Ku Persembahkan Teruntuk

1. *Kedua orang tua tercinta yaitu Hi. Abdul Kadir Bin Samaun Prawira dan Hj. Saadiah Binti Otong/Prawira (yang telah almarhum dan almarhumah);*
2. *Kedua mertua yang terkasih yaitu Hi. Abdul Muthalib Hi. Murid dan Hj. Norma Binti Thaib Maruapey ;*
3. *Adinda istri tercinta yaitu Amsa Binti Hi. Abdul Muthalib dan Anakda tersayang Rahmat Sutrisno Thakdir Prawira ;*
4. *Keluarga Besar Prawira di Ambon dan Keluarga Besar Bin/Binti Otong di Jakarta*
5. *Kakak-kakak, adik-adik dan keponakan-keponakan tersayang serta saudara- saudara terkasih di Ambon maupun di Jakarta*

© Hak cipta milik IPB, tahun 2015

(Renungan Mutiara Hikmah Kehidupan)

Tidaklah sis-sia Ku ciptakan jin dan manusia, kecuali hanya untuk berbakti, mengabdikan dan menyembah kepada-Ku (QS. Adz Dzariat :56)



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
TERHADAP TRANSMIGRAN DI PROPINSI MALUKU UTARA**

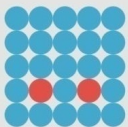
Oleh :

Mansur Prawira

Tesis

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen
pada Program Studi Magister Manajemen Agribisnis

© Hak cipta milik IPB, tahun 2005



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH PASCASARJANA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
2005**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



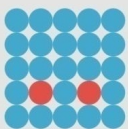
Hak cipta dilindungi Undang-Undang

pelayanan) dan atribut dimensi perhatian (berupa : memiliki rasa kepedulian yang tinggi didalam pelayanan) oleh aparaturn instansi/dinas yang bersangkutan di permukiman transmigrasi, disamping atribut dimensi jaminan (berupa memberikan rasa aman dan nyaman dalam pelayanan, memberikan bimbingan dan motivasi dalam berusaha) yang telah memenuhi standar kinerja pelayanan.

2. Perlunya mengupayakan sistem/mechanisme pelayanan berdasarkan berbagai atribut dimensi pelayanan (dimensi fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian) secara terpadu dan terkoordinir secara baik antar instansi terkait yang menyangkut dengan pelaksanaan program ketransmigrasian di permukiman transmigrasi.
3. Semua komponen dan *stake holder* yang berkompeten di dalam pelaksanaan program ketransmigrasian perlu diikutsertakan tanpa terkecuali yang di dukung dengan suatu mekanisme aturan kebijakan yang fleksibel, sehingga keberhasilan program ketransmigrasian tersebut dapat terealisasi secara baik sesuai dengan maksud, tujuan, sasaran dan target di permukiman transmigrasi.
4. Melakukan penelitian lanjutan terhadap kualitas pelayanan yang menyangkut dengan kinerja pelayanan dari aparaturn dinas yang bersangkutan maupun oleh dinas/instansi lain yang berkompeten di bidang pelayanan publik/masyarakat secara berkesinambungan di daerah.

Kata Kunci : Manajemen Sumber Daya Manusia, Analisis Kinerja Pelayanan Terhadap Transmigran, Karakteristik Responden/Transmigran, Atribut Dimensi Pelayanan (*ServQual*), Skala *Interval*, Skala *Ordinal* dan Skala *Likert*, Analisis Rentang Kriteria, Analisis *IPA* dan Analisis Peringkat *Spearman*.

Hak cipta milik IPB, tahun 2005



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

Judul : ANALISIS KINERJA PELAYANAN DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI TERHADAP TRANSMIGRAN DI PROPINSI MALUKU UTARA

Nama : Mansur Prawira

Nrp : P. 056030581.30

Program Studi : Magister Manajemen Agribisnis

Menyetujui,

1. Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Ir. Tb. Sjafri Mangkuprawira

Dr. Ir. Arief Daryanto, M.Ec

2. Ketua Program Studi

3. Dekan Sekolah Pasca Sarjana

Prof. Dr. Ir. E. Gumbira Sa'id, MA.Dev

Prof. Dr. Ir. Sjafrida Manuwoto, MSc

Tanggal Lulus :

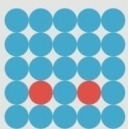
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2005



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya segala pernyataan dalam tesis saya yang berjudul:

ANALISIS KINERJA PELAYANAN DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI TERHADAP TRANSMIGRAN DI PROPINSI MALUKU UTARA

merupakan gagasan atau hasil penelitian tesis saya sendiri, dengan arahan Komisi Pembimbing, kecuali dengan jelas ditunjukkan rujukannya.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar atau capaian akademik lainnya pada program sejenis di perguruan tinggi lainnya. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat dipertanggungjawab kebenarannya.

Bogor, Juni 2005

Mansur Prawira

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang



RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di kota Ambon Propinsi Maluku tanggal 11 Januari 1967 sebagai anak kelima dari enam bersaudara dari pasangan Hi. Abdul Kadir Bin Samaun Prawira dan Hj. Saadiyah Binti Otong/Prawira. Jenjang pendidikan formal

dijalani dengan menamatkan SDN. 15 Ambon tahun 1981, pada tahun 1984 menyelesaikan pendidikan pada SMPN. 6 Ambon, di tahun 1987 menyelesaikan pendidikan SMAN. 3 Ambon. Pada tahun 1994 memperoleh gelar Sarjana Pertanian pada Program Studi Agronomi Universitas Pattimura Ambon.

Jenjang sebagai PNS dimulai pada tahun 1997 sebagai calon PNS, dan diangkat sebagai PNS tahun 1998 pada Kantor PMD Kabupaten Maluku Utara. Pada tahun 1999 diangkat sebagai Kepala Seksi PMD Kecamatan Jailolo Kabupaten Maluku Utara dan pada tahun 2001 dipindahkan ke Kantor PMD Propinsi Maluku Utara sebagai Kepala Seksi Pengembangan Kawasan Terpadu pada Kantor Pembangunan Masyarakat Desa yang berubah nomenklatur menjadi Badan Pemberdayaan Masyarakat Desa (BPMD) Propinsi Maluku Utara pada akhir tahun 2001. Dan pada tahun 2002 diangkat sebagai Kepala Sub Bagian Perencanaan pada BPMD Propinsi Maluku Utara. Selanjutnya pada tahun 2003 penulis dimutasikan ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi Maluku Utara dan diangkat sebagai Kepala Seksi Ekonomi Transmigrasi pada

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi Maluku Utara. Selanjutnya pada tahun 2003 mendapat Tugas Belajar dari Pemerintah Daerah Propinsi Maluku

Utara untuk mengikuti Sekolah Pascasarjana Magister Manajemen Agribisnis Institut Pertanian Bogor (MMA-IPB).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

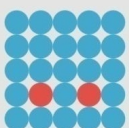
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor





Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2005



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

Pada tanggal 19 Pebruari 2000, penulis mempersunting dara manis bernama Amsa Binti Hi. Abdul Muthalib biasa disapa dengan nama “Nona”. Selanjutnya pada tahun 2000 tanggal 14 November, alhamdulillah penulis dikarunia seorang putera, yang cakap dan ganteng bernama Rahmat Sutrisno Thakdir Prawira, biasa disapa dengan panggilan sayang “Dhil”.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Kata Pengantar

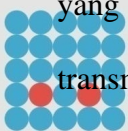
Syukur Alhamdulillah segala puja dan puji bagi Allah SWT penguasa atas seluruh makhluk di jagad raya ini dengan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis penelitian pada Program Studi Magister Manajemen Agribisnis (MMA) Sekolah Pascasarjana Institut Pertanian Bogor Angkatan Reguler XXX dengan judul tesis *“Analisis Kinerja Pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Terhadap Transmigran Di Propinsi Maluku Utara”*.

Tesis yang merupakan hasil penelitian ini, memfokuskan pada Analisis Kinerja Pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi Maluku Utara terhadap transmigran di permukiman transmigrasi sebagai su kebangsih terbaik yang ingin penulis baktikan demi kemajuan daerah, masyarakat (khususnya transmigran) dan peningkatan kualitas kinerja pelayanan dan aparaturnya dinas yang bersangkutan dan juga sebagai rasa syukur yang mendalam serta tanda terima kasih atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan dimaksud.

Penulis menyadari, bahwa hasil penelitian ini memang belumlah maksimal, akan tetapi apa yang telah dilakukan ini dapat diharapkan memberikan wacana baru tentang perlunya peningkatan kualitas kinerja pelayanan oleh dinas propinsi yang bersangkutan terhadap masyarakat (khususnya transmigran di permukiman transmigrasi) yang sebaik-baiknya, bersungguh-sungguh, beritikad baik, penuh loyalitas, berdedikasi, perhatian yang tinggi dan kapabel disertai dengan rasa keikhlasan yang tinggi di dalam melakukan pelayanan tersebut.

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2015



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

IPB-IPB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



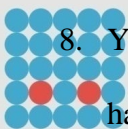
Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Pada kesempatan yang berbahagia ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Tb. Sjafri Mangkuprawira selaku dosen pembimbing utama yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyiapkan dan menyusun tesis ini;
2. Bapak Dr. Ir. Arief Daryanto, M.Ec selaku pembimbing dua yang tidak bosan-bosannya mengoreksi draft tesis ini;
3. Pemerintah Daerah Propinsi Maluku Utara atas kepercayaannya kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Sekolah Pascasarjana Magister

©Manajemen Agribisnis Institut Pertanian Bogor (MMA-IPB).

4. Bapak dan Ibu Dosen MMA – IPB yang telah memberi bimbingan perkuliahan mulai matrikulasi sampai dengan triwulan akhir;
5. Bapak Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc selaku Ketua Tim Penguji pada Forum Konsultasi Akhir (FKA);
6. Rekan-rekan Angkatan Reguler 30 Depdagri yang membantu baik moril maupun materiil yang tidak dapat disebutkan satu persatu;
7. Kedua orang tua penulis yang telah almarhum/almarhumah, kedua mertua, kakak-kakak dan adik serta keponakan-keponakan penulis atas do'a dan dorongannya yang tak pernah berhenti buat penulis dalam menggapai kehidupan;



8. Yang tercinta dan terkasih istriku Amsa Binti Hi. Abdul Muthalib, buah hatiku tercinta dan tersayang Rahmat Sutrisno Thakdir Prawira yang setia papa tinggalkan dalam meraih cita-cita dan harapan kita, dan papa hanya dapat mengucapkan terima kasih untuk semua pengorbanan itu;

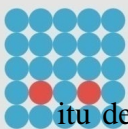
MMA-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

9. Keluarga Besar Prawira dan Keluarga Ardani Bin Ootong di Ambon (Keluarga Mustafa/Sumarlis Prawira, Keluarga Muhammad Nawi/Fatmawati Picalouhata, Keluarga Achmad/Suhartian Prawira, Keluarga Ali/Hafsah Prawira, dan Keluarga Usman/Nurbaiti Prawira);
10. Bapak Efendi Barmawi, SE dan rekan-rekan staf pada Biro Kepegawaian Pemda Propinsi Maluku Utara yang telah membantu penulis, mulai dari tahapan seleksi awal sampai pada penerimaan dan pengiriman Tugas Belajar untuk mengikuti studi S2 di MMA - IPB sampai selesai;
11. Bapak Drs. Abdullah Y. Alhadad beserta keluarga dan rekan-rekan staf khususnya di Subdin Penempatan Transmigrasi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi Maluku Utara yang memberi dukungan moril maupun materiil, dari awal perkuliahan sampai selesai;
12. Bapak Umar Sangadji, SE beserta keluarga yang telah banyak membantu penulis mulai dari awal perkuliahan sampai selesai;
13. Keluarga M. Samaun A. Thalib, SE yang telah membantu penulis secara moril maupun materiil mulai dari awal sampai dengan akhir perkuliahan/studi;
14. Pimpinan PT. Aneka Tambang (ANTAM) Tbk yang turut pula partisipasi dalam membantu penulis dari segi finansial untuk melakukan penelitian;
15. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis selama penyusunan tesis ini.



Penulis menyadari dalam penyusunan ini masih banyak kekurangan, untuk itu demi kesempurnaan saran dan masukan yang bersifat kontribusi membangun sangat penulis harapkan dari pembaca sekalian.

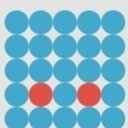
MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2005



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat diterima dan bermanfaat khususny buat penulis dan secara umum bagi dunia ilmu pengetahuan serta pihak lain yang berkepentingan. Dan hanya kepada Sang Khalik Pencipta seluruh isi jagad alam raya ini, Allah SWT jualah segalanya terpulang. Amin.

Bogor, Juni 2005

Mansur Prawira

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.