

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU PENCARI
KERJA DI DINAS TENAGA KERJA KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Sebagian Persyaratan

Dalam mencapai Derajat Sarjana S-1

Ilmu Administrasi Negara



Oleh :

MACHROEF SUKSESI

NIM.07011181320062

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

Indralaya, Ogan Ilir

Mei 2018

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU PENCARI
KERJA PADA DINAS TENAGA KERJA DAN
TRANSMIGRASI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

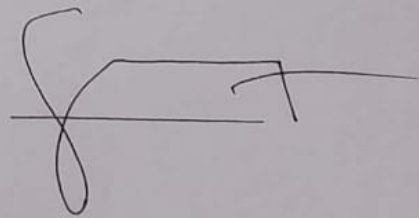
MACHROEF SUKSESI

07011181320062

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, April 2018

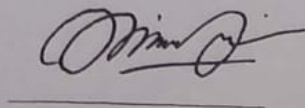
Pembimbing I

Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 19580609 198403 1002



Pembimbing II

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 19810827 200912 1002



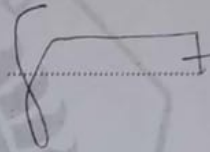
HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Palembang" telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 15 Mei 2018.

Indralaya, 15 Mei 2018

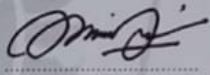
Ketua:

1. Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 195806091984031002

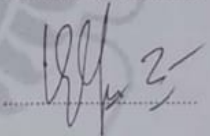


Anggota:

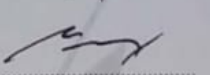
1. Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002



2. Dr. Nengyanti, M.Hum
NIP. 196704121992032002



3 Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001



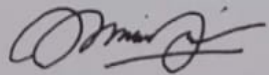
Mengetahui:

Dekan FISIP

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Stay hungry, stay foolish”. (Steve Jobs)

Skripsi ini kupersembahkan

Kepada:

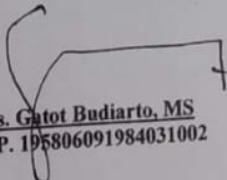
- 1. Kedua Orang Tuaku
(Heri Sainuddin dan
Fauziah)**
- 2. Adikku (Tasya Zakia)**
- 3. Teman-teman angkatan
2013 Ilmu Administrasi
Negara**
- 4. Almamater yang menjadi
kebangganku**

ABSTRAK


Penelitian ini dilatar belakangi oleh masih kurangnya kualitas pelayanan dalam pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kota Palembang khususnya dalam pembuatan kartu pencari kerja. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan jenis penelitian kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode penyebaran angket (kuesioner), observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori Kualitas Pelayanan dari Zeithaml dkk, dimana keberhasilan kualitas pelayanan dipengaruhi oleh empat dimensi yaitu (1) *Tangibles*, (2) *Reliability*, (3) *Responsiveness*, (4) *Assurance*, (5) *Empathy*. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan menunjukkan untuk dimensi *tangibles* belum cukup baik, *reliability* kurang baik, *responsiveness* kurang maksimal, *assurance* kurang baik, *empathy* belum cukup baik. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Palembang belum berhasil. Penelitian ini memberikan saran agar kualitas pelayanan dapat lebih ditingkatkan dengan memaksimalkan fasilitas-fasilitas yang tersedia, menyediakan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk memudahkan pemohon, mengevaluasi dan memperhatikan kinerja pegawai, dan melakukan perbaikan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pembuatan Kartu Pencari Kerja, Dinas Tenaga Kerja

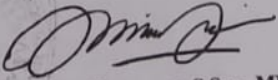
Pembimbing I


Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 195806091984031002

Pembimbing II


Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA
NIP. 198108272009121002

Indralaya, Oktober 2018
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya


Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

ABSTRACT

This research was motivated by still lack of service quality of creating card for job seeker in office of Manpower Palembang. This study aims to determine the service quality in office of Manpower Palembang especially about creating card for job seeker. This study used quantitative descriptive research method with quantitative study. Types of data used are primary data and secondary data. The technique of data collection was done through questionnaire, observation and documentation. This study used the service quality theory by Zeithaml, etc where the succesful of service quality affected by five dimensions are (1) Tangibles (2) Reliability (3) Responsiveness (4) Assurance (5) Empathy. Based on the analysis and research in the field, for the level of tangibles not good enough, the reliability dimensions less well, the responsiveness dimensions still not maximal, the assurance dimensions not good enough, and for the empathy dimensions also less well. The conclusion of the research is service quality of creating card for job seeker in office of Manpower Palembang still not yet succesful. This study provided some suggestions so that the service quality can be improve by maximizing the available facilities, providing the standard operational procedure (SOP) to simplify the citizen, evaluating and observing the employee performance, and also improving the service

Keywords: service quality, creating card for job seeker, office of Manpower

Pembimbing I



Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 195806091984031002

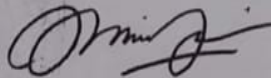
Pembimbing II



Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA
NIP. 198108272009121002

Indralaya, Oktober 2018

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

KATA PENGANTAR

Terima kasih atas karunia Yang Maha Segalanya Allah SWT karena berkat rahmat dan izin-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU PENCARI KERJA DI DINAS TENAGA KERJA KOTA PALEMBANG”**. Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana S-1 dalam bidang Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna serta tidak terlepas dari kendala-kendala. Sebagai tanda penghormatan yang sedalam-dalamnya penulis dengan tulus menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Heri Sainuddin dan Fauziah terima kasih telah memberi semangat, dukungan dan doa yang tidak hentinya demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
2. Adikku tersayang, Tasya Zakia terima kasih telah menjadi penyemangat selama penyusunan dan penulisan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Wakil Dekan I, Bapak Sofyan Effendi, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan II dan Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Drs. Gatot Budiarto, MS selaku dosen dan Pembimbing Skripsi I dan Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan waktu untuk membimbing, memberikan saran dan masukan dalam membantu pembuatan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA dan Ibu Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Si selaku dosen pembahas seminar proposal yang telah memberikan saran dan masukan dalam membantu pembuatan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Nengyanti, M.Hum dan Bapak Drs. Mardianto, M.Si selaku dosen pembahas skripsi yang telah memberikan saran dan masukan dalam membantu penulisan skripsi ini.

8. Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberi pengarahan dan motivasi kepada penulis.
9. Bapak dan Ibu dosen serta segenap staf karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
10. Bapak dan Ibu Dinas Tenaga Kerja Kota Palembang yang telah bersedia membantu untuk pemberian data pada skripsi ini.
11. Aulia Ferji, terima kasih telah memberi motivasi, semangat dan dukungan dalam penyelesaian dan penulisan skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga skripsi ini dapat selesai pada waktunya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Indralaya,

Penulis

Machroef Suksesi

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori.....	11
B. Kualitas Pelayanan.....	11
C. Pelayanan Publik.....	12
D. Teori Kualitas Pelayanan.....	14
E. Teori Kepuasan.....	18
F. Teori Kualitas Pelayanan Publik yang Digunakan dalam Penelitian Ini.....	19
G. Kerangka Teori.....	20
H. Kerangka Pemikiran.....	21
I. Hipotesis.....	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	23
B. Definisi Konsep.....	23
C. Definisi Operasional.....	24
D. Jenis dan Sumber Data.....	26
E. Unit Analisis, Populasi dan Sampel.....	27
F. Teknik Pengumpulan Data.....	29

G. Teknik Analisis Data.....	30
H. Jadwal Penelitian.....	35
I. Sistematika Penulisan.....	35
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	37
B. Sejarah Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Palembang.....	37
C. Visi dan Misi Dinas Tenaga Kerja Kota Palembang.....	38
D. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Tenaga Kerja Kota Palembang.....	38
E. Struktur Organisasi.....	39
F. Tugas dan Fungsi Bidang.....	39
G. Pelayanan dan Pembuatan Kartu Pencari Kerja.....	53
H. Hasil dan Pembahasan.....	54
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	54
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	57
3. Distribusi Jawaban Responden Pada Tiap Dimensi.....	59
a. Dimensi <i>Tangibles</i>	59
b. Dimensi <i>Reliability</i>	64
c. Dimensi <i>Responsiveness</i>	70
d. Dimensi <i>Assurance</i>	75
e. Dimensi <i>Empathy</i>	78
4. Perhitungan Ekspektasi dan Persepsi.....	82
5. Perhitungan Nilai Q.....	86
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran.....	94
 DAFTAR PUSTAKA.....	 96
 LAMPIRAN.....	 98

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jumlah Data Pemohon Kartu Pencari Kerja Kota Palembang

Tabel 3.1	: Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Tabel 3.2	: Tabel Perhitungan.....	34
Tabel 4	: Tabel Validitas dan Reliabilitas.....	56
Tabel 4	: Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 5	: Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 6	: Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	58
Tabel 7	: Penampilan Petugas.....	59
Tabel 8	: Ruang Pelayanan.....	60
Tabel 9	: Kemudahan Proses Pelayanan.....	62
Tabel 10	: Kedisiplinan Petugas.....	63
Tabel 11	: Kecepatan dan Kecermatan Pelayanan.....	65
Tabel 12	: Penerapan Standar Pelayanan.....	66
Tabel 13	: Kemampuan Petugas Menggunakan Alat.....	67
Tabel 15	: Dinas Tenaga Kerja Menyelesaikan Tepat Waktu.....	68
Tabel 16	: Keluhan Masyarakat direspon oleh Petugas.....	69
Tabel 17	: Petugas Menunjukkan Kesabaran.....	70
Tabel 18	: Petugas Berinisiatif Membantu Pemohon.....	71
Tabel 19	: Petugas Fokus dalam Melaksanakan Pekerjaan.....	72
Tabel 20	: Petugas Melakukan Pelayanan dengan Cermat.....	74
Tabel 21	: Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu.....	75
Tabel 22	: Petugas Memberikan Jaminan Biaya.....	76
Tabel 23	: Petugas Bersikap Secara Konsisten.....	77
Tabel 24	: Petugas Memiliki Pengetahuan Memadai.....	78
Tabel 25	: Kenyamanan Jam Operasional Kerja.....	79
Tabel 26	: Petugas Mengutamakan Kepentingan Pemohon.....	80

Tabel 27	: Petugas Tidak Diskriminatif.....	81
Tabel 28	: Petugas Menghargai Pemohon.....	81
Tabel 29	: Perhitungan Pembobotan Hasil Kuesioner Harapan.....	83
Tabel 30	: Perhitungan Pembobotan Hasil Kuesioner Persepsi.....	84
Tabel 31	: Nilai Pembobotan.....	87
Tabel 32	: Rata-Rata Pembobotan Per Dimensi.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Pemohon yang menunggu di ruang tunggu.....	7
Gambar 1.2 : Dinas Tenaga Kerja melayani pemohon yang membuat kartu pencari kerja	7
Gambar 1.3 : Antrian Pemohon Kartu Pencari Kerja.....	7
Gambar 4.1 : Terdapat Sapu di Ruang Tunggu.....	62
Gambar 4.2 : Toilet dan Lahan Parkir Dinas Tenaga Kerja.....	63
Gambar 4.3 : Papan Pengumuman.....	67
Gambar 4.4 : Petugas Bersantai Saat Jam Kerja.....	73
Gambar 4.5 : Loker Pelayanan Kosong.....	74

DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN

Permenakertrans = Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi

SOP = Standar Operasional Prosedur

KK = Kartu Keluarga

KKN = Korupsi, Kolusi dan Nepotisme

Disnaker = Dinas Tenaga Kerja

Pencaker = Pencari Kerja

SERVQUAL = *Service Quality*

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Penunjukkan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 : Lembar Bimbingan Seminar Usulan Skripsi
- Lampiran 3 : Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Lembar Revisi Seminar Usulan Skripsi
- Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian KESBANGPOL Palembang
- Lampiran 6 : Surat Izin Penelitian Dinas Tenaga Kerja Kota Palembang
- Lampiran 7 : Lembar Kuesioner
- Lampiran 8 : Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Lampiran 9 : Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi (permenakertrans)
Nomor : PER.07/MEN/IV/2008 Pasal 25 tentang Penempatan Tenaga Kerja.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi

setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah yaitu adanya pembuatan kartu pencari kerja bagi orang-orang yang ingin melamar pekerjaan.

Pelayanan kartu pencari kerja atau kartu kuning ini berdasarkan pada Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Permenakertrans) Nomor: PER.07/MEN/IV/2008 Pasal 25 Tentang Penempatan Tenaga Kerja. Permenakertrans ini merupakan revisi dari aturan sebelumnya yaitu Keputusan Menteri Tenaga Kerja Nomor KEP. 207/MEN/1990 tentang Sistem Antar Kerja dan Keputusan Menteri Tenaga Kerja Nomor KEP. 203/MEN/1999 tentang Penempatan Tenaga Kerja Dalam Negeri. Adapun isi dari Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER.07/MEN/IV/2008 Pasal 25 yaitu Pencari kerja yang akan bekerja di dalam atau di luar negeri wajib dilayani oleh pengantar kerja di instansi yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan kabupaten/kota. Pencari kerja yang dilayani sebagaimana dimaksud, harus menyerahkan pas foto berwarna ukuran 3 x 4 cm sebanyak 2 (dua) lembar dan memperlihatkan kartu tanda penduduk yang masih berlaku, copy ijazah

pendidikan terakhir bagi yang memiliki, copy sertifikat keterampilan bagi yang memiliki, dan copy surat keterangan pengalaman kerja bagi yang memiliki. Pencari kerja yang telah memperoleh pelayanan sebagaimana dimaksud akan diberikan kartu tanda bukti pendaftaran pencari kerja.

Kartu pencari kerja atau lebih dikenal dengan Kartu Kuning adalah kartu yang digunakan oleh para pencari kerja sebagai keterangan bahwa mereka belum dan sedang mencari kerja. Kartu pencari kerja ini biasanya digunakan sebagai syarat untuk melamar pekerjaan, meskipun tidak semua perusahaan mengajukan syarat untuk memiliki kartu pencari kerja. Pada dasarnya, setiap kartu pencari kerja yang dihasilkan akan digunakan untuk statistik jumlah pencari kerja pada tahun yang bersangkutan agar dapat dibandingkan dengan jumlah lapangan kerja yang ada, sehingga dapat menjadi koreksi atau landasan untuk meningkatkan jumlah lapangan kerja di Indonesia. Adapun Persyaratan pembuatan Kartu Pencari Kerja yaitu sebagai berikut:

1. Fotokopi KTP yang masih berlaku
2. Fotokopi Akte Kelahiran
3. Fotokopi KK (Kartu Keluarga)
4. Fotokopi Ijazah dari SD sampai Pendidikan terakhir
5. Pas foto ukuran 4x3 sebanyak 2 buah (sebaiknya bawa lebih)

Berikut ini merupakan proses pembuatan Kartu Pencari Kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Palembang:

1. Isi data, yaitu kita akan diminta mengisi data pribadi kita langsung dalam Kartu Kuning.
2. Terima Kartu Kuning, data yang kita isi akan diperiksa kembali oleh petugas yang berwenang. Bila tidak ada data yang salah, foto yang kita bawa akan dipasang pada

Kartu Kuning. Selanjutnya Kartu Kuning akan ditandatangani dan distempel oleh petugas yang berwenang. Kartu Kuning tersebut kemudian diserahkan kepada kita.

3. Legalisir Kartu Kuning, Kartu Kuning yang sudah selesai dibuat segera kita fotokopi. Hasil fotokopi itu kita kembalikan kepada petugas yang berwenang untuk dilegalisir. Jumlah fotokopi yang dilegalisir ini sebaiknya memenuhi kebutuhan kita. Jumlah ini tentu terkait dengan jumlah yang perlu kita serahkan dalam proses melamar.

Akan tetapi, pelayanan pemerintah saat ini dinilai masih kurang kualitasnya dari yang diharapkan masyarakat. Meskipun sudah berjalan dengan semestinya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah itu masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Persoalan yang dihadapi begitu mendesak membuat masyarakat mulai tidak sabar atau mulai cemas dengan mutu pelayanan aparatur pemerintahan yang pada umumnya semakin merosot atau memburuk. Pelayanan publik oleh pemerintah lebih buruk dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta, masyarakat mulai mempertanyakan apakah pemerintah mampu menyelenggarakan pemerintahan dan atau memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.

Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat, keluhan yang terjadi adalah masih adanya calo di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Palembang, seperti banyaknya di temukan calo, pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah di tetapkan, kurang ramahnya dalam memberikan pelayanan, sedikitnya kursi untuk para pemohon yang mengurus izin pembuatan kartu tenaga kerja, bahkan ruang tunggu yang kurang nyaman.

Persoalan di atas tentunya menjadi masalah pelayanan publik yang perlu ada solusinya. Adapun pengertian pelayanan publik itu sendiri adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun pelayanan publik dalam essensinya adalah pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dari penyelenggara, dalam hal ini pemerintah. Dengan demikian, Peran pelayanan publik banyak membawa dampak memajukan instansi itu sendiri dan tercapainya kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan publik itu sendiri memiliki tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Fakta di lapangan terkait pelayanan pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Palembang menunjukkan masih banyak menunjukkan berbagai masalah yang ada terkait pelayanan publik yang tidak berjalan sesuai dengan semestinya.

1. Banyaknya diskriminasi dalam memberikan pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh hubungan pertemanan, kesamaan afiliasi politik, etnis, dan agama. Fenomena semacam ini tetap marak walaupun telah diberlakukan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari KKN yang secara tegas menyatakan keharusan adanya kesamaan pelayanan, bukannya diskriminasi. Diskriminasi inipun tetap menjadi polemik di masyarakat. Contohnya, ada seorang dengan tampilan biasa saja atau kurang menarik, ia cenderung tidak terlalu dilayanani dengan senyuman, sedangkan orang yang mempunyai

tampilan menarik dan mendapat perlakuan yang berbeda atau lebih ramah pada saat di layani.

2. Tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Ketidakpastian ini sering menjadi penyebab munculnya KKN, padahal untuk pembuatan kartu pencari kerja ini pada dasarnya tidak dipungut biaya apapun. Gambaran tentang adanya biaya yang dipungut saat melakukan pembuatan kartu pencari kerja ditemukan peneliti saat melakukan observasi pra penelitian pada tanggal 17 April 2017, dimana salah seorang pemohon yang bernama Adi Hidayat, menyatakan bahwa ada biaya sukarela yang umumnya dikeluarkan setelah membuat kartu kuning, biaya sukarela tersebut sebesar 10-50ribu rupiah.
3. Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Ini merupakan konsekuensi logis dari adanya diskriminasi pelayanan dan ketidak pastian tadi. Seperti yang disebutkan sebelumnya bahwa ketidakjelasan ini mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Tenaga Kerja dan Trasmigrasi Kota Palembang, maka banyak masyarakat yang akhirnya lebih mempercayakannya pada badan Swasta, seperti masalah Kesehatan, Pendidikan dan Transportasi. Karena bagi sebagian masyarakat yang mampu, mutu dari pelayanan oleh badan swasta lebih baik mutunya dan prosesnya tidak rumit.
4. Ruang tunggu yang tidak sesuai untuk menampung jumlah pembuat kartu kuning, sehingga lebih banyak orang mengantri di luar ruang tunggu daripada di ruang tunggu sendiri.

Gambar 1.1
Pemohon yang Menunggu di Ruang Tunggu



Sumber: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, 7 Agustus, 2017.

Gambar 1.2
Dinas Tenaga Kerja Melayani Pemohon yang Membuat Kartu Pencari Kerja



Sumber: palembang.tribunnews.com (Kamis, 29 Agustus 2013)

Gambar 1.3
Antrian Pemohon Kartu Pencari Kerja



Sumber: bulletinmetropolis.com (Senin, 11 Juni 2012)

Pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa adanya perbaikan pelayanan yang diberikan oleh petugas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Palembang untuk pemohon yang mengantri dapat duduk di ruang tunggu, hanya saja ruang tunggu yang disediakan tidak bisa menampung jumlah pemohon kartu pencari kerja yang datang bahkan sebanyak 50 orang sehari bahkan bisa lebih dari itu dikarenakan tingginya akan

pemohon yang datang ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Palembang. Adapun data yang penulis peroleh terkait dengan jumlah pembuat Kartu Pencari Kerja Pertama yaitu:

Tabel 1.1
Jumlah Pemohon Kartu Pencari Kerja Khusus Kota Palembang Pertama
Tahun 2015-Agustus 2017

Jenis Kelamin	2015	2016	2017
Laki-Laki	2.896	2.481	1.592
Perempuan	2.219	2.101	1.337

Sumber: data sekunder Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Palembang. (diolah tahun 2017)

Hal ini dipertegas menurut data Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) Kota Palembang Pada tahun 2014, Marlina SE, Kasi Informasi Bursa Kerja mengatakan angka pencari kerja (pencaker) yang memiliki KTP Palembang mencapai 32.530 orang untuk tiga tahun terakhir sejak 2011. Sebelumnya pada tahun 2007-2010 Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Palembang bisa mengeluarkan 10-20 kartu perhari, bahkan menurut Rafuan Yurist, selaku Kepala Bidang Penempatan Tenaga Kerja di dinas itu, pembuatan Kartu Kuning meningkat pada tahun 2012 dimana Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Palembang bisa menerbitkan sampai 2.485 Kartu Kuning. Pada Januari diterbitkan sebanyak 710 kartu; Februari 612 kartu; Maret 382; April 354; dan Mei 427 kartu. Hal ini dikarenakan banyaknya perguruan tinggi dan sekolah yang mewisuda sarjana dan lulusan baru serta pembuatan kartu ini diiming-imingi dengan biaya gratis sehingga banyak pemohon yang berharap segera terdaftar di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Palembang untuk memudahkan mereka dalam mencari pekerjaan.

Peneliti menyadari bahwa permasalahan yang terdapat pada Pelayanan kartu kuning pada kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Palembang sangatlah kompleks.

Sehingga dalam hal ini peneliti memfokuskan penelitiannya hanya pada ***“Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja pada Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Palembang”*** dengan melihat kesenjangan antara persepsi dengan ekspektasi para pembuat kartu kuning di dinas tenaga kerja dan transmigrasi Kota Palembang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan pada studi pendahuluan di muka dan dengan memperhatikan pada fokus penelitian yang telah disebutkan dalam batasan masalah, maka ada beberapa hal yang menjadi kajian peneliti, yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja pada Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah di atas, maka penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengkaji lebih dalam mengenai segala masalah yang telah didapatkan oleh peneliti yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Palembang, maka dalam hal penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Di Kantor Pelayanan Terpadu Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Praktis

Manfaat praktis, dalam penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Di Kantor Pelayanan Terpadu Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kota Palembang adalah menemukan informasi yang relevan serta menganalisis fenomena kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi para pembuat kartu kuning di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Palembang yang ditinjau dari aspek *Reability, Responsiveness, Emphaty, Asurance, dan Tangibles*.

2. Manfaat teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Di Kantor Pelayanan Terpadu Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kota Palembang. Penelitian ini juga dapat memberikan wawasan dan sumbangan pemikiran bagi ilmu Administrasi Negara.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta : Bina Aksara.
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. 2001. Yogyakarta:Penerbit Gaya Media
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Ekonomika Indonesia: Dinamika Lingkungan Bisnis di Tengah Krisis Global*.Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Pusat Bahasa Depdiknas.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta: Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Ofset.

Peraturan Perundangan :

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih
- Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi (permenakertrans) Nomor : PER.07/MEN/IV/2008 Pasal 25 tentang Penempatan Tenaga Kerja.
- Peraturan Walikota Palembang Nomor 65 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/73/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Jurnal:

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*" dalam *Journal of Retailing* Volume 64 Number 1 Spring 1988, pp.12-40.

Internet:

<http://etalasepustaka.blogspot.com/> diakses pada 28 November 2016

<http://www.gudangloker.com/diakses> pada 28 November 2017

<http://ubloger.com/> diakses pada tanggal 12 November 2017

<http://dokumen.tips/> diakses pada 25 Januari 2017

https://id.wikipedia.org/wiki/Skala_Likert diakses pada 25 Januari 2017

bphn.go.id diakses pada 12 April 2017

eprints.uny.id diakses pada 12 April 2017 e-

journal.uajy.ac.id diakses pada 19 April 2018

bulletinmetropolis.com diakses pada 18 April 2017

sumsel.tribunnews.com diakses pada 18 April 2017

rudstoneclick.blogspot.co.id diakses pada 19 April 2018

landasanteori.com diakses pada 19 April 2018