

**KUALITAS PELAYANAN E-PADUSANKERJA DINAS
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI
SUMATERA SELATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19
TAHUN 2021**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Oleh:

AULIA AUFA

07011281823192

Konsentrasi Keuangan Negara

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TAHUN 2022**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN E-PADUSANKERJA DINAS TENAGA
KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI SUMATERA SELATAN
PADA MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2021**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik

Oleh :

AULIA AUFA
07011281823192

Pembimbing I

Tanda Tangan

Tanggal

Dra. Gatot Budiarto, MS
NIP. 195806091984031002



04 Oktober 2022

Pembimbing II

Sofyan Effendi, S.IP., M.Si
NIP. 197705122003121003



10/10 22

Mengetahui,

Ketua Jurusan



Dr. Muhammad Nur Budiyanto S.Sos., MPA

NIP. 19691110199411001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Palembang-Prabumulih, KM 32 Inderalaya Kabupaten Ogan Ilir 30662
Telepon (0711) 580572 ; Faksimile (0711) 580572

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**“Kualitas Pelayanan e-padusankerja Dinas Tenaga Kerja dan
Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan pada Masa Pandemi Covid-19
Tahun 2021”**

Skripsi
Oleh :

Aulia Aufa
070112812823192

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 27 Oktober 2022

Pembimbing :

1. Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 195806091984031002
2. Sofyan Effendi, S.IP., M.Si
NIP. 197705122003121003

Tanda Tangan

Penguji :

1. Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM
NIP. 195811191985031003
2. Annada Nasyaya, S.IP., M.Si
NIP. 198809062019032016

Tanda Tangan

Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan Administrasi Publik,

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Loving yourself starts with liking yourself, which starts with respecting yourself, which starts thinking of yourself in positive ways”

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta, ayahanda Kgs. Ahmad Junaidi dan Ibunda Defrina Sidon
2. Saudara kandungku Athiah Anggeraini dan Arnia Abillah
3. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik
4. Almamater Kebanggaankus

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aulia Aufa
NIM : 07011281823192
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 01 September 2000
Program Studi / Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan e-padusankerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengaman, penelitian, pengelolaan serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 10 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan,



METERAI
TEMPEL
80CAJX666796852

Aulia Aufa

ABSTRACT

This research is entitled "Quality of e-Padusankerja Services at the Departement of Manpower and Transmigration of South Sumatera Province During the Covid-19 Pandemic In 2021". The background of this study is not the maximum use of the e-padusankerja website (Electronic labor complaints) so that the public or the reporter still has to complain directly to the Department of manpower and Transmigration of South Sumatera province and the accumulation of incoming complaint letters. The purpose of this study was to determine the quality of e-padusankerja services at the Departement of Manpower and Transmigration of South Sumatera Province during the Covid-19 pandemic in 2021. This study uses qualitative methods. This study uses the theory of Zeithaml, Parasuraman and Berry which is measured using five dimensions of public service quality, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data collection techniques used are observation, interviews, documentation, and library studies. From the results of research and discussion of the conclusion that the quality of e-padusankerja service from the Departement of Manpower and Transmigration of South Sumatera Province during the Covid-19 pandemic in 2021 on the dimensions of physical evidence, reliability, responsiveness, and empathy can be said to be good even though it has not been maximized. Meanwhile, in the dimension of Service Quality Assurance is not good. The results of this study recommend that the Disnakertrans South Sumatera should provide a clear time certainty of the results of the settlement of complaints so that the public as the applicant does not have to wait for a long time and uncertain.

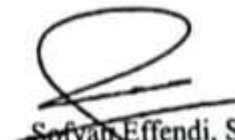
Keywords: Department of Manpower and Transmigration of South Sumatera province, e-padusankerja, quality of Service.

Advisor I



Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 197705122003121003

Advisor II



Sofyan Effendi, S.IP., M.Si
NIP. 195806091984031002

Inderalaya, 27 October 2022
Chairman of the Department of Public Administration
Faculty of Social and Politic Sciences
Sriwijaya University



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 19691110 199401 1 001

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Kualitas Pelayanan e-Padusankerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021". Adapun latar belakang dari penelitian ini adalah belum maksimalnya penggunaan *website* e-padusankerja (Pengaduan Permasalahan Ketenagakerjaan Elektronik) sehingga masyarakat atau pelapor masih harus melakukan pengaduan secara langsung ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan serta adanya penumpukan surat pengaduan yang masuk. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan e-padusankerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang di ukur menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan public yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan e-padusankerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021 pada dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan empati sudah dapat dikatakan baik meskipun belum maksimal. Sedangkan, pada dimensi jaminan kualitas pelayanannya kurang baik. Hasil penelitian ini merekomendasikan bahwa hendaknya Disnakertrans Sumsel memberikan kepastian waktu yang jelas dari hasil penyelesaian pengaduan sehingga masyarakat selaku pemohon tidak perlu menunggu dalam waktu yang lama dan tidak pasti.

Kata Kunci: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan, e-padusankerja, Kualitas Pelayanan.

Pembimbing I



Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 197705122003121003

Pembimbing II



Solyan Effendi, S.IP., M.Si
NIP. 195806091984031002

Inderalaya, 27 Oktober 2022
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 19691110 199401 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis diberi Kesehatan dan kesempatan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan e-padusankerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021”.

Penulisan ini tak lepas dari bimbingan, bantuan, dukungan, serta do’a dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Ridho-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Orang Tua tercinta, Ayah saya Kgs. Ahmad Junaidi dan Ibunda Defrina Sidon, yang selalu mendidik serta mendo’akanku dalam setiap hal yang ku lakukan serta saudara-saudara saya yang turut memberikan dukungan.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Azhar, SH., M.Sc., LL.M., LL.D. selaku Wakil Dekan I, Ibu Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd selaku wakil dekan II, dan Bapak Dr. Andries Lionardo, M.Si. selaku wakil dekan III
5. Bapak Dr. Muhammad Nur Budianto, S.Sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Januar Eko Aryansyah S.IP., SH., M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Drs. Gatot Budiarto, MS, selaku Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
8. Bapak Sofyan Effendi, S.IP., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
9. Seluruh staff dan pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
10. Bapak Drs. H. Koimudin, SH., MM, selaku Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan dan seluruh staff Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan.
11. Ardi Purwa Pandhita yang senantiasa membantu dan menemani saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting.*

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pihak yang berkepentingan. Kritik dan Saran yang membangun kearah yang lebih baik untuk skripsi ini dan maupun penulis, sangat diharapkan untuk perbaikan kedepannya.

Palembang, Oktober 2022



Aulia Aufa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAM PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
1. Kualitas.....	9
2. Pelayanan Publik	10
3. Kualitas Pelayanan Publik.....	12
B. Teori-Teori Kualitas Pelayanan.....	13
C. Teori Kualitas Pelayanan yang Digunakan	17
D. Penelitian Terdahulu	18
E. Kerangka Pemikiran	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Definisi Konsep.....	22
C. Fokus Penelitian	23

D. Jenis dan Sumber Data	24
E. Informan Penelitian	25
F. Teknik Pengumpulan Data.....	26
G. Teknik Analisis Data.....	27
H. Jadwal Penelitian.....	28
I. Sistematika Penulisan	28
BAB IV HASIL PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	32
1. Sejarah Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Sumatera Selatan	32
2. Visi dan Misi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Sumatera Selatan	35
3. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	35
4. E-padusankerja	40
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	44
1. Bukti fisik (<i>tangible</i>)	44
2. Keandalan (<i>reliability</i>)	52
3. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	56
4. Jaminan (<i>assurance</i>).....	62
5. Empati (<i>emphaty</i>)	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Penduduk	4
2. Rekapitulasi Pengaduan e-padusankerja	6
3. Penelitian Terdahulu.....	18
4. Fokus Penelitian	24
5. Matriks Hasil Penelitian	69

TABEL GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Berfikir.....	21
2. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan	32
3. Struktur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan	40
4. Alur e-padusankerja	41
5. Prosedur Pelayanan e-padusankerja	42
6. Komputer pelayanan e-padusankerja	45
7. Jaringan Internet	47
8. Printer	48
9. Kemudahan prosedur pelayanan.....	50
10. Petugas memproses pengaduan	52
11. Kesesuaian operasional	54
12. Pegawai merespon pengguna layanan	57
13. Daftar Pengaduan e-padusankerja yang telah selesai	59
14. Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan	61
15. Keramahan petugas terhadap pengguna layanan.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	77
Lampiran 2. Dokumentasi	79
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian	82
Lampiran 4. Surat Balasan Kesbangpol Kota Palembang	83
Lampiran 5. Surat Balasan Disnakertrans Sumsel.....	84
Lampiran 6. Surat Keterangan Skripsi	85
Lampiran 7. Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing I	86
Lampiran 8. Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing II	87

DAFTAR SINGKATAN

Covid-19	: <i>Coronavirus Disease 2019</i>
Depnaker	: Departemen Tenaga Kerja
Disnakertrans Sumsel	: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Sumatera Selatan
DPRD	: Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
e-padusankerja	: Pengaduan Permasalahan Ketenagakerjaan Elektronik
Kepmen	: Keputusan Menteri
Keppres	: Keputusan Presiden
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
Pergub	: Peraturan Gubernur
PHK	: Pemutusan Hubungan Kerja
PP	: Peraturan Pemerintah
PSBB	: Pembatasan Sosial Berskala Besar
RIS	: Republik Indonesia Serikat
SKPD	: Satuan Kerja Perangkat Daerah
UU	: Undang-Undang

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah sebagai penggerak sistem pemerintahan mempunyai dua fungsi utama, yaitu fungsi peraturan dan fungsi pelayanan. Keberhasilan suatu pemerintahan, dapat dilihat dari tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, namun pelayanan yang diberikan oleh birokrat telah mendapatkan citra buruk di mata masyarakat. Prosedur yang berbelit, lambat, waktu yang lama dan tidak adanya kepastian penyelesaian sudah menghiasi wajah pelayanan di Indonesia. Buruknya pelayanan publik yang cenderung jalan di tempat, menimbulkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah cenderung rendah. Citra buruk pelayanan publik di mata masyarakat, mendorong pemerintah untuk melakukan perbaikan. Pada era reformasi birokrasi sekarang ini, sudah ada perbaikan dalam bidang pelayanan sebagai bentuk guna memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dengan menciptakan pelayanan sehingga lebih adil, merata, efektif, efisien dan transparan.

Reformasi birokrasi merupakan upaya pemerintah untuk mencapai pemerintahan yang baik (*good governance*) hal ini menunjukkan cara bagaimana pemerintah dapat mengelola kepentingan publik dengan baik. Dalam hal mewujudkan *good governance*, sejatinya pemerintah di Indonesia perlu mereformasi kelembagaan dan reformasi manajemen sektor publik. Reformasi kelembagaan dalam hal ini mencakup pembenahan seluruh alat pemerintahan di daerah dari struktur sampai infrastruktur. Fokus utama yang menandakan kesuksesan dalam reformasi kelembagaan tersebut berawal dari pemberdayaan masing-masing elemen di Daerah, seperti publik yang menjadi *stakeholder*, Pemerintah Daerah sebagai Eksekutif, serta DPRD yang menjadi *shareholder*. Sebagaimana fokus dari reformasi manajemen sektor publik maka Pemerintah Daerah wajib menjadi agen utama bagi masyarakat, serta pemimpin dan penjaga atas aturan bersama.

Pemerintah Daerah wajib mempraktikkan aktivitas pemerintah yang transparan dan tidak dirahasiakan. Kinerja Pemerintah Daerah tidak bisa tertutup pada resiko, Pemerintah Daerah harus inovatif yang berani mengambil resiko dalam batas yang dapat di toleransi, serta pelayanan yang gesit dan fleksibel. Pada tahun 2004, pemerintah menegaskan kembali pentingnya berpegang pada prinsip-prinsip "*clean government*" dan "*good governance*", yang secara umum dianggap sebagai prinsip yang diperlukan untuk memberikan pelayanan masyarakat yang sangat baik. Dalam hal ini, inisiatif utama pemerintah adalah untuk melaksanakan reformasi birokrasi dalam rangka pembinaan Aparatur Negara. Sebagaimana yang diatur dalam Perpres No. 80 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi:

“Seluruh Kementerian dan Lembaga (K/L) serta Pemerintah Daerah (Pemda) ditargetkan telah memiliki komitmen dalam melaksanakan proses reformasi birokrasi. Pada tahun 2014 secara bertahap dan berkelanjutan, K/L dan Pemda telah memiliki kekuatan untuk memulai proses tersebut, sehingga pada tahun 2025, birokrasi pemerintahan yang profesional dan berintegritas tinggi dapat diwujudkan”.

Hasil yang diharapkan dari reformasi birokrasi, jika dilakukan dengan benar, antara lain menjadikan birokrasi Indonesia lebih proaktif, proaktif, dan efektif dalam menghadapi globalisasi dan dinamika perubahan lingkungan strategis, peningkatan kualitas pelayanan masyarakat, pengurangan dan penghapusan penyalahgunaan wewenang publik. kewenangan oleh pejabat di instansi terkait, menjadikan negara sebagai birokrasi yang paling baik, dan meningkatkan kualitas perumusan dan pelaksanaan kebijakan dan program instansi. Namun, jika tidak diimplementasikan, reformasi birokrasi hanya akan mengakibatkan ketidakmampuan birokrasi untuk menghadapi kompleksitas abad ke-21 yang semakin meningkat secara eksponensial, serta permusuhan, pengalaman traumatis, penurunan kepercayaan publik terhadap pemerintah, dan kemungkinan gagalnya mencapai tata pemerintahan yang baik.

Apabila 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, maka reformasi birokrasi tidak akan lepas dari pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah:

“(1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya”

Dalam Pasal 10 ayat (1) UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa penyelenggara dari pelayanan publik berkewajiban melaksanakan penilaian terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Penilaian terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.

Fungsi pelayanan publik akan optimal jika pemerintah mampu menjangkau secara spesifik kebutuhan publik itu sendiri. Maka pemerintah membentuk organisasi penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggaraan negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang mempunyai tugas memberikan pelayanan

ketenagakerjaan dan ketransmigrasian. Disnakertrans Sumsel menaungi Penduduk Usia Kerja pada akhir tahun 2020 sejumlah 6.307.000 orang atau 74,49% dari jumlah penduduk Provinsi Sumatera Selatan tahun 2020 (hasil SP 2020) 8.467.432, dengan jumlah angkatan kerja sebanyak 4.329.700 orang atau 68,65%. Pekerja yang menjadi obyek Pengawasan Ketenagakerjaan dan Keselamatan dan Kesehatan Kerja terdata sebanyak 464.647 pekerja. Perusahaan Kecil /UMKM yang beroperasi ada 4421 perusahaan, untuk Perusahaan Sedang yang terdaftar sebanyak 1.921 perusahaan dan yang melakukan usahanya di Provinsi Sumatera Selatan berjumlah 926 perusahaan merupakan Perusahaan Besar.

Tabel 1. Data Penduduk

Jenis Kegiatan Utama	Th 2017	Th 2018	Th 2019	Th 2020
Penduduk Usia Kerja	5.933.800	6.025.900	6.122.000	6.307.000
Angkatan Kerja	4.123.700	4.139.000	4.154.400	4.329.700
Bekerja	3.942.500	3.963.900	3.968.500	4.091.341
Pengangguran	181.100	175.100	185.900	238.359
Bukan Angkatan kerja	1.810.100	1.886.900	1.967.600	1.977.300
Sekolah	501.400	497.700	514.000	516.534
Mengurus Rumah Tangga	1.103.800	1.154.100	1.204.200	1.210.137
Lainnya	204.900	235.200	249.400	250.630

Sumber: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan

Terlebih lagi pada tahun 2021 ini menjadi tahun yang sulit karena adanya Virus Covid-19 yang membuat proses pelayanan publik di Indonesia menjadi terhambat. Sehingga, berdasarkan kebijakan berupa Pembatasan Sosial Berskala Besar disingkat sebagai PSBB yang diatur melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk mengurangi laju penularan virus Covid-19. Aturan PSBB ini juga diatur dalam Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pendapat Kedaruratan Kesehatan Masyarakat. Peraturan Pemerintah (PP) dan Keputusan Presiden (Keppres) tersebut ditandatangani Presiden Joko Widodo pada tanggal 31 Maret 2020. Dalam peraturan tersebut berisi mengenai strategi pemerintah dalam menangani penyebaran virus Covid-19 di Indonesia, dan pembatasan ini hanya berlaku untuk aktivitas

tertentu saja di suatu wilayah yang terduga terinfeksi virus Covid-19. Tujuannya adalah untuk mencegah kemungkinan tersebar luasnya virus covid-19 ini. Pada situasi seperti ini, tidak jarang pimpinan instansi mengalami kecemasan karena tidak dapat mengawasi 100% di tempat kerja karena pada masa Pandemi Covid-19 ini membuat seluruh pegawai harus kerja secara daring, sehingga hal ini berdampak pada kinerja ASN yang juga melayani aduan masyarakat secara daring.

Tuntutan masyarakat mengenai perlunya perbaikan kinerja birokrasi publik telah menjadi agenda publik pada saat ini, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap organisasi pemerintah dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik telah memberikan dampak yang signifikan terhadap proses pelayanan itu sendiri. Pemerintah daerah baik kabupaten maupun kota diharuskan fokus terhadap pembenahan kualitas pelayanan publik.

Sebagaimana yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan (Disnakertrans Sumsel), mereka membuktikan telah mereformasi birokrasinya dalam hal pelayanan pengaduan kerja dengan membuat e-padusankerja (Pengaduan Permasalahan Ketenagakerjaan Elektronik) pada tahun 2021 yang diakses secara daring. e-padusankerja ini merupakan sistem pengaduan permasalahan ketenagakerjaan elektronik berbasis *website* dari inovasi yang dihadirkan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan. Pengadaan e-padusankerja (Pengaduan Permasalahan Ketenagakerjaan Elektronik) diharapkan dapat meminimalisir terjadinya penumpukan surat masuk dan lonjakan antrian dari tenaga kerja, dikarenakan faktor umum dibuatnya pelayanan daring tersebut guna mencegah penularan virus Covid-19.

Pada e-padusankerja ini masyarakat dapat melakukan pengaduan terkait dengan upah, pesangon, hubungan kerja, PHK, kontrak kerja dan lain sebagainya yang terkait dengan tenaga kerja. Masyarakat juga hanya perlu mengakses pengaduan secara daring melalui

website disnakertrans.sumselprov.go.id dan nanti akan ada laman atau fitur e-pengaduan yang bisa masyarakat gunakan untuk melakukan pengaduan secara *online*. Cara pengaduan e-padusankerja ini akan diminta untuk mengisi beberapa identitas diri seperti nama lengkap, email, alamat lengkap, dan berkas lainnya yang mendukung pengaduan tersebut, apabila data telah lengkap maka akan segera diproses oleh pihak Disnakertrans Sumsel. Pegawai yang ditugaskan untuk mengelola e-padusankerja ini terdapat dua orang, dimana dari kedua pegawai ini merupakan staff bagian umum dan kepegawaian, yang artinya e-padusankerja ini menjadi tugas tambahan bagi pegawai tersebut. Berikut rekapitulasi penggunaan e-padusankerja pada tahun 2021:

Tabel 2. Rekapitulasi Pengaduan e-padusankerja

BULAN (2021)	JUMLAH PENGADUAN
Juli	1 orang
Agustus	3 orang
September	-
Oktober	-
November	-
Desember	1 orang

Sumber: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan

Keberhasilan pelayanan Disnakertrans Sumsel sangat ditentukan oleh kinerja tiap bidang yang diwujudkan dalam pelayanan yang diberikan. Menurut hasil pra-survey peneliti mengetahui bahwa Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan memiliki permasalahan dalam pelayanan pada masa Covid-19 yaitu belum maksimalnya penggunaan aplikasi e-padusankerja (Pengaduan Permasalahan Ketenagakerjaan Elektronik) sehingga masyarakat/pengadu masih harus melakukan pengaduan secara langsung ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan serta adanya penumpukan surat pengaduan yang masuk.

Kualitas pelayanan dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan menjadi kajian penting dalam penelitian ini karena dengan pengukuran kualitas

pelayanan dapat diketahui melalui berbagai indikator yang mendukung kualitas pelayanan tersebut, maka akan dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan kualitas pelayanan dari instansi itu sendiri.

Oleh karena itu, dalam situasi seperti ini, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“KUALITAS PELAYANAN E-PADUSANKERJA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI SUMATERA SELATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2021”**

B. Perumusan Masalah

Dari hasil uraian latar belakang yang sudah dijelaskan maka diperoleh suatu perumusan masalah penelitian yaitu: “Bagaimana Kualitas Pelayanan e-padusankerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021?”.

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah ”Untuk mengetahui kualitas pelayanan e-padusankerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran dalam melengkapi dan mengembangkan Ilmu Administrasi Publik terkait dengan pelayanan publik.

2. Secara Praktis

a. Bagi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan gambaran mengenai variabel-variabel yang perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan pelayanan publik berbasis *online* dalam rangka mewujudkan pelayanan yang memberikan kepuasan bagi masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

b. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi untuk penelitian selanjutnya yang serupa yaitu mengenai pelayanan publik yang ada di Indonesia.

c. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan, informasi dan pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik yang ada di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dwiyanto, Agus. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hessel, Nogi. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Keban, Yeremias. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mangkunegara. (2006). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Pasolong. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Septiwinarsih, Atik. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto dan Septiwinarsih, Atik. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, Stephen P. (2003). *Organizational Behavior*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Sinambela. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudarmanto. (2013). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tangkilisan. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.

Jurnal

- Alfrida, R. M., & Astuti, R. S. (2019). Karakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian). *Journal of Publik Policy and Management Review*, 8(4), 441-453.

- Hapsari, M. S. (2021). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KEMANDUNGAN TAHUN 2019 (Studi kasus penelitian di Kelurahan Kemandungan Kecamatan Tegal Barat Kota Tegal)* (Doctoral dissertation, Universitas Pancasakti Tegal)
- Nurazizah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie.* (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh)
- Sriwirnani. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru.* (Universitas Muhammadiyah Makassar)
- SUBHAN, S. (2021). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram)* (Doctoral dissertation, Universitas_Muhammadiyah_Mataram).

Peraturan

- Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pendapat Kedaruratan Kesehatan Masyarakat
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB)
- Peraturan Presiden No. 80 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi
- Undang-Undang Nomor 2 tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Sumber Lain

- Setiati, S., & Azwar. (2020). COVID-19 and Indonesia. *Acta Medica Indonesiana.*
- Sobah. (2020). Penyakit Menular. *Fundamental of Nurshing.*