



Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Kuning Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi

Bambang Primatama Sasmita¹, Lina Aryani²

^{1,2} Universitas Singaperbangsa Karawang

Abstract

Received: 8 November 2023

Revised: 12 November 2023

Accepted: 29 November 2023

Public service by the government is one manifestation of the function of the state apparatus as a servant of the community as well as a servant of the state, but one of the problems that often arises in relation between the government and the community is in the field of public service itself, especially in terms of quality. or the quality of government apparatus services to the community. The government as a service provider for the community is required to provide the best service. The aim of the study was to find out how the quality of service is in making a yellow card (AK-1) at the Sukabumi Regency Manpower and Transmigration Service and to find out the obstacles in the Yellow Card Making Service (AK-1) at the Sukabumi Regency Manpower and Transmigration Service. The method used in this study is using descriptive qualitative research, using data collection techniques through in-depth interviews, documentation and observation. This study uses the theory of service quality with the main informants in this study, namely the Head of the Sukabumi Regency Manpower and Transmigration Service, as well as supporting informants, namely the service apparatus and the people of Sukabumi Regency.

Keywords: public service quality, yellow card, Sukabumi

(*) Corresponding Author: bamprima12@gmail.com, lina.ariyani@fisip.unsika.ac.id

How to Cite: Sasmita, B., & Aryani, L. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Kuning Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(23), 193-197. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/5683>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan persoalan yang kerap kali muncul dalam interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, terutama dalam hal mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah. Pelayanan publik merupakan salah satu cara aparat negara menjalankan fungsinya, baik sebagai abdi masyarakat maupun abdi negara. Instansi pemerintah yang menawarkan layanan kepada publik harus melakukannya seoptimal mungkin.

Pemerintah menerbitkan Keputusan Menteri 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam rangka penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas dari aparat pemerintah. Aparatur pemerintah harus berfungsi dengan sebaik-baiknya agar kebijakan ini dapat dilaksanakan secara efektif. Oleh sebab itu, upaya terus-menerus harus dilakukan untuk meningkatkan fasilitas layanan yang memungkinkan penyampaian layanan yang efisien sesuai dengan tujuannya. Selain itu, harus diimbangi dengan inisiatif yang diambil oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pada tingkat nasional dan daerah, salah satu tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan publik. Pemerintah harus terus berupaya meningkatkan standar pelayanan karena memenuhi kebutuhan masyarakat merupakan tugas utamanya. Pembuatan layanan kartu kuning (AK1) salah satunya.

Dokumen yang mengonfirmasi pendaftaran seseorang sebagai pencari kerja dikenal sebagai kartu pencari kerja (kartu kuning). Kartu ini merupakan salah satu syarat melamar pekerjaan di perusahaan atau instansi, baik negeri maupun swasta, dan digunakan oleh para pencari kerja untuk menunjukkan bahwa mereka aktif mencari pekerjaan. Setiap kartu pencari kerja yang dibuat sekaligus akan digunakan untuk statistik jumlah pencari kerja pada tahun tersebut, yang kemudian dapat dibandingkan dengan jumlah lowongan sehingga menjadi rujukan untuk meningkatkan atau menambah jumlah lapangan kerja di Indonesia.

Di Kecamatan Situmekar Kota Sukabumi, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi merupakan organisasi pemerintah yang bergerak di bidang kepengurusan kartu kuning (AK1). Data dikumpulkan dan dipantau oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi wilayah Sukabumi. Untuk membantu masyarakat setempat menghadapi tantangan ekonomi dan memerangi pengangguran, misi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi adalah memperluas pilihan pekerjaan. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi memilih jalur pertumbuhan daerah dengan memanfaatkan sumber daya yang sudah tersedia.

Sejalan dengan Peraturan Bupati Sukabumi Nomor 75 Tahun 2021 dan Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, dibentuklah Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi. Tanggung jawab badan tersebut adalah membantu Bupati mengatur pemerintahan dan membantu transmigrasi dan sumber daya manusia.

METODE

Pendekatan penelitian deskriptif menurut Moleong (2018), adalah metode penelitian yang memberikan latar belakang ringkasan dari pengamatan, orang, tindakan, dan diskusi. Bagian deskriptif ini merupakan bagian terpanjang yang terdiri dari semua peristiwa dan pengalaman yang didengar atau dilihat peneliti dan dicatat secara lengkap dan tidak memihak. Menurut Creswell (2016), metode penelitian kuantitatif adalah metodologi atau jalur penyelidikan yang digunakan untuk menyelidiki dan memahami fenomena sentral. Untuk memahami sepenuhnya fenomena mendasar ini, peneliti harus terlebih dahulu melakukan wawancara umum dan berwawasan luas dengan informan yang akan berpartisipasi dalam penelitian mereka sebelum berfokus pada masalah yang akan menjadi dasar penyelidikan. Peneliti kemudian menggunakan teknik penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif untuk mengolah materi yang telah mereka kumpulkan kemudian menuangkannya ke dalam bentuk laporan. Pengumpulan data untuk penelitian kualitatif dilakukan dalam keadaan sebenarnya.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi menjadi lokasi penelitian ini. Kepala dinas dipilih sebagai informan utama penelitian ini sesuai dengan kebutuhan fokus penelitian, sedangkan pejabat dinas dan warga Kabupaten Sukabumi dipilih sebagai informan pendukung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai instansi pemerintah, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi menawarkan kartu AK-1 sebagai salah satu layanannya. Penulis menerima lima karakteristik kualitas layanan yang dipelopori oleh

Zeithami, et al. (Hardiansyah 2011) berdasarkan temuan penelitian lapangan yang dilakukan untuk mengevaluasi Kualitas Pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi dalam pembuatan Kartu AK-1. Kelima komponen tersebut adalah bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Saat melakukan evaluasi, dimensi *tangible* harus didahulukan. Penyesuaian dan peningkatan yang berdampak pada kesenangan masyarakat diperlukan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi mengeluarkan kartu kuning AK-1 dengan tetap menggunakan dimensi *tangible* dan indikatornya untuk menyuguhkan kualitas pelayanan yang diberikan. Sebenarnya masih banyak permasalahan, terutama terkait fasilitas yang belum memberikan hasil yang diharapkan masyarakat.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi telah melakukan upaya yang sungguh-sungguh untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning AK-1 seperti kedisiplinan pegawai dan kebersihan ruangan sudah berjalan dengan baik, tetapi masih perlu perbaikan lagi, dari segi sarana dan prasarana yang memadai, seperti komputer yang sering error dan sering terjadi pemadaman listrik yang dapat menghambat pembuatan kartu A-1. Karena kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima akan berdampak positif bagi penyedia jasa, maka penyedia jasa harus memperhatikan kenyamanan bagi pelanggan.

2. Dimensi Kehandalan (*Realibility*)

Mampu memberikan layanan yang dijanjikan secara efektif dan benar adalah inti dari kehandalan. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi telah mengintegrasikan dimensi kehandalan dan indikator terkait ke dalam layanannya. Indikator yang membentuk dimensi kehandalan meliputi ketepatan petugas dalam melayani pelanggan, adanya standar pelayanan yang ditetapkan, kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan kecakapan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Pada dimensi kehandalan, kualitas pelayanan penerbitan kartu kuning (AK-1), Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi dinilai baik. Ketika banyak orang yang meminta jasa pembuatan kartu kuning (AK-1), petugas di sana dapat menyelesaikannya dalam waktu beberapa jam atau paling cepat satu hari karena mereka sangat teliti dalam memberikan pelayanan dan mengecek informasi orang yang mengeluarkan kartu kuning (AK-1). Juga, SOP diikuti saat memberikan layanan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kehandalan petugas merupakan faktor yang paling penting untuk diperhatikan karena dengan demikian masyarakat akan merasa puas.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Yang dimaksud dengan daya tanggap atau *responsiveness* adalah pengetahuan seorang petugas akan pentingnya melayani masyarakat, yaitu dengan menanggapi pengaduan warga secara cepat dan efektif serta memberikan kualitas pelayanan yang sebaik mungkin dalam kondisi apapun. Kapasitas untuk membantu masyarakat dan mengkomunikasikan informasi secara akurat tentang kebutuhannya termasuk dalam dimensi ini. Tindakan berikut adalah contoh indikator untuk dimensi daya tanggap: membalas konsumen yang meminta layanan, memberikan layanan secara akurat dan cepat, dan menangani keluhan dari pelanggan.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi sangat tanggap dalam hal kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1), terbukti dengan proses pendaftaran yang menggunakan sistem online sehingga masyarakat dapat mendaftar dari rumah dan memastikan pelayanan yang cepat, tetapi sebagian masyarakat masih kesulitan dalam mengisi informasi karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

4. Jaminan (*Assurance*)

Setiap dimensi harus memiliki jaminan layanan. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi telah mempraktikkan dimensi jaminan dan indikator terkait. Karena pembuatan kartu kuning AK-1 hanya membutuhkan waktu satu hari di kantor mereka, mereka telah memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan berdasarkan hasil praktik kerja lapangan yang dilakukan oleh petugas di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi. Masyarakat umum bisa mendaftar *online* dari rumah, *print* pendaftaran, lalu datang ke kantor.

Masyarakat yang rumahnya jauh lebih mudah untuk kerja keesokan harinya karena proses kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi selesai dalam satu hari. Hal ini membantu untuk dimensi penjaminan mutu pelayanan. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi tidak hanya menjamin kenyamanan pelanggan, tetapi juga menawarkan layanan kartu kuning (AK-1) secara cuma-cuma atau tanpa biaya sehingga masyarakat tidak perlu khawatir dengan biaya *out-of-pocket*.

5. Empati (*Empathy*)

Diperlukan sikap empati dari aparatur pelayanan di instansi pemerintahan seperti Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi. Menawarkan layanan yang baik adalah salah satu cara untuk menunjukkan memiliki empati. Pengguna layanan akan senang jika karyawan bersikap sopan dan tidak diskriminatif terhadap masyarakat umum. Staf Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi sudah bersimpati. Hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwa Kepala Diklat dan Penempatan Kerja selalu tersenyum saat berhubungan dengan masyarakat, dan responden kuesioner penelitian menggambarkan petugas yang santun, ramah tamah, dan santun saat memberikan pelayanan yang diinginkan. Terbukti bahwa manajemen instansi telah menerapkan prinsip layanan pelanggan yang baik.

Petugas yang melayani masyarakat tidak membedakan masyarakat, menghormati masyarakat, dan mendahulukan kepentingan masyarakat, maka Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi telah melakukan dengan baik dalam dimensi empati terhadap kualitas pelayanan penerbitan kartu kuning (AK-1).

Berikut hal-hal yang menghambat Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi dalam menjalankan tugasnya:

1. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi masih jauh dari harapan. Misalnya, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi masih sering mengalami gangguan komputer dan listrik yang mengganggu kualitas pelayanan pembuatan kartu AK-1, dan petugas masih lalai menggunakan pengeras suara saat menelepon anggota masyarakat. Fasilitas merupakan faktor utama yang mempercepat penyebaran

layanan. Jika sarana dan prasarana tidak memadai, pelayanan tidak akan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, dan pengguna jasa akan kesulitan untuk menyelesaikan proses pelayanan.

2. Jaringan atau Signal

Jaringan atau sinyal sangat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1) karena proses pendaftaran sudah menggunakan sistem *online*. Jadi, jika jaringan atau sinyal instansi tersebut buruk atau tidak dapat diandalkan, tentu akan berdampak dan memperlambat pendaftaran, karena sinyal masih lambat di area layanan. Masyarakat sebagai konsumen pelayanan akan merasa puas jika sinyal di wilayah pelayanan cepat karena masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa:

1. DISNAKER dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi memproduksi kartu kuning atau (AK-1) dengan pelayanan yang berkualitas tinggi sesuai dimensi *tangibles, reability, responsiveness, assurance, dan empathy*.
2. DISNAKER dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi kesulitan memproduksi kartu AK-1 karena infrastruktur yang kurang memadai, terlihat dari adanya komputer disana yang sering tidak berfungsi saat digunakan untuk pengadaan kartu AK-1 dan kurangnya sosialisasi seputar pendaftaran pembuatan kartu AK-1 secara *online* di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sukabumi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena telah memberikan kemampuan kepada peneliti untuk menyelesaikan jurnal ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya peneliti sampaikan kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam penulisan jurnal ini. Semoga perbuatan baik sahabat semua mendapatkan balasan berupa tabungan di akhirat.

REFERENSI

- Hardiansyah. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Okik, I A K. (2015). *Kualitas Pelayanan Kartu Kuning (Ak-1) Bagi Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Jember*.
- Pasolong. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.