**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Organisasi merupakan salah satu cara manusia agar dapat berhubungan dengan manusia lainnya untuk saling mengenal, berkumpul, saling bekerjasama, dan saling berkordinasi didalam mewujudkan suatu tujuan tertentu. Organisasi pada dasarnya digunakan sebagai wadah atau tempat dari berbagai kegiatanorang-orang yang bekerjasama dalam usaha mencapai suatu tujuan bersama sesuai dengan rencana yang d telah ditentukan.

Manusia sebagai makhluk social pada dasarnya sangat membutuhkan pelayanan, bahkan secara esktrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, baik itu pelayanan bidang administrative, pelayanan di bidang kesehatan, pelayanan di bidang jasa dan lain-lain.

Pelayanan publik yang menjadi focus studi ilmu Administrasi Publik di Indonesia, masih menjadi persolan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang kompehensif mengingat hal tersebut dapat dengan mudah dibuktikan dimana berbaga tuntutan pelayanan publiksebagai tanda ketidak puasan masyarakat sehari-hari banyak kita lihat. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan. Baik dari sisi paradigm maupun format pelayanan sering dengan meningkatnya tuntutan masyrakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian hasilnya masih tetap belum dapat memuaskan masyarakat atau pelanggan.

Seiring dengan meningkatnya intensitas persingan suatu organisasi menuntut organisasi yang dijalankan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta bersama memenuhi pemenuhan masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang sangat memuaskan dari pada dilakukan oleh para pesaing.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebgai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyrakat serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan masyrakat.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kuasan kerja pegawai. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan yang kuat dengan organisasi atau suatu badan pemerintah. Dalam jangka panjang suatu organisasi atau badan pemerintah dapat meningkatkan kepuasan masyrakat dimana organisasi memaksimumkan pengalaman masyarkat yang menyenangkan dan menimumkan pengalaman masyarkat yang kurang menyenangkan.

Dalam hal ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi kualitas pelayanan yang diterimanya. Oleh karena itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengerahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk. Pelayanan publik oleh pemerintah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, akan tetapi salah satu masalah yang sering timbul dalam kaitannya antara pemerintah dengan masyarakat yaitu dalam bidang *public service* (pelayanan publik) itu sendiri, terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Disnaker merupakan suatu lembaga yang bergerak dibidang ketenagakerjaan dari tahun ke tahun terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibidang ketenaga kerjaan sebagai sarana dan prasarana masyarakat.

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, pemerintah membuat keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal. oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten juga meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan sesuai dengan fungsinya. Fungsi pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik ditingkat pusat maupun didaerah. Mengingat fungsi utama pemerintah yaitu melayani masyarakat, makapemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya pelayanan pembuatan kartu kuning (AK1).

Kartu pencari kerja atau lebih dikenal dengan kartu kuning (AK-1) merupakan kartu tanda bukti pendaftar pencari kerja yang digunakan oleh para pencari kerja sebagai keterangan bahwa mereka belum dan sedang mencari kerja dan juga dijadikan sebagai salah satu syarat untuk melamar pekerjaan disebuah perusahaan atau instansi baik dinegeri atau swasta, meskipun tidak semua perusahaan atau instansi 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 pekerjaan yang ada, sehingga dapat menjadi koreksi atau landasan untuk meningkatkan jumlah lapangan kerja di indonesia. Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) merupakan instansi yang bertanggung jawab untuk menangani masalah pelayanan pembuatan kartu kuning (AK1) di Indonesia.

Dalam pembuatan kartu kuning di Dinas Tenaga Kerja ini pemrosesannya telah menggunakan sytem dengan media online dimana hal tersebut dapat mempermudah pendaftaran. Menurut Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Indonesia Permen No. 7 tahun 2008 Tentang Penempatan Tenaga Kerja Dalam hal pencari kerja yang telah mendaftar melalui sistem daring *(on-line system)* maka pencari kerja yang bersangkutan dapat memperoleh Kartu Tanda Bukti Pendaftaran Pencari Kerja (AK/I) di instansi yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan kabupaten/kota dimana pencari kerja berada dengan melengkapi persyaratan. Pencari kerja harus menyerahkan fas foto berwarna ukuran 3 x 4 cm sebanyak 2 (dua) lembar dan memperlihatkan: a) kartu tanda penduduk yang masih berlaku; b) copy ijazah pendidikan terakhir bagi yang memiliki; c) copy sertifikat keterampilan bagi yang memiliki; dan d) copy surat keterangan pengalaman kerja bagi yang memiliki.

Disnaker merupakan sebuah instansi pelayanan masyarakat dalam bidang ketenagakerjaan, harus selalu meningkatkan mutu pelayanan dari waktu ke waktu agar tetap dipercaya dan selalu menjadi pilihan utama bagi masyarakat dibidang ketenagakerjaan. Pembuatan kartu kuning ini yaitu dapat berfungsi untuk mendata jumlah para pencari kerja di Kota Bandung. Dinas Tenaga Kerja merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah dibidang ketenagakerjaan dan ketransmigrasian, yang didalamnya terdapat manajemen dalam proses menjalankan suatu pekerjaan dengan serangkaian tindakan yang secara berjenjang, berlanjut yang berkait dilakukan untuk menggapai sesuatu yang telah ditetapkan. Tindakan ini meliputi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), kepemimpinan (leading), pengendalian (controlling), pergerakan (actuating) , koordinasi (coordination) , dan komunikasi (communicating).

Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung merupakan suatu lembaga Dinas Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Bandung yang mengemban tugas di bidang ketenagakerjaan sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi Dinas Daerah; diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi Dinas Daerah; diubah kembali dengan Peraturan Daerah Nomor 05 Tahun 2013 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung.

Disnaker dapat merencanakan solusi untuk mengurangi pengangguran di kota bandung dan langsung mengambil tindakan, sehingga tidak terjadi dampak negatif seperti tingginya angka pengangguran, rendahnya kualitas kesehatan, kemiskinan dan meningkatnya kejahatanpun dapat diminimalkan.

Prioritas utama yang perlu diperhatikan dalam menilai kualitas pelayanan pemerintah yaitu sejauh mana pelayanan itu dapat menciptakan tingkat kepuasan bukan keluhan dari masyarakat. Dalam arti, kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh setiap masyarakat.

Pada kenyataannya saat ini pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan misalnya dalam proses pelayanan sering kali tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Padahal standar pelayanan minimal (SPM) dalam setiap instansi pemerintahan pasti ada, inilah permasalahan dari implementasi penyelenggaraan pemerintahan. dan masih banyak juga terdengar keluhan dari masyarakat yang menjadi dasar belum tercapainya kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat, salah satunya dalam pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, untuk itu peneliti melakukan observasi awal untuk melihat langsung proses pelayanan kartu kuning pada dinas tersebut, kemudian peneliti menemukan beberapa masalah penting untuk mendukung penelitian ini yaitu:

1. Pelayanan masih dirasakan belum maksimal dikarenakan masyarakat belum semuanya mengetahui sejauhmana pentingnya kartu kuning yang harus dimiliki untuk mencari kerja khususnya untuk perusahaan negeri maupun swasta
2. Persyaratan dalam pembuatan kuning ini sering adanya masyarakat yang tidak membawa berkas berkas yang telah ditentukan sehingga dimana hal ini akan memperlamban dalam pemrosesan pembuatan kartu kuning. Pembuatan kartu kuning dalam pemrosesannya telah menggunakan media online oleh karena itu sering terkendala sinyal yang cukup menghambat terutama dalam menanggapi keluhan-keluhan masyarakat dan yang mencari lowongan kejapun terhambat sehingga pelayanan pun terganggu. Aplikasi yang digunakan juga masih butuh pembaharuan dimana tidak ada feedback seperti laporan pelamar kerja yang tidak terdapat kepastian berapa jumlah pelamar kerja yang telah mendaftarkan dirinya
3. Para pelayan kartu kuning ada beberapa yang belum bersikap ramah , dimana pada awal pelayanan, pelayan kartu kuning tidak menebar senyum pada sang pembuat kartu kuning, sehingga para pembuat kartu kuning merasa enggan bertanya dan gugup.
4. Kedisiplinan aparatur masih minim, dimana setelah jam istirahat usai, pelayanan masih belum dimulai dan adapula beban kerja yang sudh tidak kondusif dan sesuai dengan SOPnya sehingga tanggung jawab untuk melayani sepenuh hati atau maksimal belum tercapai.

Dengan adanya masalaha-masalah seperti yang diuraikan diatas dapat berpengaruh terhadap kualitas dari pelayanan itu sendiri. Untuk itu peneliti melakukan penelitian yang berjudul “Kualitas Pembuatan Kartu Kuning Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung”

* 1. **Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka fokus penelitian ini yaitu “Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1) di dinas tenaga kerja Kota Bandung “.

* 1. **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini disusun untuk menjelaskan Kualitas Pelayanan kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung

1. Mencari data informasi mengenai kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung
2. Mengolah data mengenai faktor-faktor yang menghambat dalam kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung
3. Mengembangkan data dan informasi tentang upaya-upaya dalam kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung
   1. **Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan tidak hanya memiliki kegunaan yang bersifat teoritis tetapi juga mempunyai kegunaan yang bersifat praktis dan akademis. Kegunaan yang diharapkan dari karya ilmiah ini sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung dan bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara umunya, khususnya mengenai kualitas pelayanan.
2. Kegunaan Praktis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai masalah yang menyangkut Kualitas Pelayanan dan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian akademis sejenis dimasa mendatang.
   1. **Kerangka Pemikiran**

Berkaitan dengan topik permasalahan mengenai kualitas pelayanan pada dinas tenaga kerja kota bandung serta untuk mempermudah pemecahan masalah laporan dalam suatu penelitian memerlukan kerangka pemikiran yaitu berupa teori yang bertitik tolak pada para ahli.

Selanjutnya peneliti akan menguraikan kerangka pengertian mengenai definisi kualitas pelayanan salah satunya menurut **suprapto (2002:226)** diartikan sebagai “sebuah kata bagi penyedia jasa merupakan suatu yang dikerjakan dengan baik.” Menurut **albercht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2005:145)** bahwa kualitas pelayanan publik merupakan “hasil interaksi dari berbagai aspek , yaitu sistem pelayanan, sumberdaya manusia pemberi pelayanan, strategi dan pelanggan.” Selain itu menurut **Kotler (2002:83)** yang mendefinisikan kualitas pelayanan:

**Setiap tindakan atau kegitana yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.**

Dengan demikian kebutuhan penerima layanan harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar dapat para penerima pelayanan tersebut memperoleh pelayanan. Untuk itulah diperlukan suatu pemahaman tetang konsepsi pelayanan. Untuk menentukan Kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning pada dinas tenga kerja Kota Bandung digunakan teori yang dikemukakan oleh **Parasuraman, Berry dan Zeithml (1990: 19)** yang dikutip oleh **Iwan Satibi (2012: 80)** dalam bukunya **“Manajemen Publik”**, dimana untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan dimensi sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*tengibles*)

Pentingnya dimensi *tengibles*  ini akan menumbuhkan *image*  penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Efektivitas yang dimaksud dalam proses suatu program yang tidak dapat mengabaikan target sasaran yang telah ditetapkan agar operasionalisasi untuk mencapai keberhasilan dari program yang dilaksanakan dapat tercapai dengan tetap memperhatikan segi kualitas yang diinginkan oleh program.

1. Keandalan (*realibility*)

Keandalan yaitu kemampuan penyedia pelayanan yang terpercaya dalam melaksanakan jasanya sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Komponen atau unsur dimensi *realibility*  ini merupakan kemampuan penyedia pelayanan jasa dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembahanan biaya secara tepat dengan tujuan yang tercapai.

1. Daya tanggap (*responsiveness*)

Tanggapan yaitu kemampuan dimana dalam mengefektivitaskan suatu pelayanan tersebut dilakukan daya tanggap yang harus benar-benar terarah agar tujuan yang diharapkan tercapai dan adanya kesigapan pemberi pelayanan dalam melayani masyrakat dan penanganan keluhan masyarakat.

1. Jaminan (*assurance*)

Jaminan yang dimaksud adalah bahwa pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang ditawarkan pemberi pelayanan. Komoponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi atau kemampuan pemberi pelayanan yang meliputi keterampilan, keramahan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, pengetahuan yang dimiliki untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas pelayanan.

1. Empati (*emphty*)

Empati yaitu kemampuan penyedia pelayanan yang dilakukan langsung oleh pemberi pelayanan dengan sikap tegas dengan penuh perhatian kepada konsumen, termasuk kepekaan akan kebutuhan konsumen. Komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*acces*) yaitu memudahkan dalam melakukan komunikasi dan memahami kebutuhan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Permen 7 Tahun 2008 Tentang Penempatan Tenaga Kerja

PELAYANAN PUBLIK

KEPUASAN KERJA

KUALITAS PELAYANAN

Empati (*emphty*)

Jaminan (*assurance*)

Daya tanggap (*responsiveness*)

Keandalan (*realibility*)

Bukti langsung (*tengibles*)

Keberhasilan Disnaker Dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK-1)

***GAMBAR 1.2***

*Parasuraman, Berry dan Zeithml (1990: 19) yang dikutip oleh Iwan Satibi (2012:80) dalam bukunya “Manajemen Publik”*

* 1. **Lokasi dan Waktu Penelitian**

1. **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, jalan R.A.A.Martanegara No.04 Bandung, Jawa Barat. Telp. (022) 7311305/ (022) 7311330, Fax. 022-7313130

1. **Waktu Penelitian**

Adapun mengenai waktu penelitian memakan waktu 6 bulan terhitung mulai dari Januari 2017 sampai dengan Juni 2017.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Kegiatan** | Tahun | 2017 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bulan | **Januari** | | | | **Fabruari** | | | | **Maret** | | | | **April** | | | | **Mei** | | | | **Juni** | | | |
| Minggu | I | II | III | IV | I | II | III | IV | I | II | III | IV | I | II | III | IV | I | II | III | IV | I | II | III | IV |
| 1 | **Tahap Persiapan** | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | a. Studi Kepustakaan | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | b. Penjajagan | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | c. Perizinan | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | d. Pengajuan Judul | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | e. Pembuatan Proposal | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | f. Bimbingan | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | g. Pengesahan Laporan | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | **Tahap Penelitian** | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | a. Observasi | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | b. Wawancara | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | **Tahap Penyusunan** | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | a. Pengolahan Data | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | b. Analisis Data | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | c. Pembuatan Laporan | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | **Tahap Pengujian** | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | a. Seminar Proposal | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | b. Revisi Proposal | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | b. Sidang Skripsi | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | c. Revisi Hasil Sidang | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |