BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Permasalahan di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung terdapat beberapa penemuan masalah yang peneliti dapat yang menjadi dasar belum tercapainya kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para pencari kerja, salah satunya dalam pelayanan pembuatan kartu kuning (AK1) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. Sebagian besar orang pencari kerja belum mengetahui sejauh mana pentingnya kartu kuning ini atau kartu tanda pencari kerja (AK-1) bagi kalangan orang yang susah mendapatkan pekerjaan atau pun orang yang baru lulus menengah akhir atau lulus perkuliahan.Maksud dari AK-1 ini sebagi tanda bukti bahwa pencari kerja telah mendftarkan diri pada Dinas Tenaga Kerja yang bertanggung jawab dibidang tenaga kerja Kota atau Kabupaten. Sering adanya para pembuat kartu kuning atau kartu tanda pencari kerja yang lupa membawa salah satu poin persyaratan , contoh nya lupa membawa pas foto yang ukurannya tidak sesuai dengan yang dianjurkan pada saat pembuatan dilakukan di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. Meskipun pembuatan kartu kuning atau kartu tanda penari kerja bisa dilakukan dengan menggunakan system online, namun kendala yang dirasakan adalah minimnya kekuatan sinyal dari server Dinas Tenaga Kerja terhadap server pembuat kartu kuning. Aparatur sipil Negara masih ada yang tidak bersikap ramah terhadap orang yang ingin membuat kartu kuning

atau kratu tanda pencari kerja (AK-1) ini sehingga orang engganbertanya untuk menerima sebuah informasi yang akan ditanyakan dan kedisiplinan aparatur masih

minim, karena pada saat pelayanan istirahat pukul 12.00-13.00 para aparatur bagian pelayanan belum memulai pelayanan nya pada pukul 13.00 dan ada beban kerja yang sudah tidak kondusif dan tidak sesuai dengan SOP nya sehingga, tanggung jawab untuk melayani secara maksimal belum tercapai.

Saat ini dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dalam suatu fokus terhadap pelaksanaan pelayanan publik, partisipasi semua pihak sangat dibutuhkan bagi masyarakat terlebih dari para Aparatur Sipil Negara yang akan melaksanakan kegiatan birokrasi dalam melaksanakan pelayanan pada Lembaga Dinas Pemerintah yang ada di daerah tersebut. Penyelenggaran pemerintahan yang meemiliki kualitas dalam melayani masyarakat merupakan kebutuhan yang sangat medesak khususnya pada masa reformasi sekarang ini. Arah pendekatannya yaitu difokuskan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sebagai upaya penyampaian kebijakaan pemerintah pusat dan sekaligus sebagai pelaksana program pemerintahan.

Hal ini ditandai oleh adanya tuntutan bagi masyarakat, yang akan menunjang terciptanya kualitas pelayanan pada pemerintahan yang bersih dan berwibawa, tertib dan teratur dalam menjalankan tugas dan fungsi yang sesuai dengan aturan mengenai pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik muncul sebab, yaitu adanya masalah kepuasan terhadap proses pelayanan dilakukan ke masyarakat tersebut yang dilakukan oleh aparat pemerintah umumnya dan aparat pemerintah daerah khususnya. Penyimpangan-penyimpangan yang terjadi didalam proses pelayanan public dalam proses melayani masyarakat, salah satunya disebabkan oleh kurang tepat nya pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara yang bertugas dalam melayani masyarakat.

Pelayanan publik yang menjadi salah satu fokus keberhasilan Good Government, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komperensif mengingat hal tersebut dapat dengan mudah dibuktikan dimana berbagai tuntutan pelayanan public sebagai tanda ketidak puasan masyarakat yang sehari-hari banyak kita lihat. Harus diakui, bahwa pelayanan yang

diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaharuan. Baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian hasilnya masih tetap belum dapat memuaskan masyarakat atau pelanggan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kekuasaan kerja pegawai. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan yang kuat dengan organisasi atau suatu badan pemerintah. Dalam jangka panjang suatu badan pemerintah dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dimana pelaksanaan pelayanan memaksimumkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman masyarakat 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. Dalam arti, kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung atau yang sering disebut dikalangan masyarakat Disnaker merupakan suatu Lembaga Dinas Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Bandung yang mengemban tugas di bidang ketenagakerjaan.

Disnaker dapat merencanakan solusi untuk mengurangi masyarakat yang tidak memiliki pekerjaan atau pengangguran di Kota Bandung dan langsung mengambil tindakan, sehingga tidak terjadi dampak negatif seperti tingginya angka pengangguran, rendahnya kualitas kesehatan, kemiskinan, dan kejahatan pun dapat diminimalkan, karena pengangguran dapat menimbulkan munculnya tindak kriminal karena kisis ekonomi. Prioritas utama yang perlu diperhatikan dalam menilai kualitas pelayanan pemerintah yaitu sejauh mana pelayanan itu dapat menciptakan tingkat kepuasan bukan keluhan dari masyarakat.

Dinas Tenaga Keja Kota Bandung sebagai Lembaga Dinas Pemerintahan pelayanan masyarakat dalam bidang kependudukan, harus selalu meningkatkan mutu

pelayanannya dari waktu ke waktu agar tetap dipercaya dan menjadi pilihan utama masyarakatan dibidang kependudukan. Mengingat fungsi utama pemerintah yaitu melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya pelyanan pembuatan Kartu Kuning (AK-1).

Dengan adanya masalah-masalah seperti yang diuraikan diatas dapat berpengaruh terhadap kualitas dari pelayanan itu sendiri. Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berujudul "Kulitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung."

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, dan mempertimbangkan keterbatasan penelitian, maka penelitian ini memfokuskan permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan dibagian pelayanan pembuatan kartu kuning atau kartu tanda pencari kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini disusun untuk menjelaskan kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung:

2 Untuk mencari data informasi mengenau kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

3 Adanya pengelolaan data mengenai faktor-faktor yang menghambat dalam kualitas pelayanan kartukuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

4 Untuk mengembangkan data dan informasi tentang upaya-upaya dalam kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

1.3.2 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 daalm menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan IlmuAdministrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung dan bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik umumnya, khususnya menegnai 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.