

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Organisasi publik sebagai lembaga yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat berhubungan dengan peningkatan kehidupan dan kesejahteraan masyarakat secara optimal. Dalam melakukan aktivitas dan eksistensinya suatu organisasi harus benar-benar dikelola melalui aturan dan tatanan kerja sebagai pola dalam menjalankan kegiatannya. Organisasi merupakan sekumpulan orang untuk dapat saling bertukar pikiran antara sumber daya manusia yang satu dengan yang lainnya, yakni dengan menjalin kerjasama antara pimpinan dengan bawahan, kelompok yang satu dengan kelompok yang lainnya, antar bidang sesama tenaga kerja untuk dapat dioptimalkan dalam menjalankan kegiatan organisasi.

Sumber Daya Manusia dalam organisasi sangat penting agar suatu organisasi dapat bekerja dengan efektif, efisien, dan produktif. Oleh karena itu untuk menunjang pencapaian tujuan organisasi maka harus diperhatikan sumber daya manusianya agar dapat menunjang proses pencapaian tujuan organisasi. Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan bersama, namun untuk mencapai tujuan secara efektif diperlukan manajemen yang baik dan benar. Terdapat berbagai pendapat tentang pengertian manajemen, walaupun pada dasarnya mempunyai makna yang kurang lebih sama. Oleh karena itu agar suatu

organisasi dapat berjalan dengan sesuai tujuan harus ada aturan dan tatanan kerja yang menjadi benang merah suatu organisasi.

Kinerja pada sektor publik, pada hakikat nya merupakan hasil kerja yang dicapai oleh aparatur pemerintah, baik secara individu, kelompok maupun institusi sesuai dengan visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, kinerja pada sektor publik semakin menarik untuk dicermati, menyusul terjadinya berbagai fenomena yang mencerminkan disparitas antara kinerja yang ditampilkan oleh aparat dan kelembagaan pemerintah dengan ekspektasi yang diidamkan oleh masyarakat. munculnya berbagai ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja yang ditampilkan oleh aparat pemerintah, boleh jadi merupakan indikasi yang menguatkan pentingnya perhatian terhadap masalah kinerja tersebut. itulah sebabnya kemudian pengelolaan terhadap masalah kinerja ini membutuhkan adanya komitmen atau kesungguhan yang tinggi dari berbagai pemangku kepentingan, khususnya pemerintah. hal ini dapat dimengerti, mengingat kinerja pada sektor publik senantiasa bersentuhan dengan masalah, kepentingan dan kebutuhan masyarakat secara luas.

Kualitas pelayanan ini menjadi sangat penting demi kebaikan citra suatu organisasi, oleh sebab itu organisasi harus meningkatkan kinerja para pegawainya agar kualitas pelayanannya meningkat. Dengan adanya hasil kerja (kinerja) yang terpenuhi sesuai dengan visi dan misi yaitu memberikan pelayanan yang prima maka akan meningkatkan suatu kualitas pelayanan.

Kebutuhan masyarakat dalam bentuk pelayanan administratif sehingga memicu untuk setiap administrator agar dapat mengimbangi kebutuhan

masyarakat. agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk administrasi setiap pegawai diharuskan memaksimalkan kerjanya sehingga hasil kerja (melayani masyarakat) tercapai visi, misi dan tujuan. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk pelayanan administratif seorang administrator harus meningkatkan kualitas kerja, kedisiplinan, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi. Dan harus mengedepankan kualitas pelayanannya sehingga masyarakat terpuaskan dengan kinerja dari para pegawai.

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. 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 di daerah. Mengingat fungsi utama pemerintah yaitu melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya pelayanan di 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.

Peraturan Walikota Bandung Nomor 265 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Dan Susunan Organisasi UPT Pada Lembaga Teknis Daerah Dan Dinas Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung, diubah Dengan Peraturan Walikota Bandung Nomor 413 Tahun 2010 Tentang Pembentukan Dan Susunan Organisasi UPT Pada Lembaga Teknis Daerah Dan Dinas Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung Perwal Kota Bandung No. 475/2008 tentang Rincian Tupoksi Satuan Organisasi pada Dinas Daerah Kota Bandung.

Dalam hal ini aturan dan prosedur terkait pembuatan kartu kuning (AK1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung di atur dalam Perwal Kota Bandung No. 475/2008 tentang Rincian Tupoksi Satuan Organisasi pada Dinas Daerah Kota Bandung yang salah satu didalamnya memuat jenis-jenis pelayanan yang ada di Dinas Tenaga Kerja yaitu pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (kartu kuning). Berikut prosedur pembuatan kartu pencari kerja (kartu kuning)



Gambar 1.1

Prosedur Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja

Sumber: Rencana strategis dinas tenaga kerja kota Bandung

Kartu pencari kerja atau lebih dikenal dengan kartu kuning 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 di sebuah 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. 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.

Dengan adanya data Dinas Tenaga Kerja (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 aparaturnya 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 (AK1) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, untuk itu peneliti melakukan kunjungan untuk melihat langsung proses pelayanan kartu kuning pada dinas tersebut, kemudian peneliti menemukan beberapa masalah penting untuk mendukung penelitian ini seperti belum maksimal nya kualitas pelayan pembuatan kartu kuning di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

Berdasarkan hasil peninjauan yang dilakukan peneliti di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, diduga bahwa kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja masih belum optimal, hal ini terlihat dari:

1. **Reliability (reliabilitas)**, setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian kemandirian, penguasaan dan profesionalisme yang tinggi. Contohnya sesuai peninjauan peneliti pada tanggal 28 Januari 2019 di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung peneliti beranggapan bahwa masih tidak konsistennya kepastian waktu dalam pembuatan kartu pencari kerja dimana dalam pembuatannya memerlukan waktu kurang lebih 45 menit sedangkan dalam standar pelayanan minimal mengatur bahwa hanya sekitar 15 sampai 30 menit proses pembuatan kartu pencari kerja selesai.
2. **Responsiveness (daya tanggap)** setiap pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat yang membuat kartu

pencari kerja secara cepat, pegawai dalam hal ini harus membangun komunikasi yang baik agar memahami apa yang diinginkan masyarakat yang membuat kartu pencari kerja dan bertindak dengan tepat sesuai kebutuhan. Contohnya sesuai peninjauan peneliti pada tanggal 28 Januari 2019 di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung peneliti beranggapan bahwa masih kurangnya kesigapan pegawai dalam membantu masyarakat yang membuat kartu pencari kerja memahami dan memberikan informasi tentang apa saja yang menjadi syarat-syarat untuk pembuatan kartu pencari kerja serta alurnya, hal tersebut terindikasi karena komunikasi pegawai terhadap masyarakat yang membuat kartu pencari kerja yang belum optimal.

3. *Empathy* (empati) pegawai pelayanan memahami masalah masyarakat yang membuat kartu pencari kerja dengan bertindak sesuai dengan kepentingan masyarakat tersebut, serta memberikan perhatian khusus secara personal kepada setiap masyarakat yang membuat kartu pencari kerja. Artinya pegawai pelayanan harus memiliki sikap yang penuh perhatian (atensi) dan memberikan pelayanan dengan ramah dan nyaman. Contohnya sesuai peninjauan peneliti pada tanggal 28 Januari 2019 di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung peneliti beranggapan bahwa masih adanya pegawai yang acuh tak acuh ketika memberikan pelayanan hal tersebut terlihat ketika pegawai tidak menerapkan senyum, sapa dan salam pada masyarakat dan tidak komunikatifnya pegawai pada

masyarakat sehingga banyak masyarakat yang membuat kartu pencari kerja yang masih mengeluhkan sikap dari pegawai pelayanan.

Dengan uraian tersebut, masalah yang timbul diduga karena kinerja pegawai yang belum sesuai dengan indikator kinerja, yaitu:

1. **Inisiatif** ,adalah kemampuan untuk bertindak tidak tergantung pada orang lain, pengembangan serangkaian kegiatan dan menemukan cara-cara baru yang bersifat disoveri maupun inovasi. Contohnya seperti pegawai masih belum peka terhadap keluhan dari masyarakat dan tuntutan publik hal tersebut terindikasi karena masih adanya sifat acuh tak acuh dari pegawai saat memberikan pelayanan pada masyarakat ini menandakan inisiatif pegawai pelayanan masih rendah. Selain itu kode perilaku petugas pelaksana pelayanan publik (*code of conduct for public servants*) belum di atur secara jelas dan tegas dalam sistem pelayanan pembuatan kartu pencari kerja seperti sikap pegawai dalam bekerja.
2. **Ketepatan Waktu**, adalah konsep yang mengukur tingkat efisiensi dan efektivitas kerja pegawai pada pelayanan. Ketepatan waktu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang telah direncanakan sebelumnya. Contohnya seperti masih ada pegawai yang masih mempersulit dalam memberikan pelayanan dengan prosedur yang lambat dan berbelit-belit. Seperti ketepatan waktu yang tidak sesuai dalam pembuatan kartu pencari kerja, selain itu kompleks nya administrasi

pun menjadi hambatan bagi masyarakat yang membuat kartu pencari kerja untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan.

3. **Kemampuan** seorang pegawai untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang telah ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang maksimal. Contohnya masih terlihat beberapa masyarakat yang membuat kartu pencari kerja masih mengeluh di internet tentang masih belum maksimal nya layanan yang diberikan berhubungan dengan kinerja pelayanan. Juga kepatuhan pegawai pelayanan terhadap standar minimum pelayanan publik masih belum termanifestasikan dalam pelaksanaan tugas aparatur pemerintah. Hal tersebut terjadi karena kemampuan pegawai pelayanan yang belum optimal.

Berdasarkan uraian di atas, penulis merasa bahwa hal ini perlu di kaji lebih dalam, oleh karena itu penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul

“Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (Kartu Kuning) Di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (kartu kuning) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung ?

2. Faktor – faktor apa saja yang menjadi penghambat pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (kartu kuning) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung ?
3. Upaya – upaya apa saja yang di lakukan untuk mengatasi hambatan – hambatan dalam pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (kartu kuning) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menemukan data dan informasi tentang pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (kartu kuning) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.
2. Mengembangkan data dan informasi tentang hambatan – hambatan dalam pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (kartu kuning) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.
3. Menerapkan data dan informasi tentang usaha – usaha yang dilakukan dalam menanggulangi hambatan – hambatan pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (kartu kuning) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Soisial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan

Bandung dan bagi pengembangan Ilmu Administrasi publik pada umumnya, khususnya menyangkut kinerja pegawai dan kualitas pelayanan.

- b. Kegunaan praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan alternatif pemikiran atau pertimbangan bagi para aparatur pemerintahan terutama masalah yang menyangkut pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (kartu kuning) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.