**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah merupakan fungsi dari aparatur untuk mengabdi kepada masyarakat, namun masalah yang seringkali terjadi dalam kaitannya pemerintah dengan masyarakat yaitu pada bidang pelayanan publik itu sendiri, terutama dalam hal kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah yang merupakan penyedia jasa dituntut untuk melakukan pelayanan secara maksimal.

Pelayaan yang menjadi inti ilmu Administrasi Publik di Indonesia, masih banyak permasalahan yang perlu diperhatikan dan penyelesaian, mengingat hal tersebut dapat dengan mudah dibuktikan tentunya berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat sehari-hari, hal ini tentunya dalam pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaruan baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan sering dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintahan itu sendiri. Meskipun demikian hasilnya kurang memuaskan masyarakat.

Maka dari itu dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah, pemerintah mengeluarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur pemerintah negara nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, tetapi 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, maka pemerintah 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.

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. 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.

Hal yang harus diutamakan dan diperhatikan dalam menilai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yaitu sejauh mana pelayanan tersebut dapat meningkatkan kepuasan bukan keluhan dari masyarakat. Dalam artian, kualitas pelayanan yang dilakukan harus sesuai dengan keinginan masyarakat.

Tetapi realita yang terjadi saat ini, pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai pemerintah masih terdapat masalah dalam pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dan masih ada keluhan dari masyarakat yang menjadi dasar belum optimalnya kualitas pelayanan, salah satunya dalam pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, maka dari itu peneliti melakukan penjajagan untuk mengetahui apa saja masalah yang terdapat pada kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Kuning (AK-1).

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Dinas Tenaga Kerja, peneliti menemukan permasalahan masih kurangnya kepuasan masyarakat, hal ini dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan Masyarakat

Sistem Keluhan Masyarakat yang dimaksud adalah wadah masyarakat untuk mengutarakan keluhannya.

Contohnya : Pengaduan dari masyarakat tidak ditanggapi dengan cepat oleh petugas.

1. Survei Kepuasan Pelanggan

Survei Kepuasan Pelanggan yang dimaksud adalah cara lembaga untuk mengukur kepuasan dari masyarakat.

Contohnya : Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung fasilitas untuk masyarakat yang membuat kartu kuning kurang optimal, karena tidak tersedianya kotak saran untuk menyalurkan kepuasannya.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti menduga disebabkan oleh kualitas pelayanan yang kurang optimal. Hal ini dapat terlihat dari :

1. *Tangibility* (Berwujud)

*Tangibility* disini merupakan perlengkapan yang menunjang kelangsungan pelayanan.

Contohnya : Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung fasilitas yang tersedia dalam pembuatan kartu kuning (AK-1) masih belum optimal. Karena tempat pelayanannya yang sempit dan tempat untuk menunggu dilayani kurang.

1. *Responsiveness* (Ketanggapan)

*Responsiveness* disini merupakan memberikan pelayanan yang tanggap kepada pelanggan.

Contohnya : Terkadang masih ada keterlambatan penyelesaian dimana pembuatan kartu lebih dari waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk mengambil fokus yaitu “**Pengaruh Kualitas Pelayan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung**”.

**1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka agar masalah yang terurai dalam latar belakang penelitian lebih spesifik, perlu suatu rumusan masalah terhadap fokus penelitian sehingga dapat memberikan kejelasan serta dapat mencerminkan pokok masalah yang diteliti, maka rumusan masalah yang akan dikaji adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan Kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung?
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung?
3. Bagaimana Upaya yang dilakukan untuk menanggulangi hambatan-hambatan yang terjadi dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung?

**1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengukur besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan Kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.
2. Memperoleh data dan informasi mengenai hambatan dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.
3. Mengembangkan bagaimana upaya-upaya yang dilakukan untuk menanggulangi hambatan-hambatan yang terjadi dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

**1.4 Kegunaan Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan acuan untuk digunakan sebagai berikut :

1. **Teoritis**

Secara akademis penelitian ini dihadapkan mampu menjadi salah satu karya ilmiah yang dapat memberikan manfaat dalam ilmu pengetahuan dan sebagai bahan masukan yang dapat mendukung bagi peneliti maupun pihak lain yang tertarik dalam bidang kualitas pelayanan.

1. **Praktis**

Secara praktis penelitian ini di hadapkan dapat di jadikan sebagai sumber referensi bagi peneliti/penulis lain yang hendak meneliti bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. Agar pemerintah Kota Bandung dapat mengetahui masalah apa saja yang selalu di hadapi dalam melaksanakan kegiatan pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.