

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini diilhami oleh munculnya masalah pelayanan, khususnya terkait dengan pelaksanaan pembuatan kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung yang belum berjalan dengan efektif. Munculnya fenomena tersebut, mengisyaratkan bahwa pembuatan kartu kuning (AK-1) yang merupakan salah satu manifestasi dari pelaksanaan pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung belum sepenuhnya mampu diwujudkan sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat. Sejalan dengan konteks tersebut, maka penelitian ini akan difokuskan pada bagaimana kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1) yang dilaksanakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

3.1.1 Gambaran Umum Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung

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.

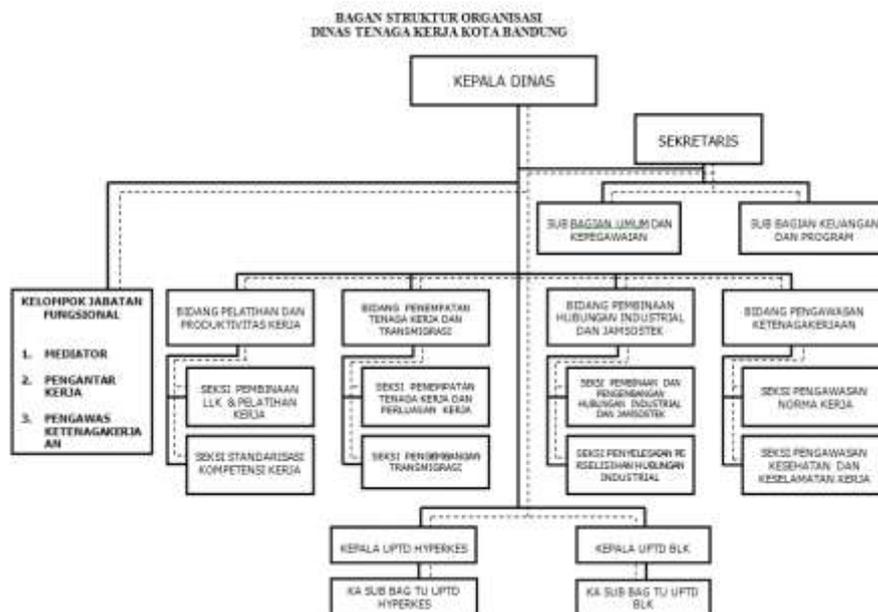
Sejarah berdirinya instansi ketenagakerjaan tidak terlepas dari sejarah perjuangan bangsa dan tatanan politik yang berkembang sejak proklamasi 17 Agustus 1945. Sejak berdirinya Pemerintahan Republik Indonesia sampai sekarang, Departemen atau Kementerian yang disertai tugas untuk menangani masalah ketenagakerjaan berulang kali mengalami perubahan, baik berupa pembentukan baru, penyesuaian maupun penggabungan. Perubahan organisasi tersebut disebabkan oleh berkembangnya beban kerja yang harus ditangani.

3.1.2 Visi Dan Misi Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung

Adapun Visi Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung yaitu “Terwujudnya Penyelenggara Ketenagakerjaan Terbaik” dan mempunyai Misi Dinas Tenaga Kerja :

1. Meningkatkan kompetensi dan produktifitas tenaga kerja dalam upaya peningkatan kesempatan kerja
2. Meningkatkan Perlindungan ketenagakerjaan
3. Meningkatkan Minat Bertransmigrasi
4. Meningkatkan kualitas kinerja dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*)

3.1.4 Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung



Gambar : 3.1 Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung

Susunan Organisasi Tata Kerja Dinas Daerah diatur berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 05 Tahun 2013 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung sebagai berikut :

- 1 Kepala Dinas
- 2 Sekretariat, membawahkan :
 - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - b. Sub Bagian Keuangan dan Program
- 3 Bidang Pelatihan dan Produktivitas Kerja, membawahkan :
 - a. Seksi Pembinaan Lembaga Latihan Kerja dan Pelatihan Kerja
 - b. Seksi Standarisasi Kompetensi Kerja

- 4 Bidang Penempatan Kerja dan Transmigrasi, membawahkan :
 - a. Seksi Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kerja
 - b. Seksi Transmigrasi
- 5 Bidang Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan
 - a. Seksi Pembinaan dan Pengembangan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan
 - b. Seksi Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial
- 6 Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan
 - a. Seksi Pengawasan Norma Kerja
 - b. Seksi Pengawasan Kesehatan dan Keselamatan Kerja

3.1.5 Sumber Daya SKPD

Seiring perkembangan reformasi birokrasi, peran SKPD sebagai pengemban tugas pengelola urusan pemerintahan harus mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsi secara akuntabel atas kinerja yang dihasilkan sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap penggunaan sumber daya, sumber dana serta fasilitas/asset yang dimiliki SKPD dalam rangka pencapaian sasaran maupun tujuan yang telah ditetapkan. Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi, potensi sumber daya manusia yang ada pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata saat ini, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.1 Daftar Pegawai ASN Bulan November Menurut Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH
1.	Perempuan	38
2.	Laki –laki	31
	Total	69

Tabel 3.2 Daftar Pegawai Menurut ESELON

N0	JABATAN	ESELON	JUMLAH
1.	Kepala Dinas	II/a	1 Orang
2.	Sekretaris Dinas	III/a	1 Orang
3.	Kepala Bidang	III/b	3 Orang
4.	Kepala Sub Bagian/Kepala	IV/a	16 Orang
5.	Kepala Tata Usaha/UPT	IV/b	1 Orang
6.	Fungsional : a. Pengatur Kerja b. Mediator		5 Orang 3 Orang
7.	Pelaksana		38 Orang
	JUMLAH PNS		69 Orang

Tabel 3.3 Daftar Pegawai Menurut Golongan

NO	GOLONGAN	JUMLAH
1.	GOLONGAN IV	10 Orang
2.	GOLONGAN III	46 Orang
3.	GOLONGAN II	14 Orang
4.	GOLONGAN I	-
	JUMLAH	69 Orang

Tabel 3.4 Daftar Pegawai Menurut Pendidikan

NO	PENDIDIKAN	JUMLAH
<u>1.</u>	<u>S.3</u>	<u>1 Orang</u>
<u>2.</u>	<u>S.2</u>	<u>9 Orang</u>
<u>3.</u>	<u>S.1</u>	<u>32 Orang</u>
<u>4.</u>	<u>D III</u>	<u>1 Orang</u>
<u>5.</u>	<u>SLTA</u>	<u>25 Orang</u>
<u>6.</u>	<u>SLTP</u>	<u>1 Orang</u>
<u>7.</u>	<u>SD</u>	<u>=</u>
	JUMLAH PEGAWAI (PNS)	69 Orang

3.1.6 Pendaftar Pencari Kerja

Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dapat mengetahui siapa saja masyarakat yang sudah mendaftarkan diri untuk mencari kerja dihitung di setiap tahunnya.

**Tabel 3.5 Data Pertahun Daftar Pencari Kerja
Tahun 2016-2018**

NO	TAHUN	JUMLAH LOWONGAN KERJA	PENCARI KERJA TERDAFTAR	PENCARI KERJA DITERIMA
1	2016	2.796	6.230	4.241
2	2017	3.499	8.170	3.619
3	2018	2.272	8.453	4.356

Sumber : Disnaker.go.id

Dari data diatas dapat diketahui bahwa terdapat kenaikan jumlah pencari kerja yang sudah terdaftar di Dinas Tenaga Kerja Kora Bandung. Kenaikan dapat terlihat dari tahun 2016 pada tahun 2017 kenaikan mencapai 1.940 pencari kerja yang terdaftar. Dan pada tahun 2018 terdapat kenaikan hanya 283 pencari kerja yang terdaftar. Dinas Tenaga kerja mengharapkan masyarakat yang ingin mencari pekerjaan akan selalu mendaftarkan data nya terlebih dahulu kepada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

3.1.7 Tugas, Pokok dan Fungsi Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung

Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 05 Tahun 2001 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung, telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2009 dan diubah kembali dengan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 05 Tahun 2013 adalah Dinas Daerah yang

mempunyai tugas dan kewajiban membantu Walikota Bandung dalam melaksanakan sebagian kewenangan daerah di bidang Ketenagakerjaan dan Ketransmigrasian.

Tugas pokok Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung yaitu melaksanakan sebagian kewenangan daerah di bidang ketenagakerjaan dan ketransmigrasian. Fungsi dari Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung itu sendiri yaitu sebagai berikut

- a. Perumusan kebijakan teknis lingkup pelatihan dan produktivitas kerja, penempatan kerja dan transmigrasi, pembinaan hubungan industrial dan jaminan sosial ketenagakerjaan, serta pengawasan ketenagakerjaan;
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang pelatihan dan produktivitas kerja, penempatan kerja dan transmigrasi, pembinaan hubungan industrial dan jaminan sosial ketenagakerjaan, serta pengawasan ketenagakerjaan;
- c. Pembinaan dan pelaksanaan di bidang pelatihan dan produktivitas kerja, penempatan kerja dan transmigrasi, pembinaan hubungan industrial dan jaminan sosial ketenagakerjaan, serta pengawasan ketenagakerjaan;
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya. Pembinaan, monitoring, evaluasi dan laporan penyelenggaraan kegiatan Dinas.

Untuk kelancaran dan optimalisasi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Tenaga Kerja diatur oleh Peraturan Walikota Bandung Nomor 475 Tahun 2008 tentang rincian tugas pokok dan fungsi Satuan Organisasi pada Dinas Daerah Kota Bandung, dengan rincian sebagai berikut :

1. KEPALA DINAS

1. Kepala Dinas tenaga Kerja mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan dan ketransmigrasian berdasarkan asas otonomi dan pembantuan.
2. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Dinas Tenaga Kerja mempunyai fungsi :
 - a. Perumusan kebijakan teknis lingkup pelatihan dan produktivitas kerja, penempatan kerja dan transmigrasi, pembinaan hubungan industrial dan jaminan sosial ketenagakerjaan, serta pengawasan ketenagakerjaan.
 - b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang pelatihan dan produktivitas kerja, penempatan kerja dan transmigrasi, pembinaan hubungan industrial dan jaminan sosial ketenagakerjaan, serta pengawasan ketenagakerjaan.
 - c. Pembinaan dan pelaksanaan di bidang pelatihan dan produktivitas kerja, penempatan kerja dan transmigrasi, pembinaan hubungan industrial dan jaminan sosial ketenagakerjaan, serta pengawasan ketenagakerjaan.

- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya, dan
- e. Pembinaan, monitoring, evaluasi, dan laporan penyelenggaraan kegiatan dinas.

2. SEKRETARIS

1. Sekretaris mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas Tenaga Kerja lingkup kesekretariatan.
2. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, sekretaris mempunyai fungsi :
 - a. Perencanaan penyusunan rencana kegiatan kesekretariatan;
 - b. Pelaksanaan pelayanan administrasi kesekretariatan Dinas yang meliputi administrasi umum dan kepegawaian, keuangan dan program;
 - c. Pelaksanaan pengkoordinasian penyelenggaraan tugas-tugas bidang;
 - d. Pelaksanaan pengkoordinasian penyusunan perencanaan, evaluasi dan pelaporan kegiatan Dinas;
 - e. Pengkoordinasian penyelenggaraan tugas-tugas bidang; dan
 - f. Pembinaan, monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan kesekretariatan.

3. KEPALA SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN

1. Sub bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Sekretaris lingkup administrasi umum dan kepegawaian.
2. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Sub bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi :
 - a. Penyusunan bahan rencana dan program pengelolaan lingkup administrasi umum dan kepegawaian;
 - b. Pengelolaan administrasi umum yang meliputi pengelolaan naskah dinas, penataan kearsipan Dinas, penyelenggaraan kerumahtanggaan Dinas, pengelolaan perlengkapan dan administrasi perjalanan dinas;
 - c. Pelaksanaan administrasi kepegawaian yang meliputi kegiatan penyusunan rencana, penyusunan bahan, pemrosesan, pengusulandan pengelolaan data mutasi, cuti, disiplin, pengembangan pegawai dan kesejahteraan pegawai;
dan
3. Evaluasi dan pelaporan lingkup administrasi umum dan kepegawaian.

4. KEPALA BIDANG PELATIHAN DAN PRODUKTIVITAS KERJA

1. Bidang pelatihan dan produktivitas kerja mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Dinas lingkup pelatihan dan produktivitas kerja.
2. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Bidang pelatihan dan produktivitas kerja mempunyai fungsi :
 - a. Penyusunan rencana dan program lingkup pembinaan lembaga latihan kerja dan pelatihan kerja dan standarisasi kompetensi kerja;
 - b. Penyusunan petunjuk teknis lingkup pembinaan lembaga latihan kerja dan pelatihan kerja dan standarisasi kompetensi kerja;
 - c. Pelaksanaan lingkup pembinaan lembaga latihan kerja dan pelatihan kerja dan standarisasi kompetensi kerja; dan
 - d. Monitoring, evaluasi dan pelaporan lingkup pembinaan lembaga latihan kerja dan pelatihan kerja dan standarisasi kompetensi kerja.

5. KEPALA SEKSI PEMBINAAN LEMBAGA LATIHAN KERJA DAN PELATIHAN KERJA

1. Seksi pembinaan Lembaga Latihan Kerja dan Pelatihan Kerja mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang Pelatihan dan Produktivitas Kerja lingkup pembinaan lembaga latihan kerja dan pelatihan kerja.

2. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pembinaan Lembaga Latihan Kerja dan Pelatihan Kerja mempunyai fungsi :

- a. Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup pembinaan lembaga latihan kerja dan pelatihan kerja.
- b. Penyusunan bahan petunjuk teknis lingkup pembinaan lembaga latihan kerja dan pelatihan kerja.
- c. Pelaksanaan lingkup pembinaan lembaga latihan kerja dan pelatihan kerja yang meliputi inventarisasi lembaga latihan kerja dan pelatihan kerja, pembinaan peningkatan kualitas lembaga latihan kerja & pelatihan kerja, pembinaan peningkatan produktivitas kerja dan fasilitasi pemagangan kerja di dalam negeri dan luar negeri.
- d. Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan lembaga pelatihan; dan
- e. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup penyelenggaraan kegiatan pembinaan lembaga latihan kerja dan pelatihan kerja.

6. KEPALA SEKSI STANDARISASI KOMPETENSI KERJA

1. Seksi Standarisasi Kompetensi Kerja mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang Pelatihan dan Produktivitas Kerja lingkup Standarisasi Kompetensi Kerja

2. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat

(1), Seksi Standarisasi Kompetensi Kerja mempunyai fungsi :

- a. Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup Standarisasi Kompetensi Kerja
- b. Penyusunan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup Standarisasi Kompetensi Kerja
- c. Pelaksanaan lingkup Standarisasi Kompetensi Kerja yang meliputi inventarisasi dan klasifikasi pekerjaan, pembinaan dan fasilitasi Standarisasi Kompetensi Kerja
- d. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan Standarisasi Kompetensi Kerja

4. BIDANG PENEMPATAN KERJA DAN TRANSMIGRASI

1. Bidang Penempatan Kerja dan Transmigrasi mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Dinas lingkup Penempatan Kerja dan Transmigrasi

2. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat

(1), Bidang Penempatan Kerja dan Transmigrasi mempunyai fungsi

:

- a. Penyusunan rencana dan program lingkup penempatan tenaga kerja dan perluasan kerja serta transmigrasi;
- b. Penyusunan petunjuk teknis lingkup penempatan tenaga kerja dan perluasan kerja serta transmigrasi;

- c. Pelaksanaan penempatan tenaga kerja dan perluasan kerja serta transmigrasi;
- d. Pengkajian rekomendasi, pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan penempatan tenaga kerja dan perluasan kerja serta transmigrasi;
- e. Pembinaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan lingkup penempatan tenaga kerja dan perluasan kerja serta transmigrasi.

5. SEKSI PENEMPATAN TENAGA KERJA DAN PERLUASAN KERJA

1. Seksi Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kerja mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang penempatan tenaga kerja dan transmigrasi lingkup Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kerja.
2. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kerja mempunyai fungsi :
 - a. Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kerja;
 - b. Penyusunan bahan petunjuk teknis lingkup Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kerja;
 - c. Pelaksanaan lingkup Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kerja yang meliputi pendaftaran pencari kerja,

- penyediaan informasi lowongan kerja/bursa kerja, fasilitasi Penempatan Kerja bagi pencari kerja, pembinaan, penyuluhan, pengawasan dan rekomendasi penyelenggaraan penempatan dan perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) Kota Bandung, serta fasilitasi pendirian lembaga bursa kerja;
- d. Penyuluhan dan pengawasan penyelenggaraan pendirian kantor cabang Pelaksanaan Penempatan Tenaga Kerja Indonesia Swasta (PPTKIS) Kota Bandung dan penyuluhan dan pengawasan penerbitan paspor TKI asal kota;
 - e. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kerja.

6. SEKSI TRANSMIGRASI

1. Seksi Transmigrasi mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Transmigrasi.
2. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Transmigrasi mempunyai fungsi :
 - a. Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup transmigrasi;
 - b. Penyusunan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup transmigrasi;
 - c. Pelaksanaan lingkup transmigrasi yang meliputi inventarisasi potensi transmigrasi, penyuluhan dan motivasi

transmigrasi, penjajagan lokasi dan kerjasama penempatan transmigrasi serta monitoring kondisi transmigran; dan

d. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup transmigrasi.

7. BIDANG PEMBINAAN HUBUNGAN INDUSTRIAL DAN JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN

1. Bidang Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas lingkup Pembinaan hubungan industrial dan jaminan sosial ketenagakerjaan
2. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud ayat (1), bidang Pembinaan hubungan industrial dan jaminan sosial ketenagakerjaan mempunyai fungsi :
3. Penyusunan rencana dan program lingkup Pembinaan dan pengembangan hubungan industrial dan jaminan sosial ketenagakerjaan serta penyelesaian perselisihan hubungan industrial;
4. Penyusunan petunjuk teknis lingkup Pembinaan dan pengembangan hubungan industrial dan jaminan sosial ketenagakerjaan serta penyelesaian perselisihan hubungan industrial;
5. Pelaksanaan lingkup Pembinaan dan pengembangan hubungan industrial dan jaminan sosial ketenagakerjaan serta penyelesaian perselisihan hubungan industrial;

6. Pengkajian rekomendasi, pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan hubungan industrial dan jaminan sosial tenaga kerja; dan
7. Pembinaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan lingkup Pembinaan dan pengembangan hubungan industrial dan jaminan sosial ketenagakerjaan serta penyelesaian perselisihan hubungan industrial.

8. SEKSI PEMBINAAN DAN PENGEMBANGAN HUBUNGAN INDUSTRIAL DAN JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN

1. Seksi pembinaan dan pengembangan hubungan industrial dan jaminan sosial ketenagakerjaan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang Pembinaan hubungan industrial dan jaminan sosial ketenagakerjaan.
2. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana pada ayat (1), Seksi pembinaan dan pengembangan hubungan industrial dan jaminan sosial ketenagakerjaan mempunyai fungsi:
 - a. Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup pembinaan dan pengembangan hubungan industrial dan jaminan sosial ketenagakerjaan;
 - b. Penyusunan bahan petunjuk teknis lingkup pembinaan dan pengembangan hubungan industrial dan jaminan sosial ketenagakerjaan;

- c. Pelaksanaan lingkup pembinaan dan pengembangan hubungan industrial dan jaminan sosial ketenagakerjaan yang meliputi fasilitasi penyusunan dan pengesahan peraturan perusahaan, pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama (PKB) dan Perjanjian Pekerjaan, Pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT), pencatatan organisasi pekerja dan pengusaha dan verifikasi keanggotaan Serikat Pekerja pembinaan kepesertaan jaminan sosial serta penyusunan usulan penetapan upah minimum kota;
- d. Penyuluhan dan pengawasan penyelenggaraan operasional perusahaan penyedia jasa yang berdomisili di Kota;
- e. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup pembinaan dan pengembangan hubungan industrial dan jaminan sosial ketenagakerjaan.

8. SEKSI PENYELESAIAN PERSELISIHAN HUBUNGAN INDUSTRIAL

1. Seksi Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang pembinaan hubungan industrial dan jaminan sosial ketenagakerjaan lingkup penyelesaian perselisihan hubungan industrial
2. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), seksi penyelesaian perselisihan hubungan industrial mempunyai fungsi:

- a. Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup penyelesaian perselisihan hubungan industrial;
- b. Penyusunan bahan petunjuk teknis lingkup penyelesaian perselisihan hubungan industrial;
- c. Pelaksanaan lingkup penyelesaian perselisihan hubungan industrial yang meliputi pembinaan, pencegahan dan fasilitasi penyelesaian perselisihan hubungan industrial, mogok kerja dan penutupan perusahaan, pembinaan sumber daya manusia dan lembaga penyelesaian perselisihan di luar pengadilan, penyusunan, pengusulan formasi dan pembinaan mediator, konsiliator dan arbiter serta penerimaan pendaftaran dan seleksi calon hakim ad-hoc pengadilan hubungan industrial;
- d. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup penyelesaian perselisihan hubungan industrial.

9. BIDANG PENGAWASAN KETENAGAKERJAAN

1. Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas lingkup pengawasan norma kerja serta pengawasan kesehatan dan keselamatan kerja.
2. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang pengawasan ketenagakerjaan mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan rencana dan program lingkup pengawasan norma kerja serta pengawasan kesehatan dan keselamatan kerja;
- b. Penyusunan petunjuk teknis lingkup pengawasan norma kerja serta pengawasan kesehatan dan keselamatan kerja;
- c. Pelaksanaan lingkup pengawasan norma kerja serta pengawasan kesehatan dan keselamatan kerja;
- d. Pembinaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan lingkup pengawasan norma kerja serta pengawasan kesehatan dan keselamatan kerja.

10. SEKSI PENGAWASAN NORMA KERJA

1. Seksi Pengawasan norma kerja mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas bidang pengawasan ketenagakerjaan lingkup pengawasan norma kerja.
2. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), seksi pengawasan norma kerja mempunyai fungsi:
 - a. Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup pengawasan norma kerja;
 - b. Penyusunan bahan petunjuk teknis lingkup pengawasan norma kerja;
 - c. Pelaksanaan lingkup pengawasan norma kerja yang meliputi penyuluhan, pembinaan dan pengawasan pelaksanaan norma ketenagakerjaan, menerima pengaduan, melakukan

pengecekan ke lapangan dan menugaskan Penyidik Pegawai Negeri Sipil dan melaksanakan koordinasi dengan instansi yang berwenang dalam rangka penyelidikan, pemeriksaan, penindakan dan penyelesaian sebagai tindak lanjut atas pelanggaran peraturan daerah dan peraturan Walikota di bidang ketenagakerjaan;

- d. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup pengawasan norma kerja.

11. SEKSI PENGAWASAN KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA

1. Seksi Pengawasan Kesehatan dan Keselamatan Kerja mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas bidang pengawasan ketenagakerjaan lingkup Pengawasan Kesehatan dan Keselamatan Kerja.
2. Untuk melaksanakan tugas pokok dimaksud pada ayat (1), seksi pengawasan Kesehatan dan Keselamatan Kerja mempunyai fungsi:
 - a. Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup Pengawasan Kesehatan dan Keselamatan Kerja;
 - b. Penyusunan bahan petunjuk teknis lingkup Pengawasan Kesehatan dan Keselamatan Kerja;
 - c. Pelaksanaan lingkup Pengawasan Kesehatan dan Keselamatan Kerja yang meliputi pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kesehatan dan keselamatan

kerja, pemeriksaan penggunaan instalasi/pesawat/mesin produksi serta peralatan keselamatan kerja, pemeriksaan dan pengujian kondisi lingkungan kerja di perusahaan serta penanganan kasus kecelakaan kerja; dan

- d. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup Pengawasan Kesehatan dan Keselamatan Kerja.

3.2 Metode Penelitian

Peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam proses kepentingan dalam menghasilkan kepuasan pada saat dilayani dalam proses pembuatan Kartu Kuning atau Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1). Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian deskriptif, yaitu metode yang memusatkan pada saat penelitian berlangsung dengan menggambarkan kejadian-kejadian atau peristiwa-peristiwa yang digunakan untuk mencari dan mengumpulkan data dan fakta yang diperoleh di lapangan.

Data yang dikumpulkan diawali dengan disusun secara sistematis yang menggambarkan fakta pada waktu penelitian berlangsung, kemudian fakta tersebut dijelaskan dan kemudian dianalisis sesuai dengan teori yang ada sehingga dapat digunakan untuk menguji kebenaran atau data yang ada diolah dan dianalisis lalu diambil kesimpulan sehingga dapat disusun sebuah karya ilmiah.

Metode yang digunakan merupakan bersifat strategi penelitian dimana didalamnya peneliti mengidentifikasi pengalaman manusia tentang

sesuatu fenomena tertentu. Memahami dari pengalaman-pengalaman hidup masyarakat dalam proses pelayanan menjadikan pendekatan fenomenologi sebagai suatu bentuk metode penelitian yang prosedur-prosedurnya mengharuskan peneliti untuk mengkaji sejumlah subjek dengan terlibat secara langsung dan relatif lama didalamnya. Karena peneliti akan berhubungan langsung dan berdiskusi tentang suatu objek kajian dengan memahami inti pengalaman dari suatu fenomena.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dilakukan teknik pengumpulan data yang meliputi :

3.2.1 Penelitian Kepustakaan

Yaitu proses kegiatan untuk mengumpulkan data dengan melakukan penelusuran dan penelaahan literatur yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dan mencatat bagian-bagian yang dianggap penting dari berbagai risalah resmi yang terdapat di lokasi penelitian. Studi kepustakaan untuk memperoleh data langsung dari instansi/lembaga meliputi buku-buku, laporan kegiatan di instansi/lembaga yang relevan dengan fokus penelitian.

3.2.2 Penelitian Lapangan

Yaitu cara memperoleh data dengan melakukan penelitian langsung kepada objek yang sedang diteliti. Studi lapangan terdiri dari :

- 1. Observasi Partisipan**, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung ke

Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bnadung, guna memperoleh gambaran yang tepat mengenai masalah dan hambatan yang dihadapi serta upaya perbaikan yang diperlukan dan juga ikut serta dalam proses kegiatan sehari-hari objek yang diteliti.

2. **Wawancara** merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yang dimaksudkan untuk memperoleh informasi terkait dengan fokus penelitian yang akan dikaji. Secara operasional teknik pengumpulan data berdasarkan wawancara ini dilakukan melalui tanya jawab secara langsung dan lisan kepada pihak-pihak yang dianggap kompeten untuk memberikan informasi atau keterangan seputar masalah yang akan diteliti.
3. **Dokumentasi** merupakan pencarian data melalui peristiwa berupa tulisan gambar notulen, agenda dan karya-karya. Dokumentasi berfungsi sebagai pendukung dan pelengkap dari data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Dokumentasi diperlukan untuk lebih memperkaya data yang diperoleh peneliti, sehingga diharapkan data tersebut lebih dapat dipertanggung jawabkan keabsahan datanya.
4. **Informan** adalah objek penting dalam sebuah penelitian ini, karena informan dianggap mengetahui latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi mengenai kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning atau kartu tanda pencari kerja (AK-1) di bagian pelayanan Kantor Dinas Tenaga Kerja.

Tabel 3.6

Informan Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung

NO	NARASUMBER	JABATAN	ALASAN
1	INFORMAN 1	Kepala Seksi Informasi Pasar Kerja	Karena beliau yang akan menyampaikan segala informasi yang bersangkutan dengan informasi ketenagaan dan pasar kerja, yang didalamnya terdapat informasi tentang AK-1
2	INFORMAN 2	Staff IT Pelayanan AK-1	Karena beliau yang mengetahui bagaimana prosedur pelayanan pembuatan AK-1
3	INFORMAN 3	Staff Pengantar Kerja	Karena beliau yang mengetahui informasi tentang proses pembuatan kartu kuning atau kartu tanda pencari kerja (AK-1)
4	INFORMAN 4	Staff Analisis Tenaga Kerja	Karena beliau yang mengetahui tentang penempatan tenaga pencari kerja sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat yang ingin bekerja.
5	INFORMAN 5	-	Karena beliau yang mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan pada saat beliau membuat kartu kuning atau kartu tanda penacari kerja (AK-1).

Sumber penelitian : 2019

Key informan pada pengumpulan data dalam penelitian lapangan berdasarkan wawancara adalah Kepala Seksi Informasi Pasar Kerja, Informan utamanya yaitu Staff IT Pelayanan Pembuat AK-1.

5. Materi audio dan visual

Data ini bisa berupa foto, objek-objek seni, videotape, atau segala jenis suara atau bunyi yang dapat dijadikan sebagai bahan penunjang menghasilkan data dalam penelitian.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Melakukan analisis terhadap data yang telah didapatkan, peneliti dalam hal ini bisa melakukan interpretasi dari data yang didapatkan di lapangan.

Proses Analisis Data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Pada penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersama dengan pengumpulan data.

1. Analisis Sebelum Lapangan

Analisis-analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang berkaitan dengan fokus pada Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

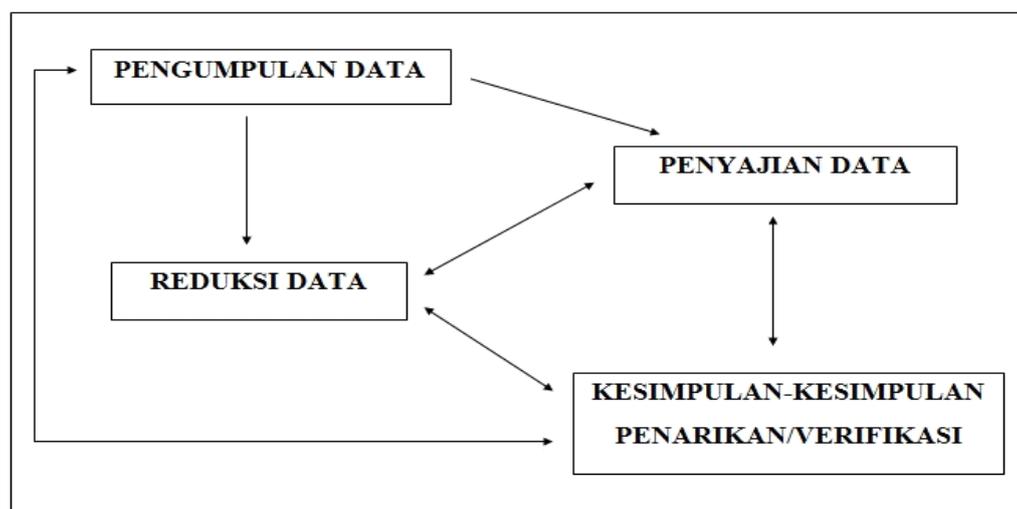
2. Analisis Selama di Lapangan

Pada langkah ini peneliti melakukan analisis selama di lapangan menggunakan model Miles dan Huberman, yaitu analisis yang dilakukan saat pengumpulan data berlangsung. Saat wawancara, peneliti sudah melakukan

analisis terhadap jawaban yang dari pertanyaan yang di berikan. Jika jawaban belum memuaskan maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan berikutnya sampai data yang diperoleh dianggap kredible. Aktivitas dalam analisis data yaitu : reduksi data, penyajian data, verifikasi data.

Gambar 3.2

Komponen dalam analisis data (interactive model)



Sumber : Mattew B. Miles dan Michael Huberman, Analisis Data Kualitatif, Sugiyono, Alfabeta (2016:247)

Pada gambar di atas dapat dilihat bahwa proses penelitian dapat melakukan kegiatan secara berulang atau terus menerus. Kegiatan tiga hal di atas terdapat hubungan yang dilakukan pada sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data, berikut penjelasannya :

3. Reduksi data

Semakin lama penelitian berada dilapangan, maka jumlah data yang diperoleh akan semakin banyak, maka data yang sudah didapat harus segera diolah agar tidak menyulitkan peneliti. Oleh karena itu, pada tahap reduksi data

ialah untuk memperjelas data yang di dapatkan dan mempermudah peneliti dalam pengumpulan data. Reduksi data membantu peneliti dalam merangkum, mengambil data yang pokok dan penting, dan membuat kategorisasi. Reduksi data dilakukan untuk mempermudah peneliti dalam mengumpulkan dan mencari data selanjutnya jika diperlukan. Langkah ini berlangsung selama proses pengumpulan data masih dilakukan.

4. Penyajian data

Langkah selanjutnya ialah menyajikan data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan lainnya. Secara singkat bahwa penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun untuk memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Pada penyajian data kualitatif ini peneliti melakukan penelitian dengan bentuk teks narasi, bagan dan jejaring. Hal ini bertujuan agar peneliti dapat memahami apa yang terjadi dan harus direncanakan selanjutnya.

5. Menarik kesimpulan/verifikasi

Pada langkah ketiga kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah. Kesimpulan yang kredible pada penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi kemungkinan yang terjadi pun tidak dapat menjawab. Karena masalah dan rumusan masalah penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah melakukan penelitian di lapangan.

3.2.3 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Keabsahan berkaitan dengan suatu kepastian bahwa yang berukuran benar – benar merupakan variabel yang ingin diukur. Salah satunya metode keabsahannya adalah triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Tabel 3.7

Kategori Data Hasil Penelitian berdasarkan peraturan yang berlaku di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung pada Pelayanan Kartu Kuning (AK-1)

NO	SUMBER DATA	FORMAL			INFORMAL			
		Peraturan-Peraturan	Undang-Undang	Konstitusi	Norma Sosial	Konvensi	Adat Istiadat	Sistem Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Undang-Undang Nomo 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;		√					
2.	Peraturan Daerah Nomor 05 Tahun 2013 Pembentukan dan Susunan Organisasi;	√						
3.	Peraturan Menteri Tenaga Kerja Nomor 07 Tahun 2008 Tentang Penempatan Tenaga Kerja;	√						

1	2	3	4	5	6	7	8	9
4.	Peraturan Walikota Nomor 475 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas Pokok Dan Fungsi Satuan Organisasi Daerah Kota Bandung		√					
5.	Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2013 tentang Ketenagakerjaan		√					

Sumber: Penelitian 2019

Tabel 3.9

Kategori Data Berdasarkan Data Sekunder dan Data Primer

No.	Parameter	indikator	Data primer		Data skunder
			Wawancara	Observasi	
1.	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	Fasilitas Fisik	Wawancara bersama Kepala Seksi Informasi Pasar Kerja, Staff IT, Staff Analisis Ketenagakerjaan, Staff Pengantar Kerja, dan Pemohon Pencari Kerja	Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, Bagian Pelayanan Pembuatan AK-1	Dokumentasi

		Kenyamanan Tempat Pelayanan	Wawancara bersama Kepala Seksi Informasi Pasar Kerja, Staff IT, Staff Analisis	Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, Bagian Pelayanan	Dokumentasi
			Ketenagakerjaan, Staff Pengantar Kerja, dan Pemohon Pencari Kerja	Pembuatan AK-1	
		Penampilan petugas/aparatur	Wawancara bersama Kepala Seksi Informasi Pasar Kerja, Staff IT, Staff Analisis Ketenagakerjaan, Staff Pengantar Kerja, dan Pemohon Pencari Kerja	Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, Bagian Pelayanan Pembuatan AK-1	Dokumentasi
		Kemudahan dalam proses pelayanan	Wawancara bersama Kepala Seksi Informasi Pasar Kerja, Staff IT, Staff Analisis Ketenagakerjaan, Staff Pengantar Kerja, dan Pemohon Pencari Kerja	Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, Bagian Pelayanan Pembuatan AK-1	Dokumentasi
		Kedisiplinan petugas pelayanan	Wawancara bersama Kepala Seksi Informasi Pasar Kerja, Staff IT, Staff Analisis Ketenagakerjaan, Staff Pengantar	Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, Bagian Pelayanan Pembuatan AK-1	Dokumentasi

			Kerja, dan Pemohon Pencari Kerja		
		Kemudahan akses pelanggan permohonan pelayanan	Wawancara bersama Kepala Seksi Informasi Pasar Kerja, Staff IT, Staff	Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, Bagian	Dokumentasi
			Analisis Ketenagakerjaan, Staff Pengantar Kerja, dan Pemohon Pencari Kerja	Pelayanan Pembuatan AK-1	
2.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kecermatan petugas	Wawancara bersama Kepala Seksi Informasi Pasar Kerja, Staff IT, Staff Analisis Ketenagakerjaan, Staff Pengantar Kerja, dan Pemohon Pencari	Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, Bagian Pelayanan Pembuatan AK-1	Dokumentasi
		Standar Pelayanan Yang Jelas	Wawancara bersama Kepala Seksi Informasi Pasar	Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, Bagian Pelayanan Pembuatan AK-1	Dokumentasi

			Kerja, Staff IT, Staff Analisis Ketenagakerjaan, Staff Pengantar Kerja, dan Pemohon Pencari Kerja	Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, Bagian Pelayanan Pembuatan AK-1	Dokumentasi
		Kemampuan dan Keahlian Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu	Wawancara bersama Kepala Seksi Informasi Pasar Kerja, Staff IT, Staff Analisis Ketenagakerjaan, Staff Pengantar Kerja, dan Pemohon Pencari Kerja	Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, Bagian Pelayanan Pembuatan AK-1	Dokumentasi
3.	Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)	Merespon setiap pemohon pelayanan	Wawancara bersama Kepala Seksi Informasi Pasar Kerja, Staff IT, Staff Analisis Ketenagakerjaan, Staff Pengantar Kerja, dan Pemohon Pencari Kerja	Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, Bagian Pelayanan Pembuatan AK-1	Dokumentasi
		Petugas /aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, Tepa, dan Cermat	Wawancara bersama Kepala Seksi Informasi Pasar Kerja, Staff IT, Staff Analisis Ketenagakerjaan, Staff Pengantar Kerja, dan Pemohon Pencari	Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, Bagian Pelayanan Pembuatan AK-1	Dokumentasi

		Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas	Wawancara bersama Kepala Seksi Informasi Pasar Kerja, Staff IT, Staff Analisis Ketenagakerjaan, Staff Pengantar Kerja, dan Pemohon Pencari Kerja	Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, Bagian Pelayanan Pembuatan AK-1	Dokumentasi
4.	Jaminan (Assurance)	Memberikan jaminan tepat waktu	Wawancara bersama Kepala Seksi Informasi Pasar Kerja, Staff IT, Staff Analisis Ketenagakerjaan, Staff Pengantar Kerja, dan Pemohon Pencari Kerja	Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, Bagian Pelayanan Pembuatan AK-1	Dokumentasi
Memberikan jaminan kepastian biaya		Wawancara bersama Kepala Seksi Informasi Pasar Kerja, Staff IT, Staff Analisis Ketenagakerjaan, Staff Pengantar Kerja, dan Pemohon Pencari Kerja	Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, Bagian Pelayanan Pembuatan AK-1	Dokumentasi	
Memberikan jaminan legalitas		Wawancara bersama Kepala Seksi Informasi Pasar Kerja, Staff IT, Staff Analisis Ketenagakerjaan, Staff Pengantar Kerja, dan Pemohon Pencari Kerja	Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, Bagian Pelayanan Pembuatan AK-1	Dokumentasi	
5.	Empati (Empthy)	Mendahulukan kepentingan pemohon	Wawancara bersama Kepala Seksi Informasi Pasar Kerja Kerja, Staff	Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung,	Dokumentasi

			IT, Staff Analisis Ketenagakerjaan, Staff Pengantar Kerja, dan Pemohon Pencari Kerja	Bagian Pelayanan Pembuatan AK-1	
		Petugas melayani dengan sikap ramah dan sikap sopan santun	Wawancara bersama Kepala Seksi Informasi Pasar Kerja, Staff IT, Staff Analisis Ketenagakerjaan, Staff Pengantar Kerja, dan Pemohon Pencari Kerja	Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, Bagian Pelayanan Pembuatan AK-1	Dokumentasi
		Petugas melayani dengan tidak diskriminatif	Wawancara bersama Kepala Seksi Informasi Pasar Kerja, Staff IT, Staff Analisis Ketenagakerjaan, Staff Pengantar Kerja, dan Pemohon Pencari Kerja	Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, Bagian Pelayanan Pembuatan AK-1	Dokumentasi
		Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan	Wawancara bersama Kepala Seksi Informasi Pasar Kerja, Staff IT, Staff Analisis Ketenagakerjaan, Staff Pengantar Kerja, dan Pemohon Pencari Kerja	Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, Bagian Pelayanan Pembuatan AK-1	Dokumentasi
			Kerja, dan Pemohon Pencari Kerja		

Sumber: Parasuraman, Berry, dan Zeithml (1990) , penelitian (2019)

3.2.4 Lokasi dan Jadwal penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung Jl. R.A.A Marta Negara No. 4, Turangga, Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40264

2. Jadwal penelitian

Penelitian dilakukan selama:

1. Penjajagan: Selasa 20 Desember 2018 sampai dengan Senin, 26 Desember 2018
2. Penelitian:

