# **BAB I**

# **PENDAHULUAN**

## **Konteks Penelitian**

## Pemerintah adalah suatu organisasi yang memiliki kewanangan membuat dan menerapkan hukum atau undang-undang di wilayah tertentu. Dalam hal lain pemerintah menjadi suatu lembaga yang fungsinya untuk mewujudkan tujuan negara yang kewenanganya untuk melaksanakan kepemimpinan dan mengkoordinasi pemerintahan serta pembangunan untuk masyarakat. Dalam arti luas, Pemerintah yaitu semua aparatur negara yaitu Eksekutif, Legislatif, dan Yudikatif yang tugasnya untuk menjalankan pemerintahan. Sedangkan Pemerintahan adalah proses atau cara pemerintah dalam menjalankan kewenanganya dari berbagai bidang serta mengelola berbagai urusan negara yang tujuanya untuk kesejahteraan masyarakat.

## Secara umum terdapat empat fungsi utama dari pemerintahan, salah satu fungsinya adalah pelayanan yang meliputi pelayanan publik dan pelayanan sipil yang mengedepankan kesetaraan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan. Dan disini pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan pubik bagi masyarakat di tuntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya dan pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi.

## Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh seberapa baik sikap dan perlakuan penyedia pelayanan atau instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya kepada masyarakat serta tingkat kepuasan masyarakat yang ditandai dengan membaiknya kesejahteraan masyarakat dari waktu ke waktu.

Seperti yang kita ketahui dalam Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh intansi pemerintahan menjalankan sistem pelayanan publik yang sesuai dan layak seperti keseimbangan antara keprofesionalan, persamaan dalam perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan ketepatan waktu dan kecepatan pelayanan. Mengingat fungsi utama dari dari pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah harus bisa berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya adalah pelayanan kartu kuning.

## Kartu Kuning atau kartu pencari kerja yang berfungsi sebagai identitas atau tanda seseorang sedang mencari pekerjaan dan beberapa perusahaan menjadikan kartu kuning ini sebagai syarat untuk melamar pekerjaan, fungsi lain dari kartu pencari kerja juga sebagai sarana sensus angkatan kerja dan untuk mengukur serta membandingkan para pencari kerja dengan jumlah lapangan pekerjaan yang tersedia. Dan sebagai evaluasi untuk bidang ketenagakerjaan untuk meningkatkan kembali jumlah lapangan pekerjaan yang tersedia. karena Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, dan Tenaga Kerja yang membantu masyarakat dalam pembuatan Kartu Kuning untuk para pencari kerja di Kabupaten Tasikmalaya.

## Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, dan Tenaga Kerja Kabupaten Tasikmalaya merupakan salah satu SKPD atau unsur pelaksana otonomi daerah yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Bidang Ketenagakerjaan serta Bidang Transmigrasi dan tugas pembantuan. Bidang ketenagakerjaan dan transmigrasi mempunyai tugas penyelenggaraan penyiapan bahan pelaksanaan bimbingan teknis, fasilitasi, pengembangan, pembianaan, pemantauan dan evaluasi di bidang penempatan dan perluasan kerja, hubungan internasional serta transmigrasi.

## Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, dan Tenaga Kerja Kabupaten Tasikmalaya khususnya seksi peningkatan produktivitas dan penempatan tenaga kerja berfungsi sebagai pembina, pengawas dan yang mengendalikan di bidang ketenagakerjaan dan memberikan pelatihan bagi calon pekerja serta memberikan kesempatan kerja secara luas, harus bisa memberikan pelayanan yang baik agar selalu bisa dipercaya oleh masyarakat. Seperti yang dikatakan diatas bahwa fungsi lain dari pembuatan kartu pencari kerja atau kartu kuning ini sebagai sensus angkatan kerja yang terdapat di Kabupaten Tasikmalaya, berikut data pencari kerja berdasarkan jenis kelamin dalam dua bulan terakhir:

**Tabel 1.1**

**Data Pencari Kerja Berdasarkan Jenis Kelamin pada Dinas Koperasi, UKM, dan Tenaga Kerja Kabupaten Tasikmalaya.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **Jenis Kelamin**  | **Jumlah**  |
| 1 | Laki - laki  | 114 Jiwa  |
| 2 | Perempuan  | 230 Jiwa  |
| Jumlah  | 344 Jiwa  |

Sumber : Dinas Kopertasi, UKM, dan Tenaga Kerja Kabupaten Tasikmlaya 2021

Dengan adanya data tersebut seksi peningkatan produktivitas dan penempatan tenaga kerja di Dinas Koperasi, UKM, dan Tenaga Kerja Kabupaten Tasikmalaya bisa mengetahui seberapa banyak orang yang belum memiliki pekerjaan atau pengangguran di Kabupaten Tasikmalaya dengan begitu bisa mencari solusi dan mengambil tindakan untuk mengurangi angka pengangguran, serta bisa meminimalisir dampak negatif lainya seperti kemiskinan dan kejahatan, selain itu ada yang perlu di utamakan dan perhatikan oleh pemerintah yaitu bagaimana intansi menciptakan kepuasan bagi masyarakat dan bukanya menimbulkan keluhan, artinya intansi harus memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dari masyarakat.

Agar bisa menilai suatu kualitas pelayanan bisa berjalan dengan baik., menteri pemberdayaan aparatur negara mengeluarkan pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan intansi pemerintah nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 yaitu :

1. Bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintahan perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang di harapkan.
2. Bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat perlu dilakukan penlaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat.

Selanjutnya Menurut Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi PER.07/MEN/IV/2008 Tentang Penempatan Tenaga Kerja Dalam hal pencari kerja yang telah mendaftar melalui sistem manual maupun daring maka pencari kerja yang bersangkutan dapat memperoleh Kartu Kuning (AK/I) di instansi yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan kabupaten/kota dimana pencari kerja berada dengan melengkapi persyaratan. Menyerahkan Pas foto dengan ukuran 3 x 4 cm sebanyak 2 (dua) lembar dan memperlihatkan: a) kartu tanda penduduk yang masih berlaku, b) foto copy ijazah pendidikan terakhir, c) copy sertifikat keterampilan bagi yang memiliki, dan d) copy surat keterangan pengalaman kerja bagi yang memiliki.

Dari hal tersebut Kualitas Pelayanan menjadi hal yang penting, karena hal tersebut menjadikanya tutuntan dari masyarakat dan setiap masyarakat pasti menuntut pelayanan yang berkulitas. Meski terkadang tuntutanya sering tidak sesuai dengan apa yang di inginkan karena terdapat banyak hambatan dan berbelit-belitnya sistem pelayanan publik. Pelayanan publik harus sangat di perhatikan mulai dari kebutuhan para masyarakat karena jika kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dan pelayanan publik dapat memenuhi 5 dimensi yang disederhanakan dari 10 dimensi pelayanan publik, menurut Zeithaml et.al (1990 :19)yang dikutip oleh Iwan Satibi dalam buku Manajemen Publik (2012:30)

1. *Tangible* yaitu kualitas pelayanan terlihat dari faktor yang tampak dengan mata.
2. *Reliability* yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya.
3. *Responsiveness* adalah kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak yang tepat sesuai dengan kebutuhan.
4. *Assurance* yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan pelayanan, keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keragu-raguan timbulnya kesalahan dalam pemberian layanan.
5. *Empathy* adalah tingkat pemahaman simpati dan perhatian yang diberikan penyedia layanan

Jika pelayananya sesuai, maka bisa dikatakan kebutuhanya pun sudah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan untuk masyarakat dan pemerintah yang berperan sebagai penyedia pelayanan publik sangat diperlukan oleh masyarakat dengan harapan bertanggung jawab dan bisa terus berusaha memberikan pelayanan terbaik. Kepuasan masyarakat menjadi standar keberhasilan suatu pelayanan publik yang diberikan para penyedia layanan publik tersebut, maka dari itu pelayanan publik harus di pusatkan serta dimaksimalkan dari pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan kualitas maupun kuantitasnya.

Saat ini masih terdapat kelemahan yang ditemui dari suatu intansi pemerintahan dan terdapat beberapa keluhan dari masyarakat yang menjadi dasar belum tercapainya kualitas pelayanan yang di harapkan masyarakat. Untuk itu peneliti melakukan observasi awal untuk melihat bagaimana proses pelayanan kartu kuning pada Dinas Koperasi, UKM, dan Tenaga Kerja Kabupaten Tasikmalaya, kemudian peneliti menemukan masalah yang penting untuk mendukung penelitian ini :

1. Diperlukanya penataan ruang tunggu yang lebih baik seperti kebersihan kantor yang kurang diperhatikan, ketersediaan tempat sampah, penataan papan informasi, brosur atau pamflet yang lebih inovatif yang nantinya bisa memudahkan masyarakat dalam pelayanan perizinan.
2. Ketepatan waktu pelayanan atau terlambatnya pengurusan pada administrasi kartu kuning dikarenakan ketersediaan loket pelayanan hanya memiliki 1 loket pembuatan kartu kuning yang sudah menjadi satu dengan loket legalisir.
3. Masyarakat belum memahami betul aplikasi yang digunakan untuk memperoleh kartu kuning dilihat dari beberapa masyarakat yang kesusahan dan melupakan beberapa berkas yang di butuhkan seperti pulang pergi memenuhi persyaratan yang tidak valid aplikasi tersebut membuat prosesnya berjalan dengan lambat dan aplikasi tersebut masih butuh pembaharuan dimana tidak ada feedback seperti laporan pelamar kerja yang tidak terdapat kepastian berapa jumlah pelamar kerja yang telah mendaftarkan dirinya
4. Terdapat penyimpangan dalam pemberian pelayanan, dalam proses pembuatan kartu kuning ini sering berbelit-belit lalu muncul biaya dan penyalahgunaan wewenang juga perlakuan diskriminatif yang dirasakan masyarakat.

Dan dari permasalah tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada seksi peningkatan produktivitas dan penempatan tenaga kerja di Dinas Koperasi, UKM, dan Tenaga Kerja Kabupaten Tasikmalaya sebagai intansi yang mengurusi masalah ketenagakerjaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan pembuatan kartu kuning (kartu pencari kerja).

## **Fokus Penelitian**

Fokus Penelitian adalah sumber pokok dari masalah penelitian yang akan dikaji dan merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian agar penulis bisa membatasi diri terhadap faktor faktor tertentu saja yang sesuai dengan permasalahan yang sedang di teliti. Maka Penulis memfokuskan penelitian ini pada Kualitas Pelayanan Kartu Kuning pada Seksi Peningkatan Produktivitas dan Penempatan Tenaga Kerja Dinas Koperasi, UKM, dan Tenaga Kerja Kabupaten Tasikmalaya.

## **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan kartu kuning pada Dinas Koperasi, UKM, dan Tenaga Kerja Kabupaten Tasikmalaya
2. Hal-hal apa saja yang menjadi kendala Seksi Peningkatan Produktifitas dan Penempatan Tenaga Kerja dalam memberikan pelayanan kartu kuning di Dinas Koperasi,UKM, dan Tenaga Kerja Kabupaten Tasikmalaya
3. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang di hadapi Seksi Peningkatan Produktifitas dan Penempatan Tenaga Kerja dalam memberikan pelayanan kartu kuning di Dinas Koperasi,UKM, dan Tenaga Kerja Kabupaten Tasikmalaya

## **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kartu kuning pada Dinas Koperasi,UKM, dan Tenaga Kerja Kabupaten Tasikmalaya
2. Serta untuk mengetahui kendala yang di hadapi pada pelayanan kartu kuning di Dinas Koperasi, UKM, dan Tenaga Kerja Kabupaten Tasikmalaya..
3. Mengetahui usaha yang dilakukan untuk mengatasi kendala pada pelayanan kartu kuning di Dinas Koperasi, UKM, dan Tenaga Kerja Kabupaten Tasikmalaya.

## **Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memiliki keguanaan yang bersifata teoritis maupun bersifat secara praktis :

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah pengalaman, wawasan dan pengetahuan bisa memberi sumbangan pemikiran terhadap kualitas pelayanan kartu kuning peningkatan produktivitas dan penempatan tenaga kerja Dinas Koperasi, UKM, dan Tenaga Kerja Kabupaten Tasikmalaya juga diharapkan penelitain ini bisa menjadi bahan kontribusi bagi ilmu pengetahuan khususnya terkait kualitas pelayanan.
2. Secara praktis, diharapkan penelitian ini bisa memberikan banyak informasi dan evaluasi serta masukan positif bagi intansi yang terkait, dan juga bisa meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelayanan kartu kuning pada peningkatan produktivitas dan penempatan tenaga kerja Dinas Koperasi, UKM, dan Tenaga Kerja Kabupaten Tasikmalaya.