

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar hak hak dasar setiap warga negara atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik merupakan lembaga atau petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun pemerintah pusat yang menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut keputusan menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25M.Pan/2/2004 Tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan. Fungsi pelayanan publik adalah salah satu yang harus diemban oleh pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah . Mengingat fungsi utama dari pelayanan publik adalah melayani masyarakat dengan sepenuh hati perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Salah satunya peningkatan pelayanan pembuatan AK-1 (Kartu kuning) di Dinas kertrans Kabupaten Karawang.

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 sedang mencari kerja dan dijadikan sebagai salah satu syarat untuk melamar pekerjaan di sebuah perusahaan atau salah satu instansi baik negeri atau swasta. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) merupakan instansi yang bertanggung jawab untuk menangani masalah pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1) di Indonesia.

Disnakertrans merupakan sebuah instansi pelayanan masyarakat dalam bidang ketenagakerjaan, agar selalu meningkatkan mutu pelayanan dari segi waktu agar dapat tetap dipercaya dan selalu menjadi pilihan masyarakat di bidang ketenagakerjaan. Pelayanan kartu kuning ini dapat berfungsi untuk mendata jumlah pencari kerja di kabupaten Karawang.

Memberikan pelayanan publik yang terbaik untuk keperluan masyarakat pada suatu organisasi pemerintah itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Masyarakat yang juga merupakan pelanggan dari pelayanan publik memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga tugas utama dari Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah bagaimana bisa memberikan pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat. Sehubungan dengan hal ini, pemerintah sebagai pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang maksimal sehingga pemerintah dapat memberikan kontribusi bagi masyarakat agar rasa kepercayaan yang diciptakan pemerintah kepada masyarakat semakin tinggi. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan pemerintah tidak maksimal atau kurang oleh masyarakat, maka prasangka negatif masyarakat kepada pemerintah akan

meningkat dan berakibat kepada hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Adanya Implementasi kebijakan tentang kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia yang ada didalam Undang-Undang tentang Pemerintah Daerah adalah bahwa pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar Pelayanan minimal, hal ini berakibat bahwa setiap daerah di Indonesia harus melakukan pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan standar minimal pelayanan.

Pelayanan Publik yang menjadi satu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat atau publik dapat menilai sendiri kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima masyarakat, karena keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel dapat mengangkat citra positif pemerintah di mata masyarakat.

Salah satu upaya untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu disusun mengenai kepuasan dari masyarakat dan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Prioritas utama yang diperlukan dalam menilai kualitas pelayanan pemerintah yaitu menilai sejauh mana pelayanan itu dapat menciptakan kepuasan terhadap masyarakat bukan keluhan dari masyarakat. Dalam artian, kualitas pelayanan harus sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.

Pada kenyataannya saat ini pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan, misalnya dalam proses pelayanan

yang tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Padahal standar pelayanan minimal (SPM) dalam setiap instansi pemerintah pasti ada. Pelayanan Publik oleh aparat Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Peneliti mendapati adanya keluhan dari masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik (negatif) terhadap pemerintah. Rendahnya kemampuan kerja dapat dilihat dari kurangnya kemampuan pegawai dalam melayani pembuatan AK-1 dengan cepat terutama disaat permintaan pembuatan sedang banyak dan masih banyaknya ditemui kekurangan dalam hal peralatan yang diperlukan, disamping masih banyak dijumpai pegawai yang kurang memiliki inisiatif bekerja dan tidak disiplin serta masih banyak dijumpai keluhan masyarakat dalam berurusan dengan para aparatur pemerintahan di kecamatan serta masih banyaknya urusan masyarakat terutama mengenai permohonan Kartu Kuning yang tidak dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang kurang ramah terhadap masyarakat pemohon AK.1 (kartu kuning). Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini tergambar dari hasil rekapitulasi pengurusan aspek tersebut, yaitu pengurusan Kartu Kuning dimana dalam tahun 2016 tersebut terjadi fluktuasi hasil capaian setiap bulannya, baik untuk urusan penyelesaian Kartu Kuning. Pada bulan Januari terdapat 492 orang yang mengajukan permohonan untuk Pembuatan Kartu Kuning, namun yang

terselesaikan hanya 480 buah, sedangkan sisanya 12 buah Kartu Kuning belum terselesaikan.

Terlepas dari segala persoalan yang dihadapi baik persyaratan dan lain sebagainya yang tidak dapat dipenuhi oleh pemohon, didapati dari gejala-gejala awal yang dapat dijadikan indikator tentang kurang baiknya pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Karawang, maka berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut tentang persoalan pelayanan publik ini dengan judul penelitian “**Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Karawang**”.

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data. Dalam hal ini yang menjadi fokus penelitian yaitu “ Analisis Kinerja Pelayanan publik (AK.1 atau kartu kuning) di Bidang Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Karawang

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas sebelumnya, penelitian ini berfokus pada Kinerja Pelayanan publik di AK.1 (Kartu kuning) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Karawang yang belum terlaksana dengan baik. Hal tersebut terlihat masih adanya masyarakat yang mengeluhkan pelayanan pembuatan Kartu Kuning . Maka dari itu, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu : Bagaimana Kinerja Pelayanan publik di AK.1 (Kartu kuning) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Karawang?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui baik atau buruknya Kinerja Pelayanan publik di AK.1 (Kartu kuning) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Karawang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan Kartu Kuning (AK.1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Karawang.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dengan hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan pengetahuan yang lengkap khususnya mengenai kinerja pelayanan publik sehingga dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah : Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan kepada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Karawang untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- b. Bagi Peneliti : Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman sebagai bekal terjun ke masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan publik serta untuk penyusunan skripsi.