

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Organisasi merupakan tempat berkumpulnya sekelompok orang yang bekerja sama secara sistematis dan rasional untuk mencapai tujuannya dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. Sumber daya yang ada dalam suatu organisasi diantaranya yaitu (*man*) manusia, (*money*) uang, (*material*) bahan baku kerja, (*machine*) peralatan kerja dan (*method*) prosedur kerja. Salah satu unsur yang paling krusial dalam menentukan kemajuan suatu organisasi adalah sumber daya manusia karena sumber daya manusia memiliki fungsi utama dalam mengelola sumber daya yang lainnya. Kelancaran aktivitas suatu organisasi tergantung dari keahlian dan kecerdasan dari sumber daya manusianya. Organisasi pemerintah yang memiliki fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat sumber daya manusianya harus berkualitas, kreatif, inovatif serta bersungguh-sungguh menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik.

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan seseorang atau masyarakat. Pelayanan bisa dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan standar pelayanan yang ada (**Sampara** yang dikutip oleh **Mursyidah, M & Choiriah, U,S 2020:32**).

Menurut Undang-Undang No.25 Pasal 21 Tahun 2009 Tentang Pelayanan

Publik bahwa standar pelayanan publik meliputi:

1. Hukum
2. Persyaratan
3. Sistem
4. Mekanisme dan prosedur
5. Waktu penyelesaian
6. Tarif biaya
7. Produk pelayanan
8. Sarana/prasarana/fasilitas
9. Kompetensi pelaksana
10. Penanganan internal
11. Penanganan pengaduan
12. Saran dan masukan
13. Jaminan kepastian
14. Jaminan keamanan
15. Evaluasi

Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Majalengka merupakan organisasi pemerintah daerah sebagai pelaksana urusan pelayanan publik dibidang Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Majalengka. Berdasarkan Peraturan Bupati (PERBUP) Majalengka No.22 Tahun 2020 tentang rincian tugas pokok dan fungsi Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Majalengka, tersirat bahwa Dinas ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Majalengka merupakan satu-satunya penyedia tenaga kerja resmi pemerintahan Kabupaten Majalengka untuk perusahaan-perusahaan yang beroperasi di seluruh Indonesia.

Pada era digitalisasi ini, pelayanan kartu pencari kerja pada Dinas ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha kecil Menengah Kabupaten Majalengka belum bisa memanfaatkan teknologi secara optimal. Hal ini fenomenanya dapat

dilihat dari proses pelayanan kartu pencari kerja masih dilakukan secara tatap muka dengan datang langsung ke kantor.

**Tabel 1. 1 Data Pembuatan Kartu Pencari Kerja Secara offline Tahun 2021**

No	Kecamatan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Argapura	21	20	12	9	9	34	7	11	21	20	26	28
2	Bajaran	12	6	15	7	12	27	6	3	13	20	16	28
3	Bantarujeg	74	10	17	8	35	63	7	10	23	37	22	19
4	Cigasong	45	25	32	27	35	95	17	25	44	34	52	52
5	Cikijing	34	23	17	8	6	76	20	32	38	45	45	44
6	Cigambul	7	2	9	4	3	21	7	9	26	32	18	8
7	Dawuan	60	40	42	21	73	92	23	26	51	29	59	44
8	Jatitujuh	59	48	37	58	64	143	34	37	79	52	90	87
9	Jatiwangi	122	118	121	95	120	294	70	89	164	131	159	124
10	Kadipaten	41	36	34	26	46	142	20	32	77	44	49	39
11	Kasokandil	63	33	41	26	103	184	18	25	56	53	73	64
12	Kertajati	34	40	36	34	34	105	14	28	52	56	63	73
13	Lemahsugih	37	16	10	15	15	97	18	23	30	31	34	27
14	Leuwimunding	45	36	30	157	68	163	43	23	48	64	58	69
15	Ligung	102	66	75	103	118	184	36	37	118	98	121	102
16	Maja	37	38	24	26	34	103	39	19	55	53	59	64
17	Majalengka	71	56	62	52	39	222	40	33	74	70	81	75
18	malausma	24	4	6	6	5	22	9	14	14	12	16	10
19	Palasah	49	43	35	36	39	182	27	28	76	57	67	92
20	Panyingkiran	24	18	21	22	13	103	15	18	33	18	36	33
21	Rajagaluh	44	31	32	28	45	75	29	27	56	43	58	44
22	Sindang	12	6	12	9	1659	53	3	5	22	12	18	17
23	Sindangwangi	31	22	25	9	31	58	14	12	34	38	23	32
24	Sukahaji	50	47	39	27	43	104	37	39	64	56	67	64
25	Sumberjaya	95	51	43	43	162	153	40	59	63	74	63	78
26	Talaga	33	17	15	9	14	65	13	12	29	36	31	41
Jumlah		1.226	852	825	865	2.825	2.860	614	709	1.388	1190	1.406	1.322

**Sumber: Kepala Seksi Penempatan Dalam Negeri, Perluasan Kesempatan Kerja Dan Transmigrasi Tahun 2021**

Adapun pada waktu akhir tahun sekolah pada bulan juni, juli dan agustus proses pelayanan yang dilakukan secara online di website [bit.ly/AK1MAJALENGKA](http://bit.ly/AK1MAJALENGKA).

**Tabel 1. 2 Data Pelayanan Kartu Pencari Kerja Secara Online Tahun 2021**

No	Kecamatan	Juni	Juli	Agustus
1	Argapura	42	12	11
2	Bajaran	19	2	6
3	Bantarujeg	60	12	9
4	Cigasong	116	17	21
5	Cikijing	75	24	19
6	Cigambul	17	4	14
7	Dawuan	125	22	25
8	Jatitujuh	125	21	25
9	Jatiwangi	254	52	7
10	Kadipaten	99	23	29
11	Kasokandel	106	30	26
12	Kertajati	96	13	18
13	Lemahsugih	44	7	9
14	Leuwimunding	163	34	18
15	Ligung	175	21	32
16	Maja	88	23	31
17	Majalengka	185	34	28
18	Malausma	23	6	9
19	Palasah	133	23	30
20	Panyingkiran	91	12	16
21	Rajagaluh	75	23	18
22	Sindang	35	6	5
23	Sindangwangi	41	5	15
24	Sukahaji	108	24	37
25	Sumberjaya	147	37	55
26	Talaga	62	13	9
Jumlah		2.504	500	522

**Sumber: Kepala Seksi Penempatan Dalam Negeri, Perluasan Kesempatan Kerja Dan Transmigrasi Tahun 2021**

Permasalahan yang terjadi bahwa proses pelayanan kartu pencari kerja secara online membutuhkan waktu 2 hari yang dimana lebih lama dibandingkan dengan

proses secara langsung terlihat dari masih banyaknya masyarakat yang melakukan pembuatan kartu pencari kerja dengan datang ke kantor meskipun proses pelayanannya sudah bisa dilakukan secara online. Selain itu, kartu pencari kerja yang sudah jadi blm bisa diunduh secara langsung melainkan harus diambil ke kantor yang menyebabkan terjadi penumpukan kartu pencari kerja karena kurangnya informasi yang diberikan dan kurang respon nya pegawai pada sosial media sehingga terjadi keterlambatan masyarakat untuk mengambilnya.



**Gambar 1. 1 Keluhan dan Pertanyaan Masyarakat**  
**Sumber: akun instagram @disnakerkukmmajalengka**

Permasalahan lainnya yang terjadi yaitu kurang nyaman dan kurang luasnya ruang tunggu pelayanan kartu pencari kerja karena bersatu dengan tempat parkir sehingga ketika banyak masyarakat yang datang untuk membuat atau mengambil kartu pencari kerja sering kali menunggu sambil berdiri, jongkok dan bahkan menunggu di tempat yang cukup jauh dari tempat pelayanan.



**Gambar 1.2 Ruang Tunggu Bersatu Dengan Tempat Parkir Pegawai**  
**Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2022**



**Gambar 1.3 Kondisi Masyarakat Saat Menunggu Pembuatan dan Pengambilan Kartu Pencari Kerja**  
**Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2022**

Berdasarkan hal tersebut, pemberdayaan sumber daya manusia khususnya pegawai pelayanan kartu pencari kerja harus dilakukan agar potensi yang dimiliki para petugas pelayanan dapat diberdayakan untuk kepentingan organisasi terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, pada era digital ini pemberdayaan sumber daya manusia petugas pelayanan kartu pencari kerja sangat dibutuhkan untuk menghadapi tantangan global. Salah satu tantangan yang sangat krusial saat ini diantaranya berkaitan dengan wacana tantangan robotisasi yang menjadi ancaman bagi petugas pelayanan kartu pencari kerja di masa mendatang terutama dalam segi pelayanan publik. Oleh karena itu, pemberdayaan sumber daya manusia petugas pelayanan tersebut menjadi hal yang sangat strategis bagi setiap aktivitas organisasi dalam mencapai tujuannya.

Pemberdayaan sumber daya manusia petugas pelayanan kartu pencari dapat dilakukan melalui kegiatan pelatihan, memberikan motivasi, memberikan perlengkapan kerja dan memberikan kompetensi digital. Adanya pemberdayaan sumber daya manusia petugas pelayanan kartu pencari kerja bertujuan untuk meningkatkan kualitas, kreatifitas, inovatif, dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, kemajuan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (Iptek) diharapkan menjadi solusi untuk tantangan yang dihadapi melalui kolaboratif teknologi dan sumber daya manusia, dalam arti Teknologi hanya alat, sedangkan manusia sebagai pengendalinya.

Hubungan pemberdayaan sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan kartu pencari kerja sangatlah erat, karena pemberdayaan sumber daya manusia petugas pelayanan kartu pencari kerja bertujuan untuk meningkatkan kualitasnya

sebagai petugas pelayanan kartu pencari kerja dengan harapan pelayanan yang diberikan dapat maksimal.

Berdasarkan peninjauan yang telah dilakukan, ternyata masih ada kecenderungan tingkat kualitas pelayanan kartu pencari kerja yang masih rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator sebagai berikut:

- 1) *Tangible*, yaitu fasilitas fisik masih rendah. Hal ini terlihat dari ruang tunggu yang sempit karena bersatu dengan tempat parkir pegawai dan tidak ada mesin antri.
- 2) *Reliability* masih rendah terutama dalam pemanfaatan teknologi. Hal ini terlihat dari ketika pelayanan kartu pencari kerja dilakukan secara online tetapi masyarakat yang mengajukan pembuatan masih harus datang ke kantor untuk membawa kartu tersebut.
- 3) *Responsiveness* masih rendah. Hal ini terlihat dari pegawai belum cepat tanggap dalam merespon pertanyaan-pertanyaan maupun keluhan masyarakat terutama di media sosial seperti instagram.

Mencermati fenomena tersebut, peneliti menduga pemberdayaan sumber daya manusia petugas pelayanan kartu pencari kerja belum dilakukan sebagaimana mestinya. Hal ini terlihat dari:

- 1) Pemberian pelatihan dan pendidikan masih kurang khususnya kompetensi digital kepada pegawai sehingga kemampuan yang dimiliki oleh pegawai tidak dapat berkembang, terlihat dari kurang efektifnya pembuatan kartu



pencari kerja secara online tetapi masih perlu datang ke kantor untuk mengambil kartu tersebut.

- 2) Pemberian perlengkapan yang kurang memadai seperti tidak adanya ruang kerja petugas pelayanan sehingga petugas melakukan pelayanan di lorong gedung dan tata ruang pegawai sangat tidak tertata karena ruangan yang sempit.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KETENAGAKERJAAN, KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH KABUPATEN MAJALENGKA (STUDI PEMBUATAN KARTU PENCARI KERJA PADA BIDANG PELATIHAN, PENEMPATAN DAN PERLUASAN KESEMPATAN KERJA)”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka perumusan masalahnya dalam penelitian ini yaitu: seberapa besar pengaruh pemberdayaan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan di Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Majalengka (Studi Pembuatan Kartu Pencari Kerja Pada Bidang Pelatihan, Penempatan dan Perluasan Kesempatan Kerja)?

### **1.3. Tujuan penelitian**

Berlangsungnya penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu: Menemukan data dan informasi yang akurat tentang seberapa besar pengaruh pemberdayaan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan di Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Majalengka (Studi Pembuatan Kartu Pencari Kerja Pada Bidang Pelatihan, Penempatan dan Perluasan Kesempatan Kerja).

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dalam penelitian terbagi menjadi dua, yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktisi.

#### 1) Kegunaan Teoritis

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi seluruh mahasiswa/i dalam menerapkan teori teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya mengenai Pengaruh Pemberdayaan Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Majalengka.

#### 2) Kegunaan Praktis

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan memberikan informasi yang bermanfaat yang dapat diambil sebagai masukan dan sumbangan pemikiran mengenai Pengaruh Pemberdayaan Sumber Daya Manusia

terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Majalengka.