

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **1) Pengertian Administrasi**

Administrasi merupakan suatu cara agar dapat menghasilkan sesuatu yang diinginkan, atau istilah lain ialah cara memperoleh sesuatu. Administrasi dalam arti sempit dapat diartikan sebagai kegiatan atau usaha-usaha yang berhubungan dengan catat mencatat, aktivitas dalam pembuatan surat dan penelaahan suatu dokumentasi, dan yang pada umumnya sering dilakukan seperti suatu pendaftaran. Administrasi dalam pengertian yang lebih luas, administrasi dapat dilihat dari sudut proses, fungsi, dan kelembagaan. Berkenaan dengan proses yakni bagaimana pada saat awal ketetapan diberlakukan digerakan dan dilaksanakan agar suatu tujuan tersebut dapat tercapai. Berkenaan dengan fungsi yakni kegiatan yang dijalankan oleh suatu kelompok, organisasi, maupun lembaga. Fungsi tersebut terdiri dari suatu perencanaan, bagaimana melakukannya dan mengorganisirnya untuk digerakkan. Berkenaan dengan kelembagaan, administrasi melibatkan manusia sebagai penggeraknya, baik secara individu maupun kelompok besar yang melaksanakan ketetapan agar mendapat hasil yang telah ditetapkan.

Menurut Sondang P. Siagian dalam Sahya Anggara (2016: 21), Administrasi merupakan seluruh kegiatan yang melibatkan orang banyak didalamnya atas dasar rasionalitas yang dibangun bersama guna meraih tujuan yang telah ditetapkan pada

awal ketentuan. Oleh karena itu administrasi membutuhkan perencanaan disaat awal, ketentuan dan usaha dari suatu kelompok dalam menjalankan proses guna mencapai hasil yang diharapkan.

## **2) Pengertian Administrasi Negara**

Menurut Dimock dan Dimock (dalam Sahya Anggara: 2016) menyebutkan bahwa administrasi negara adalah hal yang tidak terpisahkan dari administrasi umum yang memiliki prospek lebih lapang, yakni suatu ilmu pengetahuan yang dapat memahami suatu lembaga hingga tingkat perserikatan bangsa yang di atur sedemikian rupa dan dilaksanakan untuk mencapai suatu tujuan. Administrasi negara tidak terlepas dari bagian politik karena administrasi negara memahami cara ketentuan tata pelaksanaan kebijakan negara dalam suatu proses.

Administrasi negara tidak terlepas dari administrasi umum dengan pemahanan yang lebih luas sehingga perlu dipahami karena administrasi negara memiliki keterlibatan dan hubungan dengan konteks politik. Selanjutnya, menurut Dimock dan Dimock (dalam Sahya Anggara: 2016) menambahkan bahwa administrasi negara merupakan suatu ilmu yang mempelajari bagaimana kebutuhan dan keinginan suatu rakyat dapat terpenuhi oleh pemerintah, dan hal lain yang menyangkut cara mereka mendapatkannya.

Oleh karena itu administrasi negara tidak selalu terfokus dengan apa yang ditugaskan dan dijalankan oleh pemerintah melainkan bagaimana proses saat mereka melaksanakannya

## **3) Konsep Pelayanan**

Dalam menjalankan suatu fungsi dari birokrasi dalam pemerintahan, pelayanan publik adalah salah satu hal penting untuk menilai kesuksesan kinerja

dari pemerintahan. Menurut Lethinen (dalam Rahman Mulyawan: 2016) pelayanan memiliki makna: Suatu aktivitas yang didalamnya terjadi tatap muka orang-orang untuk melakukan kegiatan yang didalamnya terdapat mesin untuk penyediaan jasa terhadap konsumen

Menurut Departemen Dalam Negeri (dalam Rahman Mulyawan: 2016) menyebutkan bahwa; Pelayanan publik sama halnya dengan pelayanan umum, yang dimana pelayanan tersebut dapat membantu kepada pihak-pihak dengan cara tertentu dan dibutuhkan sikap rasa peka dan inisiatif dalam menyelenggarakan pelayan tersebut agar menciptakan kepuasan dan kesuksesan, produk layanan selalu menciptakan suatu kepemilikan dan jasa.

Dari beberapa pengertian mengenai pelayanan dan pelayanan publik yang telah diuraikan tersebut, maka fungsi penting pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat dan daerah tersebut dapat memenuhi unsur kebutuhan dan jasa kepada setiap penerima pelayanan/masyarakat, dengan berpedoman kepada ketentuan yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan sebagai ketentuan dalam proses pelaksanaan. Pelayanan yang kelak akan dihasilkan baik berupa produk, barang maupun jasa.

#### **4) Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Berikut ialah terdapat 10 prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang dikutip dalam (Rahman Mulyawan: 2016) Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

- a. Kesederhanaan; merupakan hal seharusnya praktis yang dalam memberikan pelayanan

- b. Kejelasan; merupakan seluruh informasi yang berkaitan dalam unsur pemberian pelayanan, bagaimana saat memulai dan menyelesaikannya, serta unsur manusia dalam melakukan kegiatan pekerjaannya baik dari tingkatan atas hingga bawah.
- c. Kepastian waktu; merupakan jaminan terkait informasi dalam ketetapan waktu penyelesaian
- d. Akurasi; merupakan hasil dari suatu produk yang dianggap sesuai dengan apa yang telah dijanjikan
- e. Keamanan; merupakan hal utama dalam melakukan proses kegiatan maupun suatu produk, serta memiliki legalitas yang jelas.
- f. Tanggung jawab; merupakan kewajiban tiap penyelenggara pelayanan yang di tetapkan atas apa yang telah ditunjukkannya sebagai pelaksana
- g. Kelengkapan merupakan faktor yang mendukung tiap kegiatan sehingga suatu proses pelayanan dapat berjalan dengan baik, fasilitas tersebut disesuaikan dengan kebutuhan yang dibutuhkan dengan pelayanan yang disajikan.
- h. Kemudahan Akses; merupakan tingkat keefektifan suatu layanan, dengan kata lain dapat memberikan yang seharusnya disajikan.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; merupakan prinsip yang seharusnya dimiliki oleh tiap petugas pelayanan, sikap yang tercermin baik akan memberikan pandangan yang positif terhadap penerima pelayanan.
- j. Kenyamanan; merupakan faktor yang memberikan kesan baik terhadap penerima pelayanan, disinilah dinilai bahwa penyediaan pelayanan tersebut telah memberikan pelayanan yang terbaik untuk penerima pelayanan.

## **5) Standar Pelayanan Publik**

Pada haikatnya untuk pemberian pelayanan publik perlu menetapkan standar pelayanan, dengan adanya standar pelayanan maka setiap penyelenggara dapat menerapkan ketentuan yang berlaku dalam pelaksanaannya. Standar pelayanan dapat dijadikan acuan untuk menjadikan pelayanan semakin berintegritas, dengan melihat standar pelayanan maka penerima pelayanan dapat mengetahui apa saja yang diperoleh dalam mendapatkan pelayanan, sebagai jaminan dan tiap penyelenggara harus mampu memberikan tanggung jawabnya.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu Penyelesaian;
- c. Biaya Pelayanan;
- d. Produk Pelayanan;
- e. Sarana dan Prasarana;
- f. Kompetensi petugas pelayanan;

#### **6) Konsep Kualitas Pelayanan**

Pada dasarnya konsep kualitas pelayanan memiliki pandangan dan konsep yang bermacam-macam, akan tetapi memiliki fokus inti yang sama. Oleh karena itu keberagaman yang berbeda tersebut dapat dijadikan suatu kebutuhan manakala pandangan tersebut cocok dijadikan sumber yang kuat untuk menyesuaikan tujuan yang diinginkan. Menurut American Association, dalam (Rahman Mulyawan 2016:32) menjelaskan bahwa pelayanan ialah suatu aktivitas yang bermanfaat yang disediakan dari suatu pihak kepada pihak tertentu, yang bersifat melakukan cara-cara tertentu yang tidak menghasilkan secara visual suatu barang yang memiliki pemilik dan tidak selalu berkaitan pada visual suatu produk. Sedangkan Menurut Tjiptono (dalam Rahman Mulyawan, 2016: 59) menyatakan bahwa: Kualitas memiliki keragaman makna, seperti keunggulan yang dimiliki suatu produk tertentu, yang dimana didalamnya memiliki nilai tertentu untuk terfasilitasi dengan baik secara berkelanjutan. Sehingga dengan begitu dalam menyajikan suatu pelayanan akan terasa menyenangkan.

Untuk mengetahui suatu pemahaman mengenai konsepsi kualitas pelayanan dikemukakan oleh Wyckof (dalam Rahman Mulyawan, 2016: 47) menyebutkan:

Kualitas pelayanan merupakan puncak dari tingkat kelebihan suatu unsur yang dimiliki oleh suatu produk, yang dimana telah memenuhi unsur kehendak dari sudut pandang penerima pelayanan. Kualitas pelayanan dapat memunculkan penilaian terhadap bentuk wujud yang disediakan, sehingga penilaian tersebut dinilai memenuhi unsur kriteria, karena disini penerima pelayanan yang merasakan seperti apa yang mereka dapatkan. Akan lebih baik apabila penyajian pelayanan tersebut melebihi dari apa yang telah ditentukan.

Ukuran kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988:

23) dalam Rahman Mulyawan (2016: 63) memiliki lima dimensi yakni sebagai berikut:

- (1) *Tangibles*, atau bukti fisik yang dapat memberikan kesan terhadap pihak luar, fasilitas merupakan hal visual yang dinilai saat sebelum melakukan proses pelayanan.
- (2) *Reliability*, atau keandalan yang berkaitan dengan kemampuan suatu instansi dalam menyajikan pelayanan yang telah dijanjikan. Oleh karena itu tingkat keandalan dalam melakukan pekerjaan sangat menentukan performa untuk menjadi acuan yang perlu diperhatikan agar apa yang diharapkan oleh pengguna pelayanan dapat memenuhi kriteria yang dibutuhkan
- (3) *Responsiveness*, yakni ketanggapan yaitu inisiatif dalam memberikan pelayanan yang dapat memahami dan mengupayakan agar pengguna pelayanan dapat merasakan cepat ditanggapi, giat dalam memberikan kebutuhan dasar pelayanan, tepat dan cepat dalam menghadapi situasi sehingga tidak membuang waktu untuk melayani pelanggan.
- (4) *Assurance*, yakni jaminan sering dikatakan sebagai hal yang utama dalam memberikan rasa kenyamanan terhadap pengguna pelayanan, dengan adanya jaminan maka pihak instansi dapat memberikan kepastian yang dapat membuat persepsi pengguna pelayanan dapat dipercaya.
- (5) *Empathy*, yakni menyajikan pelayanan yang bersifat membangun sikap tulus dari individu dalam memberikan pelayanan, suatu instansi tersebut seharusnya dapat memahami apa saja yang menjadi kebutuhan pengguna pelayanan, dengan istilah lain adalah memahami apa yang seharusnya diberikan.

Untuk melihat kualitas pelayanan agar diharapkan bisa menyajikan pelayanan yang memuaskan terhadap pengguna pelayanan maka ke 5 dimensi menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Rahman Mulyawan: 2016) sebagai rujukan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang disediakan oleh instansi yang

bersangkutan mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu AK-1 Di Dinas Tenaga Kerja Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Bangka.

Berikut menurut Zeithaml dkk. dikutip Hardiyansyah (2002:46-47) dalam Rahman Mulyawan (2016) dinyatakan bahwa dari dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat diperoleh indikator sebagaimana berikut ini:

(1) Mengenai *Tangible*/bukti fisik indikatornya:

- a. Petugas pelayanan dalam berpenampilan pada saat melakukan pelayanan
- b. Kenyamanan yang disediakan di lokasi pelayanan
- c. Kemudahan yang dilakukan pada saat proses pelayanan
- d. Kedisiplinan yang dimiliki oleh petugas saat pelayanan
- e. Kemudahan dalam mengakses penerima pelayanan pada saat melakukan permohonan
- f. Fasilitas yang dimiliki seperti alat bantu proses pelayanan

(2) Mengenai *Reliability*/kehandalan indikatornya :

- a. Kecermatan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan
- b. Standar pelayanan yang dimiliki jelas
- c. Petugas pelayanan memiliki kemampuan dalam melakukan tugasnya
- d. Petugas pelayanan memiliki keahlian dalam mengoperasikan alat pelayanan

(3) Mengenai *Responsiveness* Menanggapi indikatornya :

- a. Menanggapi penerima pelayanan disetiap kebutuhan yang diinginkan
- b. Memberikan pelayanan yang cepat kepada penerima pelayanan cepat
- c. Memberikan ketepatan dalam pelayanan kepada penerima pelayanan
- d. Memberikan kecermatan dalam pelayanan kepada penerima pelayanan
- e. Memberikan pelayanan dengan ketepatan waktu kepada penerima pelayanan
- f. Menanggapi keluhan yang diterima dari penerima pelayanan dan direspon

(4) Mengenai *Assurance* atau Jaminan indikatornya :

- a. Memberikan jaminan dalam hal ketepatan waktu
- b. Adanya jaminan informasi keterangan mengenai biaya dalam pelayanan
- c. Adanya jaminan validitas saat memberikan pelayanan
- d. Adanya jaminan mengenai ketetapan dalam biaya

(5) Mengenai *Empathy* atau Sikap tulus indikator :

- a. Memprioritaskan kepentingan penerima pelayanan
- b. Pemberian pelayanan yang memprioritaskan sikap ramah
- c. Pemberian pelayanan yang memprioritaskan sikap sopan
- b. Melayanai tanpa membeda-bedakan setiap penerima pelayanan
- c. Mampu menghargai setiap penerima pelayanan

## 7) Konsep Tenaga Kerja

Berikut ialah konsep tenaga kerja:

(a) Menurut (IG. Wursanto, 1994:26) Tenaga kerja diharapkan mampu menjalankan apa yang menjadi tugasnya, hal tersebut dapat bermanfaat untuk menghasilkan suatu produk dan jasa yang ditawarkan guna melengkapi apa yang menjadi kebutuhan suatu masyarakat.

(b) Menurut (Siswanto, 2002: 54) Tenaga kerja adalah aktor yang berusaha menjalankan perannya dalam menghasilkan kontribusi untuk menghasilkan sesuatu dalam tiap usahanya yang dapat berguna untuk dirinya dan orang lain

(c) Menurut (Suroto, 1992:67) Tenaga kerja dikategorikan pada usia tertentu yakni dari usia 15 tahun hingga 64 tahun

(d) Menurut (Adieotomo, 2010:24) Tenaga kerja dikelompokkan pada seluruh orang yang dikategorikan memiliki bakat dan kemampuan dalam dirinya untuk bekerja secara aktif

Tenaga kerja merupakan aktor yang menjalankan tugas dan kewajibannya dalam melakukan aktivitas sehingga menghasilkan suatu barang dan jasa yang bermanfaat, dengan kriteria usia maksimal yang ditentukan dan disesuaikan dengan kemampuan dan keterampilan tenaga kerja yang terlibat dengan suatu kelompok pekerjaan.

## 8) Pengertian Kartu Kuning AK-1

Kartu AK-1 adalah kartu tanda pencari kerja yang sering dikenal kartu kuning, kartu ini memiliki fungsi untuk mendapatkan pekerjaan, tampilan kartu ini seperti sebuah kertas putih yang didalamnya tertera informasi biodata pencari kerja yang harus di isi oleh pencari kerja, instansi yang menangani masalah ketenagakerjaan yaitu Dinas Tenaga Kerja, kartu AK-1 ini bermanfaat bagi pencari kerja guna melengkapi persyaratan kerja. (Hamria, Azwar, & Yadjitala. 2019. dalam Sukirman, Rosmiati, Nur Alamsyah, Kamal, 2019)

Kartu pencari kerja AK-1 selain berguna bagi pencari kerja, kartu AK-1 ini memiliki *feedback* bagi Depnakertrans dan Dinas Tenaga kerja sebagai database, hal ini bisa mengumpulkan informasi dalam hal ketenagakerjaan, oleh karena itu kartu ini bisa meninjau presentase pencari kerja disuatu daerah. (Setianto, 2008. dalam Sukirman, Rosmiati, Nur Alamsyah, Kamal, 2019)

Pelayanan kartu AK-1 berkaitan dengan proses penyimpanan data disuatu aplikasi di komputer, permintaan pembuatan kartu AK-1 ini dilakukan dengan cara diproses kedalam komputer secara manual dari kertas AK-1 yang tertera. (Kuryanti & Jamu, 2015. dalam Sukirman, Rosmiati, Nur Alamsyah, Kamal, 2019).

Sebagai instansi yang melayani masyarakat dalam hal ketenagakerjaan, maka perlu meningkatkan kualitas pelayanannya secara berkala. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepercayaan dan nilai yang baik dimata masyarakat, perlu diketahui dengan adanya kartu AK-1 ini dapat mempermudah pengawasan dalam memantau jumlah orang yang mencari kerja di tiap daerah. Oleh karena itu Dinas Ketenagakerjaan dapat mengupayakan agar dapat mengurani angka pengangguran (Kuryanti & Jamu, 2015. dalam Sukirman, Rosmiati, Nur Alamsyah, Kamal, 2019).

Pada dasarnya kartu pencari kerja AK-1 sangat bermanfaat bagi pencari kerja dan dinas tenaga kerja, dikarenakan saling menguntungkan bagi kedua belah pihak. Bagi pencari kerja mereka dapat menemukan pekerjaan melalui kartu AK-1 ini, sedangkan bagi dinas terkait dapat menemukan suatu presentase angka pengangguran dan tenaga kerja yang telah terdaftar di suatu perusahaan dan negara dan dapat mengumpulkan informasi mengenai daftar pencari kerja yang belum menemukan pekerjaan, hal tersebut menjadi upaya agar dinas tenaga kerja

menggerakkan fungsinya untuk meratakan lapangan kerja dan mengupayakan agar pencari kerja di suatu daerah mendapatkan lapangan kerja.

### 2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Nama	1. Ardi Agus Pratama 2. Deli Anhar 3. Abdul Wahid	Usan Bagou	1. Nurul Ulfa 2. Elisawati 3. Amat Sofiyan
Judul	Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (Ak-1) Di Dinas Tenaga Kerja Tranmigrasi Koperasi Dan Usaha Mikro Kabupaten Tanah Bumbu	Kualitas Pelayanan Kartu Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo	Sistem Informasi Lowongan Kerja Berbasis Web Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi (Disnakertrans) Kota Dumai
Tahun	2020	2020	2020
Teori Yang Digunakan	Menurut (Pasolong, 2014:128) pelayanan dasarnya dapat diartikan sebagai kegiatan seseorang, kelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk pemenuhan kebutuhan .  Menurut Rasyid dalam (Hardiyansyah,	(Inu Kencana Syafie dalam Sinambela, 2010:4), meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya birokrat seesungguhnya harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. (Sinambela, 2010:4).	Informasi adalah data yang telah di olah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan (Sihombing & Khumaini, 2016)  Sistem Informasi adalah satuan komponen yang saling berhubungan yang

	<p>2018:19) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat.</p> <p>Kualitas Pelayanan Publik Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2018:63) Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Asuransi) dan Emphaty (Empati).</p>		<p>mengumpulkan atau mendapatkan kembali, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk pendukung pengambilan keputusan dan kendali dalam suatu organisasi (Andriani, Ridarmin, &amp; Kurniawan, 2018).</p> <p>Lowongan Kerja adalah Sebuah Kesempatan kerja pada posisi tertentu di instansi atau tempat usaha yang tersedia untuk individu maupun kelompok yang telah memenuhi persyaratan yang dibutuhkan (Nugroho, Zukfekar, &amp; Sujono, 2019).</p> <p>Basis data adalah kumpulan data yang saling berelasi. Data sendiri merupakan fakta mengenai obyek, orang, dan lain-lain. Data dinyatakan dengan nilai</p>
--	--	--	--

			<p>(angka, deretan karakter, atau symbol). (Kusrini, 2007:2) PHP memiliki kepanjangan PHP Hypertext Preprocessor, merupakan suatu bahasa pemrograman yang fungsinya untuk membangun suatu website dinamis. PHP menyatu dengan kode HTML, maksudnya adalah beda kondisi. HTML digunakan sebagai pembangun atau pondasi dari kerangka layout web, sedangkan PHP difungsikan sebagai prosesnya, sehingga adanya PHP tersebut, sebuah web akan lebih mudah di-maintenance. (Saputra &amp; Agustin, 2013:2)</p> <p>Website atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks,</p>
--	--	--	--

			<p>gambar diam atau gerak animasi, suara, atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman.</p> <p>Hubungan antara satu halaman web dengan halaman web yang lainnya disebut Hyperlink, sedangkan teks yang dijadikan media penghubung disebut Hypertext. (Hidayat, 2010:2)</p>
Metode Penelitian	Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif.	Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Penelitian ini menggunakan model waterfall.
Teknik Analisis Data		Reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.	
Persamaan	Menggunakan teori kualitas pelayanan	Penelitian ini sama-sama berfokus pada kualitas pelayanan kartu AK-1	Pada penelitian ini menggunakan teori informasi lowongan kerja

			yang dimana pada pembahasan penelitian oleh peneliti memfokuskan rumusan masalah pada hambatan informasi lowongan kerja, secara tidak langsung memiliki kesamaan dalam hal pemberian informasi lowongan kerja
Perbedaan	<p>Pada penelitian ini yang membedakan dari penelitian terdahulu ialah mengangkat suatu rumusan masalah yang berkaitan dengan hambatan dalam pemberian informasi lowongan kerja, dimana fungsi dari kartu AK-1 ialah untuk memperoleh pekerjaan. Dapat diketahui faktor yang menjadi penyebab hambatan tersebut berdasarkan tingkat kepatuhan dalam melakukan Wajib Laporan Perusahaan, yang dimana faktor hambatan tersebut tidak diungkapkan pada penelitian terdahulu. Sehingga menjadi menarik apabila peneliti menjadikan penelitian ini sedikit berbeda dari penelitian terdahulu yang dimana penelitian terdahulu sebelumnya hanya memfokuskan tentang kualitas pelayanan, tidak berhenti disitu maka penelitian ini memiliki sudut pandangan yang tersendiri jika suatu kualitas pelayanan telah memenuhi unsur kualitas pelayanan di dalamnya seharusnya dapat memberikan kelancaran juga terhadap fungsi dari kartu AK-1 itu sendiri, kartu AK-1 yang di terbitkan oleh dinas tenaga kerja akan sangat berguna apabila informasi lowongan kerja dapat diperoleh dari suatu perusahaan sebagai penyedia lowongan kerja.</p>		

Table 1 Penelitian Terdahulu

Sumber Hasil Penulis 2021

## 2.1.2 Kajian Terhadap Grand Theori

### 1) Pengertian Administrasi Negara

Menurut Dimock dan Dimock (dalam Sahya Anggara: 2016) Administrasi negara adalah bagian yang tidak terpisahkan dari administrasi umum yang memiliki prospek lebih lapang, yakni suatu ilmu pengetahuan yang dapat memahami suatu lembaga hingga tingkat perserikatan bangsa yang di atur sedemikian rupa dan dilaksanakan untuk mencapai suatu tujuan. Administrasi negara tidak terlepas dari bagian politik karena administrasi negara memahami cara ketentuan tata pelaksanaan kebijakan negara dalam suatu proses.

Administrasi negara tidak terlepas dari administrasi umum dengan pemahanan yang lebih luas sehingga perlu dipahami karena administrasi negara memiliki keterlibatan dan hubungan dengan konteks politik. Selanjutnya, Administrasi Negara menurut Dimock dan Dimock (1992: 20) (dalam Sahya Anggra; 2016) menambahkan bahwa administrasi negara merupakan suatu ilmu yang mempelajari bagaimana kebutuhan dan keinginan suatu rakyat dapat terpenuhi melalui pemerintah, dan hal lain yang menyangkut cara mereka mendapatkannya. Disimpulkan bahwa administrasi negara tidak selalu terfokus dengan apa yang ditugaskan dan dijalankan oleh pemerintah melainkan bagaimana proses saat mereka melaksanakannya

## **2) Ciri-Ciri Administrasi Negara**

Untuk mengetahui ciri-ciri administrasi negara menurut Thoha (1997: 43–45) (dalam Sahya Anggara 2016) ialah sebagai berikut:

- (1) Dalam memberikan suatu pelayanan, administrasi negara dapat dikatakan sangat penting sehingga bermanfaat untuk kebutuhan khalayak ramai. Hal tersebut maka memerlukan penanganan khusus yang dilakukan oleh suatu penyelenggara yang sesuai dengan kebutuhan.
- (2) Pada umumnya pelayanan yang disajikan oleh administrasi negara bersifat monopoli atau semimonopoli
- (3) Pelayanan yang di sediakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat memiliki landasan undang-undang serta peraturan yang tertuang didalamnya, sehingga dapat terlihat jelas bahwa administrasi negara dan pelaku tiap usaha dalam menjalankan administrasi didalamnya memiliki kepastian hukum.

- (4) Untuk memberikan suatu pelayanan, administrasi negara harus berorientasi pada sikap kepatuhan dan profesionalnya untuk melayani masyarakat
- (5) Setiap usaha yang dilaksanakan oleh administrasi negara memiliki pandangan dan penilaian dari kelompok masyarakat saat melakukan pelayanan

### **2.1.3 Kajian Terhadap Middle Theori**

#### **1) Pengertian Pelayanan**

American Marketing Association, dalam (Rahman Mulyawan: 2016) menjelaskan bahwa pelayanan ialah suatu aktivitas yang bermanfaat yang disediakan dari suatu pihak kepada pihak tertentu, yang bersifat melakukan cara-cara tertentu yang tidak menghasilkan secara visual suatu barang yang memiliki pemilik dan tidak selalu berkaitan pada visual suatu produk.

Dapat dilihat bagaimana pelayanan selalu berkaitan pada apa yang dirasakan penerima pelayanan saat terjadinya proses pelayanan tersebut berlangsung maupun ketersediaan pelayanan yang dirasakan oleh penerima pelayanan, maka pentingnya suatu proses yang lancar dimana saat dalam memberikan pelayanan akan mencerminkan kebaikan pelayanan yang disajikan pada khalayak ramai. Sementara menurut Lovelock (dalam Rahman Mulyawan: 2016) menjelaskan bahwa pelayanan tidak selalu memiliki visual yang dapat disentuh, melainkan dapat dinilai, bisa dirasakan secara proses saat pelayanan berlangsung oleh penerima pelayanan.

Oleh karena itu, mengingat suatu pelayanan dapat menghasilkan jasa yang dibutuhkan khalayak ramai maka perlu memperhatikan aspek-aspek pendukung guna menjadikan pelayanan tersebut bermutu, tidak hanya proses melainkan wujud hasil dari pelayanan tersebut agar bisa dinilai baik dimata masyarakat.

## 2) Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan umum terdiri dari 10 dan diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dikutip (dalam Rahman Mulyawan: 2016) berikut kesepuluh prinsip tersebut;

- a. Kesederhanaan; merupakan hal seharusnya praktis yang dalam memberikan pelayanan
- b. Kejelasan; merupakan seluruh informasi yang berkaitan dalam unsur pemberian pelayanan, bagaimana saat memulai dan menyelesaikannya, serta unsur manusia dalam melakukan kegiatan pekerjaannya baik dari tingkatan atas hingga bawah.
- c. Kepastian waktu; merupakan jaminan terkait informasi dalam ketetapan waktu penyelesaian
- d. Akurasi; merupakan hasil dari suatu produk yang dianggap sesuai dengan apa yang telah dijanjikan
- e. Keamanan; merupakan hal utama dalam melakukan proses kegiatan maupun suatu produk, serta memiliki legalitas yang jelas.
- f. Tanggung jawab; merupakan kewajiban tiap penyelenggara pelayanan yang di tetapkan atas apa yang telah ditunjukannya sebagai pelaksana
- g. Kelengkapan merupakan faktor yang mendukung tiap kegiatan sehingga suatu proses pelayanan dapat berjalan dengan baik, fasilitas tersebut disesuaikan dengan kebutuhan yang dibutuhkan dengan pelayanan yang disajikan.
- h. Kemudahan Akses; merupakan tingkat keefektifan suatu layanan, dengan kata lain dapat memberikan yang seharusnya disajikan.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; merupakan prinsip yang seharusnya dimiliki oleh tiap petugas pelayanan, sikap yang tercermin baik memberikan pandangan yang positif terhadap penerima pelayanan.
- j. Kenyamanan; merupakan faktor yang memberikan kesan baik terhadap penerima pelayanan, disini dinilai bahwa penyediaan pelayanan tersebut telah memberikan pelayanan yang terbaik untuk penerima pelayanan.

Agar mencapai keseluruhan prinsip pelayanan umum itu diperlukan kinerja yang profesional dan berdedikasi dalam menyelenggarakan tujuan tersebut, berkomitmen atas apa yang disepakati dan saat dijalankannya, perlunya faktor pendukung yang dapat mengupayakan keberhasilan prinsip tersebut adalah elemen yang sangat penting.

### 3) Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, terdiri dari:

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu Penyelesaian;
- c. Biaya Pelayanan;
- d. Produk Pelayanan;
- e. Sarana dan Prasarana;
- f. Kompetensi petugas pelayanan;

Dengan demikian standar pelayanan merupakan kunci utama dalam menjamin setiap pelaksanaan disetiap tugas dan fungsinya, dengan adanya standar pelayanan maka dapat diketahui integritas dalam tata pelaksanaan pelayanan. Dengan hal tersebut dapat memberikan jaminan terhadap apa yang akan dilaksanakan sehingga membentuk pola yang terstruktur yang dapat dipertanggungjawabkan.

## **2.1.4 Kajian Terhadap Operasional Theori**

### **1) Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan memiliki 2 faktor dalam persepsi khalayak ramai, seperti pandangan atas penerimaan jasa yang didapatkan dan harapan yang sebenarnya diinginkan. Oleh karena itu untuk melihat perbandingan antara apa yang diterima dan yang diharapkan dalam mendapatkan pelayanan, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Rahman Mulyawan: 2016) dapat dijadikan ukuran dalam melihat kualitas pelayanan, diantaranya memiliki 5 macam yaitu:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yang dapat memberikan kesan terhadap pihak luar, fasilitas merupakan hal visual yang dinilai saat sebelum melakukan proses pelayanan.
2. *Reliability*, atau keandalan yang berkaitan dengan kemampuan suatu instansi dalam menyajikan pelayanan yang telah dijanjikan. Oleh karena itu tingkat keandalan dalam melakukan pekerjaan sangat menentukan performa untuk menjadi acuan yang perlu diperhatikan agar apa yang diharapkan oleh pengguna pelayanan dapat memenuhi kriteria yang dibutuhkan pelayanan yang dapat memahami dan mengupayakan agar pengguna pelayanan dapat merasakan cepat ditanggapi, giat dalam memberikan kebutuhan dasar pelayanan, tepat dan cepat dalam menghadapi situasi sehingga tidak membuang waktu untuk melayani pelanggan.
4. *Assurance*, yakni jaminan sering dikatakan sebagai hal yang utama dalam memberikan rasa kenyamanan terhadap pengguna pelayanan, dengan adanya jaminan maka pihak instansi dapat memberikan kepastian yang dapat membuat persepsi pengguna pelayanan dapat dipercaya.
5. *Empathy*, yakni menyajikan pelayanan yang bersifat membangun sikap tulus dari individu dalam memberikan pelayanan, suatu instansi tersebut seharusnya dapat memahami apa saja yang menjadi kebutuhan pengguna pelayanan, dengan istilah lain adalah memahami apa yang seharusnya diberikan.

Menurut Zeithaml dkk (dalam Rahman Mulyawan 2016), jika dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan terdapat indikator diantaranya sebagai berikut:

(1) Mengenai Tangible/bukti fisik indikatornya:

- a. Petugas pelayanan dalam berpenampilan pada saat melakukan pelayanan
- b. Kenyamanan yang disediakan di lokasi pelayanan
- c. Kemudahan yang dilakukan pada saat proses pelayanan
- d. Kedisiplinan yang dimiliki oleh petugas saat pelayanan

- e. Kemudahan dalam mengakses penerima pelayanan pada saat melakukan permohonan
- f. Fasilitas yang dimiliki seperti alat bantu proses pelayanan

(2) Mengenai Reliability/kehandalan indikatornya :

- a. Kecermatan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan
- b. Standar pelayanan yang dimiliki jelas
- c. Petugas pelayanan memiliki kemampuan dalam melakukan tugasnya
- d. Petugas pelayanan memiliki keahlian dalam mengoperasikan alat pelayanan

(3) Mengenai Responsiveness Menanggapi indikatornya :

- a. Menanggapi penerima pelayanan disetiap kebutuhan yang diinginkan
- b. Memberikan pelayanan yang cepat kepada penerima pelayanan cepat
- c. Memberikan ketepatan dalam pelayanan kepada penerima pelayanan
- d. Memberikan kecermatan dalam pelayanan kepada penerima pelayanan
- e. Memberikan pelayanan dengan ketepatan waktu kepada penerima pelayanan
- f. Menanggapi keluhan yang diterima dari penerima pelayanan dan direspon

(4) Mengenai Assurance atau Jaminan indikatornya :

- a. Memberikan jaminan dalam hal ketepatan waktu
- b. Adanya jaminan informasi keterangan mengenai biaya dalam pelayanan
- c. Adanya jaminan validitas saat memberikan pelayanan
- d. Adanya jaminan mengenai ketetapan dalam biaya

(6) Mengenai Empathy atau Sikap tulus indikator :

- a. Memprioritaskan kepentingan penerima pelayanan
- b. Pemberian pelayanan yang memprioritaskan sikap ramah
- c. Pemberian pelayanan yang memprioritaskan sikap sopan
- d. Melayanai tanpa membedakan setiap penerima pelayanan
- e. Mampu menghargai setiap penerima pelayanan

## 2.2 Kerangka Berpikir

Kualitas pelayanan merupakan wujud dari keunggulan yang disediakan oleh pihak penyedia pelayanan terhadap kebutuhan publik, Menurut Tjiptono (dalam Rahman Mulyawan, 2016: 59) menyatakan bahwa: Kualitas memiliki keragaman makna, seperti keunggulan yang dimiliki suatu produk tertentu, yang dimana

didalamnya memiliki nilai tertentu untuk terfasilitasi dengan baik secara berkelanjutan. Sehingga dengan begitu dalam menyajikan suatu pelayanan akan terasa menyenangkan

Oleh karena itu penting bagi pihak penyedia pelayanan dalam memperhatikan performa dari pelayanan yang disajikan agar dapat memberikan kepuasan terhadap penerima pelayanan, Menurut Lethinen (dalam Rahman Mulyawan: 2016) pelayanan merupakan suatu aktivitas yang didalamnya terjadi kegiatan yang melibatkan orang-orang, baik prosesnya berkaitan dengan mesin dalam melayani.

Pengertian pelayanan disini ialah upaya yang dilakukan oleh suatu instansi maupun kelompok penyedia pelayanan dalam menyediakan pelayanan agar dapat menciptakan kepuasan terhadap penerima pelayanan atas jasa yang telah disediakan, Sementara itu menurut Sianipar dalam Dwimawanti (dalam Rahman Mulyawan: 2016) untuk memberikan suatu pelayanan, maka seseorang tersebut haruslah berdedikasi dan berkomitmen untuk memberikan jasanya. Untuk melakukan pelayanan keahlian seseorang yang berprofesi dalam melayani harus diperhitungkan.

Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan seseorang dituntut untuk memiliki keahlian dan pengetahuan yang sesuai dengan bidangnya agar petugas atau aparatur tersebut akan melaksanakan tugasnya dengan baik secara maksimal.

Menurut pandangan Albrecht dan Zemke dalam (Rahman Mulyawan, 2016) Kualitas pelayanan publik berkaitan dan saling berhubungan ke dalam beberapa aspek, seperti sistem, sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan, strategi dan penerima pelayanan. Hal pendukung seperti sistem yang berkualitas akan menghasilkan hasil yang berkualitas, sistem tersebut

dapat menjadi penentu arah dan alat untuk mengetahui segala hal yang tidak diinginkan terjadi dalam pelayanan.

Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas ditentukan oleh berbagai aspek yang mengelola baik dari segi sistem didalam pelayanannya, sumber daya manusia dalam pemberi layanan, usaha maupun cara dalam memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggan sehingga tuntutan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan dapat maksimal, untuk melihat semua itu dibutuhkan aspek-aspek yang melengkapi dasar kualitas pelayanan.

Oleh karena itu untuk melihat ukuran kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Rahman Mulyawan: 2016) terdapat 5 macam yaitu:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yang dapat memberikan kesan terhadap pihak luar, fasilitas merupakan hal visual yang dinilai saat sebelum melakukan proses pelayanan.
2. *Reliability*, atau keandalan yang berkaitan dengan kemampuan suatu instansi dalam menyajikan pelayanan yang telah dijanjikan. Oleh karena itu tingkat keandalan dalam melakukan pekerjaan seperti kinerja yang baik, waktu penyelesaian yang tepat waktu dan hal lain yang menyangkut performa menjadi acuan yang perlu diperhatikan agar apa yang diharapkan oleh pengguna pelayanan dapat memenuhi kriteria yang dibutuhkan.
3. *Responsiveness*, yakni ketanggapan yaitu inisiatif dalam memberikan pelayanan yang dapat memahami dan mengupayakan agar pengguna pelayanan dapat merasakan cepat ditanggapi, giat dalam memberikan kebutuhan dasar pelayanan, tepat dan cepat dalam menghadapi situasi sehingga tidak membuang waktu untuk melayani pelanggan.
4. *Assurance*, yakni jaminan sering dikatakan sebagai hal yang utama dalam memberikan rasa kenyamanan terhadap pengguna pelayanan, dengan adanya jaminan maka pihak instansi dapat memberikan kepastian yang dapat membuat persepsi pengguna pelayanan dapat dipercaya.
5. *Empathy*, yakni menyajikan pelayanan yang bersifat membangun sikap tulus dari individu dalam memberikan pelayanan, suatu instansi tersebut seharusnya dapat memahami apa saja yang menjadi kebutuhan pengguna

pelayanan, dengan istilah lain adalah memahami apa yang seharusnya diberikan.

Untuk melihat kualitas pelayanan agar diharapkan bisa menyajikan pelayanan yang memuaskan terhadap pengguna pelayanan maka ke 5 dimensi menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Rahman Mulyawan: 2016) sebagai rujukan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang disediakan oleh instansi yang bersangkutan mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu AK-1 Di Dinas Tenaga Kerja Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Bangka.

### **2.3 Proposisi**

Dengan konteks penelitian dan kerangka pemikiran yang ditetapkan untuk mengetahui secara pasti faktor-faktor yang menjadi penentu kualitas pelayanan dalam pembuatan kartu pencari kerja AK-1 di Dinas Tenaga Kerja Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bangka, maka proposisi dari kualitas pelayanan sebagai ukuran kualitas pelayanan yang terdiri atas 5 dimensi yaitu 1) *Tangibles* 2) *Reliability* 3) *Responsiveness* 4) *Assurance* 5) *Empathy*