

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Kualitas pelayanan merupakan wujud dari keunggulan yang disediakan oleh pihak penyedia pelayanan terhadap kebutuhan publik pada khalayak ramai, persepsi atas keunggulan yang dimiliki oleh penyedia pelayanan bukan dinilai berdasarkan satu sisi pihak penyedia pelayanan namun penerima pelayanan yang akan merasakan kepuasan dari manfaat pelayanan tersebut, apabila pelayanan tersebut telah mencapai harapan dari pengguna pelayanan maka pelayanan tersebut telah dikatakan berkualitas.

Menurut Tjiptono (1997:2) 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

Dalam hal memberikan suatu pelayanan seperti penyediaan informasi lowongan pekerjaan serta perluasan lapangan kerja bagi tenaga kerja menjadi bagian yang sangat penting untuk diperhatikan dalam memberikan sebuah pelayanan, 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

Penyediaan kesempatan kerja bagi para pencari kerja menjadi bagian urgensi yang perlu mendapat fokus dan perhatian utama bagi pemerintah, dalam konteks suatu permasalahan dan penanganan dalam tenaga kerja yang perlu ditangani secara maksimal, maka peran kuat dari pemerintah yang berkompeten mampu diharapkan menyelesaikan tugas dan fungsinya untuk mengembangkan keterampilan tenaga kerja maupun membuka lapangan informasi pekerjaan seluas-luasnya bagi tenaga kerja, tidak sampai disitu kerjasama yang baik secara kooperatif pemerintah dan perusahaan swasta harus ditingkatkan secara maksimal agar penyedia layanan dan penerima lapangan kerja bagi tenaga kerja dapat berjalan dengan lancar. Perlunya penyediaan informasi lapangan pekerjaan akan memudahkan pencari kerja dalam mendapatkan pekerjaan sementara untuk beberapa perusahaan akan mempermudah mereka untuk merekrut pencari kerja yang masuk dalam kriteria untuk menjadi calon karyawan mereka.

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. Dalam konteks pelayanan dalam pemberian informasi lowongan kerja, dinas tenaga kerja perindustrian dan perdagangan kabupaten bangka menggunakan kartu pencari kerja AK-1 sebagai media penyaluran tenaga kerja dan informasi lowongan kerja, di dinas terkait pembuatan kartu pencari kerja AK-1 masih menggunakan sistem manual, artinya pendaftaran dilakukan secara tertulis disebuah kertas *form* AK-1 kepada pencari kerja. Kartu AK-1 memiliki dasar hukum yaitu Undang-Undang No 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan

(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No 4279).

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)

Oleh karena itu pencari kerja sebagai pemohon yang akan membuat kartu AK-1 harus datang ke dinas terkait untuk mengajukan pembuatan, maka petugas meneliti berkas dan apabila sudah lengkap maka akan diagendakan. Petugas pengantar kerja/petugas antar kerja akan melakukan sesi wawancara langsung dengan pencari kerja untuk mengetahui bakat, minat dan kemampuan. Setelah melalui seluruh proses yang dilakukan maka petugas akan membuat kartu AK-1 dan melalui tahapan setelahnya yaitu penandatanganan kartu AK-1 kemudian penyerahan kartu untuk dilegalisir.

Kartu 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)

Dengan penggunaan komputer sebagai media untuk mencatat suatu presentase pencari kerja maupun pembuatan kartu AK-1 yang akan diterbitkan, permasalahan mengenai kualitas pelayanan di dinas terkait ialah petugas pelayanan dalam bursa kerja *online* yang masih kurangnya petugas pelayanan dalam menguasai bidang IT khusus pada kartu AK-1 ini, terlebih sebagai penyedia layanan kartu AK-1 yang

dibutuhkan ialah kemampuan petugas pelayanan dalam menghadapi dan menjalankan tugasnya untuk mengoperasikan komputer sebagai media pengolahan data pencari kerja yang akan diproses secara *online* kepusat. Sehingga proses pelayanan akan memakan waktu apabila terjadinya lonjakan pencari kerja yang datang ke dinas diwaktu tertentu, maka dengan keterbatasan sumber daya manusia di bursa kerja *online* inilah seluruh kemampuan petugas lainnya akan dikerahkan dan dibagi tugasnya agar proses pelayanan dapat memaksimalkan waktu yang telah ditentukan.

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.

Dengan melihat kegiatan pelayanan yang dibutuhkan dalam pembuatan kartu AK-1 yang diolah secara *online* memungkinkan terjadinya masalah dalam melakukan input data pencari kerja, hal tersebut di dinas terkait akan mengalami hambatan akibat jaringan yang seringkali mengalami gangguan. Fungsi pemerintah dalam memberikan pelayanan tentu harus memprioritaskan kualitas terhadap pengguna pelayanan, Kualitas pelayanan yang berorientasi kepada publik akan mencerminkan suatu persepsi yang baik dimata pengguna pelayanan, artinya penyedia pelayanan yang disajikan oleh sutau kelompok baik pemerintah maupun swasta telah memenuhi unsur kebutuhan penggunanya, sehingga perlu dinas terkait melakukan upaya untuk memaksimalkan pelayanannya.

Permasalahan lainnya ialah dalam memberikan kelancaran informasi dari kartu pencari kerja AK-1 ialah perlunya kesadaran dan kedisiplinan yang harus dilakukan oleh suatu perusahaan untuk melakukan wajib lapor, dasar hukum mengenai wajib lapor suatu perusahaan tertuang pada Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1980 tentang wajib lapor lowongan pekerjaan. Oleh karena itu dinas terkait akan turun kelapangan untuk memastikan dan mencari informasi mengenai perusahaan dalam hal lowongan pekerjaan yang tersedia, dalam melakukan kunjungan ke suatu perusahaan dinas terkait menamakan kegiatan tersebut *quisitioner* data lowongan diperusahaan dalam kabupaten bangka yang berupa *form* lampiran-lampiran kertas yang berupa keterangan yang akan diisi oleh perusahaan.

Dengan menyampaikan informasi lowongan pekerjaan dengan penuh kelancaran, tidak hanya ditentukan oleh pemberian pelayanan yang telah berkualitas, namun faktor lain dari kelancaran guna memberikan sepenuhnya manfaat terhadap informasi lowongan kerja melalui kartu pencari kerja AK-1 yang *update* dilihat dari sisi pihak perusahaan yang aktif dalam melakukan wajib lapor terhadap dinas terkait agar terciptanya kolaborasi yang lancar untuk mendata perusahaan dan ketersediaan lowongan kerja yang disediakan oleh perusahaan untuk pencari kerja melalui hubungan antara dinas terkait dan perusahaan. Sikap kedua antara dinas terkait yang berperan untuk memantau perkembangan lowongan kerja dari suatu perusahaan dan kedisiplinan dari tiap perusahaan untuk melakukan wajib lapor akan memberikan kontribusi yang baik untuk menghasilkan informasi lowongan kerja.

Berdasarkan latar belakang yang diungkapkan diatas, maka peneliti berkeinginan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja AK-1 di Dinas Tenaga Kerja Perindustrian dan Perdagangan di Kabupaten Bangka sesuai dengan judul laporan yaitu “KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU PENCARI KERJA AK-1 DI DINAS TENAGA KERJA PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KABUPATEN BANGKA”

1.1 Fokus Penelitian dan Perumusan Masalah

1.1.1 Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang berorientasi pada konteks penelitian yang ditetapkan sebagai dasar untuk mendapatkan data yang diharapkan oleh peneliti agar tidak keluar dari maksud yang hendak dicapai dalam penelitian, Berdasarkan judul penelitian maka fokus penelitian akan berfokus pada “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja AK-1 Di Dinas Tenaga Kerja Perindustrian Dan Perdagangan Di Kabupaten Bangka”.

1.1.2 Perumusan Masalah

- 1) Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja AK-1 di Dinas Tenaga Kerja Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Bangka?
- 2) Apa saja faktor hambatan dalam pemberian informasi lowongan kerja dan upaya dinas dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

1.3.3 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja AK-1 di Dinas Tenaga Kerja Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bangka
- 2) Untuk mengetahui faktor hambatan dalam pemberian informasi dan upaya dinas terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan

1.2 Kegunaan Penelitian

- 1) Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat menambah sumber pengetahuan guna mengimplementasi nilai dan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung

- 2) Manfaat praktis

- a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan skripsi pada program studi Ilmu Administrasi Negara, serta untuk menambah wawasan dalam mengaplikasikan berbagai ilmu pengetahuan yang telah dipelajari diperkuliahan, serta memperoleh pemahaman secara mendalam sesuai dengan kaidah-kaidah metodologi penelitian yang ada.

- b. Bagi akademisi

Penelitian ini dapat menjadi sumber kontribusi bagi penelitian yang akan datang selanjutnya, serta mengangkat kembali hal-hal yang dijadikan permasalahan

didalam penelitian ini. Berdasarkan temuan yang peneliti peroleh dari hasil penelitian ini