

**PELAYANAN PEMBERIAN KARTU TANDA PENCARI KERJA
(AK-1) DI KANTOR DINAS SOSIAL, TENAGA KERJA,
DAN TRANSMIGRASI (DINSOSNAKERTRANS)
KABUPATEN MADIUN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

ANGGA RISKHI R. K.

NIM. 0910313065



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG**

2014

MOTTO

- 1) *Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain (Q.S. Al-Insyiroh 6-7)*
- 2) *Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sebelum mereka mengubah diri sendiri. (Q.S. Al-Ra'd 11)*
- 3) *La" Tahzan (Jangan Bersedih)*

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- 1) *Bapak dan Mama, Angga yang selalu medoakan*
- 2) *Teman-temanku seperjuangan*
- 3) *Adik-adikku di Kontrakan BCT (Bukit Cemara Tidar)*
- 4) *Teman-teman Anak Ilmu Administrasi Publik*
- 5) *ikhwahfillah*



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : TRANSPARANSI PELAYANAN PEMBERIAN KARTU
TANDA PENCARI KERJA (AK-1) DI KANTOR DINAS
SOSIAL, TENAGA KERJA, DAN TRANSMIGRASI
(DINSOSNAKERTRANS) KABUPATEN MADIUN

Disusun Oleh : Angga Riskhi R K

NIM : 0910313065

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, 13 Desember 2013

Komisi Pembimbing

Ketua,



Dr. Mochamad Makmur, Ms
NIP: 19511028 198003 1 002

Anggota,



Drs. Stefanus Pani Rengu, M.AP
NIP: 19531113 198212 1 001

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 30 Januari 2014
Jam : 08.00
Skripsi atas nama : Angga Riskhi Rumantiya Kusuma
Judul : Pelayanan Pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) Di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, Dan Transmigrasi (DINSOSNAKERTRANS) Kabupaten Madiun

MAJELIS PENGUJI

Ketua



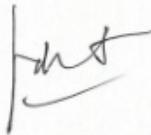
Dr. Mochamad Makmur, MS
NIP. 19511028 198003 1 002

Anggota



Drs. Stefanus Pani Rengu, M.AP
NIP. 19531113 198212 1 001

Anggota



Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS
NIP. 19540306 197903 1 005

Anggota



Drs. Minto Hadi, M.Si
NIP. 19540127 198103 1 003



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 20 Januari 2014

METERAI
TEMPEL
Negarawan
CIBP 1A4837448268
6000
Angga Riskhi R. K
0910313065

RINGKASAN

ANGGA RISKHI R. K., 2014, **Pelayanan Pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun**, Komisi Pembimbing, Ketua: Dr Mochamad Makmur, MS. Anggota: Drs. Stefanus Pani Rengu, M.AP.

Masalah utama yang menjadi pokok bahasan dalam skripsi ini adalah masalah transparansi pelayanan publik yang seharusnya dipenuhi aparaturnya pemerintah terkait dengan keputusan MENPAN No. KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hal ini dilatarbelakangi bahwa pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang perlu diutamakan. Birokrat sebagai pelaksana penyelenggara negara serta pelayan masyarakat harus dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat agar ketertiban dan keadilan di dalam masyarakat dapat tercapai.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bermaksud untuk mengungkapkan masalah atau peristiwa sebagaimana adanya melalui deskripsi mengenai situasi atau kejadian-kejadian. Untuk memperoleh data dan informasi dilakukan dengan jalan wawancara menggunakan pedoman wawancara dan catatan lapangan. Dari data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk memperoleh data yang benar-benar relevan dengan tujuan penelitian. Fokus penelitiannya adalah transparansi pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun serta hal-hal yang menjadi pendukung dan penghambat pada transparansi pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam bidang manajemen dan penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1), Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun telah menyiapkan petugas-petugas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun yang memiliki kompetensi di bidangnya masing-masing, baik berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan sudah memadai. Kompetensi petugas pemberi pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun sudah dapat dikatakan baik dan harmonis. Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun telah menerapkan manajemen dan penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) yang sudah memenuhi unsur-unsur transparansi pelayanan publik. Berkaitan dengan prosedur pelayanan pembuatan kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1), Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun sudah menyiapkan sarana dan prasarana penunjang, seperti mesin pencetak nomor antrian, loket dan ruang pelayanan, serta loket legalisir kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1). Berkaitan dengan pelayanan pembuatan Kartu

Tanda Pencari Kerja (AK-1), Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun memerlukan upaya-upaya perbaikan kondisi sarana dan prasarana penunjang pelayanan. Biaya pelayanan pembuatan kartu AK-1 di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun adalah gratis. Jika ada masyarakat yang memberikan imbalan adalah karena alasan pemberian yang ikhlas dan biasanya bersifat informal, seperti sebagai uang rokok dan sebagainya. Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun sudah memperhatikan masalah transparansi layanan, khususnya dalam hal waktu penyelesaian layanan. Petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan pembuatan kartu AK-1 dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sangketa telah diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas. Terkait dengan lokasi pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1), masyarakat Kabupaten Madiun yang akan membuat kartu AK-1 masih mengeluhkan jarak Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun dengan lokasi tempat tinggal masyarakat. Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) yang dibuat petugas hasilnya sudah sesuai informasi yang disampaikan masyarakat pembuat Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1). Jika ada kesalahan dalam penulisan nama, biasanya disebabkan karena masyarakat pembuat kartu AK-1 salah menuliskan nama pada formulir yang disediakan. Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) pada Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun telah ditentukan berdasarkan standar pelayanan. Transparansi Prosedur pelayanan pembuatan kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) pada Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun juga didukung dengan adanya papan pengumuman tentang prosedur pelayanan.

Hasil yang didapat selama penelitian, menunjukkan bahwa indikator-indikator pada prinsip transparansi dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun, khususnya pada aspek-aspek pelaksanaan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) sudah terpenuhi. Faktor internal yang mendukung transparansi pelayanan pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) adalah sarana dan prasarana serta kecakapan personalia. Sedangkan faktor yang menghambat adalah keterbatasan personil, kelayakan ruangan, dan ketersediaan beberapa sarana dan prasarana lain, seperti papan penunjuk arah, mesin fotocopy, dan *website* resmi dinas belum dikelola dengan optimal. Faktor eksternal yang mendukung transparansi pelayanan pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) adalah penyediaan dana oleh pemerintah daerah melalui APBD Kabupaten Madiun serta kebijakan-kebijakan pemerintah terkait dengan pemenuhan transparansi layanan publik. Sedangkan faktor eksternal yang menghambat transparansi pelayanan pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) adalah lokasi kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun yang jaraknya jauh dari tempat tinggal masyarakat serta kurangnya koordinasi dengan instansi lain terkait dengan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1).

SUMMARY

ANGGA RISKHI R. K., 2014, **The Service of Giving Job Seekers Card (AK-1) in The Office of Social Affairs, Labour and Transmigration (Dinsosnakertrans) Madiun**, Supervisor: Dr Mochamad Makmur, MS. Co-supervisor: Drs. Stefanus Pani Rengu, M.AP.

The main problem that became the subject of this thesis is the issue of transparency of public service that should be met government officials associated with decision No. MENPAN. KEP/26/M.PAN/2/2004 on Technical Guidelines for Implementation of Transparency and Accountability in Public Service. It is against the backdrop that public service is an obligation that needs to be prioritized. Bureaucrats as the executor state officials and public servants must be able to meet the desires and needs of the community so that order and justice in society can be achieved.

In this research use descriptive research with a qualitative approach that intends to reveal a problem or event as it is through descriptions of situations or events. To obtain data and information by way of interviews using interview guide and field notes. From the data obtained was analyzed to obtain data that is really relevant to the purpose of research. The focus of research is the transparency of the service on giving job seekers card (AK-1) in the Office of Social Affairs, Manpower and Transmigration (Dinsosnakertrans) Madiun as well as those who support and constraints on service demand transparency Job Seekers Card (AK-1) in the Office of Social Affairs, Labour and Transmigration (Dinsosnakertrans) Madiun.

The results showed that in the field of management and service delivery manufacture Job Seeker Card (AK-1), the Office of Social Service, Labour and Transmigration (Dinsosnakertrans) Madiun County officials have set up a ministry of making Identity Card Job Seekers (AK-1) in Madiun Dinsosnakertrans office with competence in their respective fields, both based on the knowledge, expertise, skills, attitudes, and behaviors needed is adequate. Competence of service providers officer manufacture Job Seeker Card (AK-1) in the Office of Madison County (Dinsosnakertrans) already be said to be good and harmonious. Office of Social Service, Labour and Transmigration (Dinsosnakertrans) Madiun County has implemented a management and service delivery manufacture Job Seeker Card (AK-1) that already meet the elements of transparency of public services. In connection with card-making service procedures Alerts Job Seekers (AK-1), the Office of Social Service, Labour and Transmigration (Dinsosnakertrans) Madiun County has prepared facilities and infrastructure, such as the printing queue number, counters and room service, as well as counter Legalized Job Seekers sign cards (AK-1). Services relating to the manufacture of Card Job Seekers (AK-1), Madiun County Office (Dinsosnakertrans) requires the efforts of improving the condition of facilities and infrastructure services. The service charge card making (AK-1) in Social Welfare Office, Labor and Transmigration (Dinsosnakertrans) Madiun County is free. If there are people who give in return is for reasons of giving sincere and usually informal, such as cigarette money and so on. Office of Social Service, Labour and Transmigration

(Dinsosnakertrans) Madiun County already noticed the problem of transparency of service, particularly in terms of completion time of service. Authorized personnel responsible for providing services and card making (AK-1) and or resolve complaints / problems / sangketa been required wear a badge and nameplate on the desk / workplace workers. Associated with the location service request ID Card Job Seekers (AK-1), Madiun County communities that will make (AK-1) card still complaining distance (Dinsosnakertrans) Madiun County Office of the locations where people live. Identity Card Job Seekers (AK-1) results have been made according to the information officer for community Jobseeker ID Card Maker (AK-1). If there are errors in the writing of the name, because people usually (AK-1) card maker wrote down the wrong name on the form provided. Service Identity Card Job Seekers manufacture (AK-1) in the Office of Social Affairs, Labour and Transmigration (Dinsosnakertrans) Madiun County has been determined based on the standard of care. Transparency card making service procedures Alerts Job Seekers (AK-1) in the Office of Social Affairs, Labour and Transmigration (Dinsosnakertrans) Madiun County is also supported by the bulletin board about service procedures.

The results obtained during the study, suggesting that the indicators on the principle of transparency in the public service in the Office of Social Affairs, Manpower and Transmigration (Dinsosnakertrans) Madiun County, particularly on the aspects of service delivery manufacture Job Seeker Card (AK-1) are met. Internal factors which promote transparency of service provision Identity Card Job Seekers (AK-1) is the infrastructure and personnel skills. While the factors that impede personnel is limited, the feasibility of the room, and the availability of some facilities and other infrastructure, such as signposts, photocopiers, and the official website has not been managed with optimal service. External factors that promote transparency of service provision Identity Card Job Seekers (AK-1) is the provision of funds by local governments Madison County as well as government policies related to the fulfillment of public service transparency. While external factors that impede transparency of service provision Identity Card Job Seekers (AK-1) is the location of the office (Dinsosnakertrans) Madiun County that were located far from residential communities and a lack of coordination with other agencies associated with the service of making Identity Card Job Seekers (AK -1).

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan masa belajarnya di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dan berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul Pelayanan Pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) Di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, Dan Transmigrasi (DINSOSNAKERTRANS) Kabupaten Madiun.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
2. Bapak Dr. MR. Khairul Muluk, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik
3. Bapak Dr Mochamad Makmur, M.S., selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Stefanus Pani Rengu, M.AP., selaku pembimbing II yang telah dengan sabar meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing, mengarahkan dan menasehati penulis.
4. Bapak Drs. Suyadi, Msi selaku Kepala Dinas Sosial, Tenaga Kerja, Trasmigrasi Kabupaten Madiun, Bpk. Edi Sudarko, Bpk Heri Sucahyo,

Ibu Ika S, Ibu Linda dan seluruh pegawai Dinas Sosial, Tenaga Kerja, Transmigrasi Kabupaten Madiun yang telah membantu penulis memberikan informasi dan data-data yang dibutuhkan sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini.

5. Kedua orang tuaku, Bapak dan Ibuku tercinta beserta kakak tersayang, serta seluruh keluarga besarku yang senantiasa mendoakan kemudahanku dan memberikan dukungannya baik berupa moral maupun materiil. Tak mampu penulis ungkapkan dengan rangkaian ribuan kata atas kasih sayang yang ibunda berikan selama ini, semoga Allah SWT membalas kebaikan kedua orang tuaku, Amin Ya Robbal Alamin.
6. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu disini, yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini, penulis ucapkan banyak terima kasih.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Januari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
MOTTO	
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
RINGKASAN	vi
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kontribusi Penelitian.....	8
E. Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. <i>Good Governance</i>	11
1. Pengertian <i>Good Governance</i>	11
2. Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i>	13
B. Pelayanan Publik.....	17
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik.....	24
3. Kesenjangan dalam Pelayanan Publik	29
C. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	34
D. Kerangka Pemikiran	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis Penelitian.....	44
B. Fokus Penelitian	44
C. Pemilihan Lokasi.....	48
D. Sumber Data.....	49
E. Teknik Pengumpulan Data	50
F. Instrumen Penelitian	52
G. Metode Analisis Data.....	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. PENYAJIAN DATA	56
1. Deskripsi Objek Penelitian.....	56
2. Hasil Penelitian.....	72
a. Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1)	72
b. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun dalam Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1)	107
B. PEMBAHASAN.....	117
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	129
A. Kesimpulan.....	129
B. Saran	130
DAFTAR PUSTAKA.....	132

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 <i>Conceptual Model of Service Quality</i>	31
2.2 Bagan Kerangka Pemikiran.....	43
3.1 Analisis Data Interaktif	55
4.1 Struktur Organisasi Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun.....	61
4.2 Papan Pengumuman tentang Prosedur Pelayanan Pembuatan Kartu AK-1 di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun	81
4.3 Loker Pelayanan dan Loker Legalisir Kartu AK-1 di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun.....	84
4.4 Ruang Pelayanan Kartu AK-1 di Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun	86
4.5 Mesin Pencetak Nomor Urut Antrian di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun	97
4.6 Prosedur Standar Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun	104
4.7 Ruang Pelayanan Pengecekan Data Pembuatan Kartu AK-1 di Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun Kurang Memadai.....	112
4.8 Papan Informasi tentang Ruang Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1).....	113

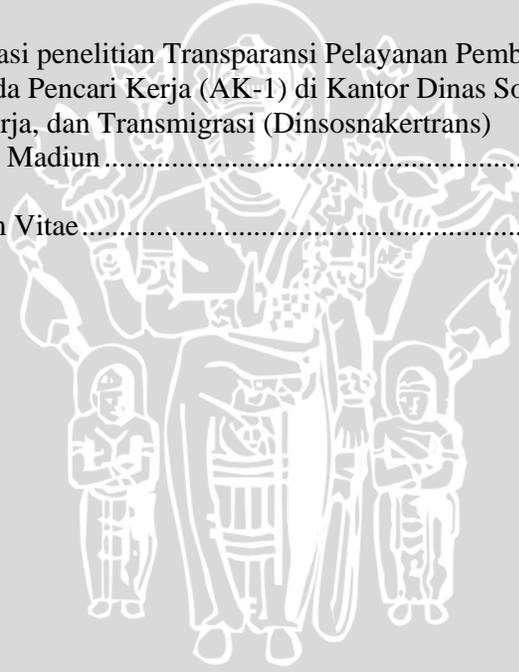
DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
4.1	Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan/Kepangkatan/ Sub-Sub Bagian.....	69
4.2	Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan	71
4.3	Sumber Pendanaan Pembuatan Kartu AK-1 Kantor Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun	115



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	Surat Ijin Penelitian dari BAKESBANGPOL dan LINMAS untuk di berikan Kepada Dinas Sosial, Tenaga Kerja, Dan Transmigrasi Kabupaten Madiun	135
2	Daftar Pertanyaan Wawancara tentang Pelayanan Pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun.....	136
3	Daftar Keperluan Data Informasi Penelitian.....	142
4	Dokumentasi penelitian Transparansi Pelayanan Pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun	143
4	Curicullum Vitae.....	146



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan manusia di setiap negara di dunia. Pada masyarakat negara maju maupun negara berkembang, setiap waktu akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat. Pada konteks pelayanan yang dituntut oleh publik umumnya dianut oleh negara-negara maju, ruang lingkupnya menyangkut seluruh hak-hak warganegara yang tercantum dalam konstitusi. Untuk memenuhi hak warga negara, semua pelayanan publik harus tersedia, baik yang dapat disediakan oleh pemerintah maupun oleh sektor swasta, sehingga untuk meningkatkan pelayanan publik di negara maju para aparturnya menganggap bahwa pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang perlu diutamakan, dimana dalam pelayanan publik di negara maju memiliki pelayanan yang tidak berbelit-belit karena bagi masyarakat industri waktu merupakan hal terpenting yang tidak boleh disia-siakan.

Pelayanan publik yang terjadi selama ini secara empiris masih menampilkan ciri-ciri yakni berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Itulah pelayanan publik yang terjadi pada negara-negara berkembang khususnya Indonesia, sehingga pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah.

Menurut Larasati, Endang (2007: 3),

Pelayanan publik yang akhir-akhir ini menjadi *issue* sentral telah memaksa semua pihak, baik institusi negara maupun masyarakat untuk melakukan regulasi kembali dalam penyelenggaraannya. Meskipun penyediaan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara. Akan tetapi kewajiban penyediaan pelayanan tersebut masih belum dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat penggunaanya.

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, berprosedur jelas, dilaksanakan dengan segera dan dengan biaya yang pantas, telah terus mengedepan dari waktu ke waktu. Tuntutan ini berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga negara dalam kehidupan bernegara bangsa yang demokratis memiliki hak untuk dilayani. Sudah menjadi kewajiban pejabat-pejabat pemerintahan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan para warga itu. Namun, realitas menunjukkan bahwa perubahan-perubahan yang terjadi sepanjang era reformasi ini ternyata belum sepenuhnya mengubah tatanan kehidupan masyarakat di bidang pelayanan publik. Harapan masih sangat jauh bahwa warga masyarakat bisa memperoleh akses yang lapang ke arah pelayanan yang baik dan berkualitas.

Reformasi yang terjadi pada pertengahan tahun 1998 membawa perubahan yang signifikan terhadap proses penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini juga terjadi di dalam birokrasi yang merupakan organisasi pemerintah dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan dan pemberian pelayanan langsung kepada masyarakat. Gerakan reformasi menghendaki birokrasi memiliki netralisasi politik, transparan, responsif dan akuntabel.

Menurut Ryaas Rasyid (2000: 11-12), pemerintah pada hakikatnya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Untuk itu, birokrasi pemerintah setidaknya harus memenuhi tugas-tugas pokok sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan umum (*public service*) yang bersifat rutin kepada masyarakat seperti memberikan pelayanan, perijinan, pembuatan dokumen, perlindungan, pemeliharaan fasilitas umum, pemeliharaan kesehatan, dan penyediaan jaminan keamanan bagi penduduk.
2. Melakukan pemberdayaan (*empowerment*) terhadap masyarakat untuk mencapai kemajuan dalam kehidupan yang lebih baik, seperti melakukan pembimbingan, pendampingan, konsultasi, menyediakan modal dan fasilitas usaha, serta melaksanakan pendidikan.
3. Menyelenggarakan pembangunan (*development*) di tengah masyarakat seperti membangun infrastruktur perhubungan, telekomunikasi, perdagangan dan sebagainya.

Berdasarkan uraian di atas, jelas bahwa birokrat sebagai pelaksana penyelenggara negara serta pelayan masyarakat harus dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat agar ketertiban dan keadilan di dalam masyarakat dapat tercapai. Di samping itu, birokrat juga dituntut untuk mampu menciptakan iklim dan tata kerja baru bagi aparatnya agar dapat mengatasi tantangan di masa yang akan datang.

Fenomena tentang belum memuaskannya pelayanan publik yang disampaikan pemerintah juga dapat ditemukan di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosakertrans) Kabupaten Madiun. Sebagai upaya untuk mencari kejelasan informasi terkait dengan kualitas pelayanan publik untuk permintaan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosakertrans)

Kabupaten Madiun, peneliti melakukan observasi awal untuk melihat langsung proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) pada dinas terkait pada tanggal 3 Oktober 2012.

Berdasarkan hasil pengamatan serta hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang mengajukan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1), ditemukan beberapa hal yang berkaitan dengan proses pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun sebagai berikut:

1. Pelayanan masih dirasakan lambat dan melelahkan dimana loket pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) (terdiri dari 7 loket namun hanya 4 loket yang berkerja dan 1 mesin printer), legalisir (1 loket), dan mesin fotocopi (2 mesin) yang disediakan minim serta biaya fotocopi yang sangat mahal (500/lembar). Pada saat observasi awal, peneliti diizinkan untuk mengetahui atau secara langsung berperan dalam pelaksanaan pelayanan bagaimana prosedur dalam pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) yakni:
 - a. Pembuat mengambil tiket atau nomor antrian dengan sistem komputerisasi yang sudah disediakan
 - b. Menyediakan fotocopi KTP, STTB (ijasah terakhir), foto 3 x 4 sebanyak 2 lembar
 - c. Pelayan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) mengecek KTP untuk mengetahui pembuat berasal dari kabupaten atau kota
 - d. Pelayan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) memasukkan identitas nama sesuai dengan nama pada ijasah terakhir dan no KTP serta tanggal lahir dan alamat sesuai KTP
 - e. Print kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) kemudian menempelkan foto
 - f. Pembuat menandatangani Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di bawah foto
 - g. Memfocopi Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1)
 - h. Melegalisir Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1).

2. Ruang arsip kantor dan staf kantor pada pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) kurang teratur (televisi ditempatkan pada lemari arsip,serta arsip tidak tertata rapih) dan kotor (banyak sampah atau bekas Aqua gelas bekas, jaket dan kaleng permen yang diletakkan sembarangan serta kardus-kardus atau antena televisi yang tidak enak dipandang)
3. Pos keamanan Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Madiun digembok, dan tidak ada satpam yang berjaga serta loket informasi yang kurang memadai karena tidak ada aparatur atau petugas yang bertugas menjaga loket ini.
4. Para pembuat Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) memfotocopi Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1)nya tepat di samping kantor pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) yakni di fotocopi Koperasi Bina Karyawan Mandiri Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Madiun dengan memasuki lorong yang dikelilingi oleh banyak dynamo, sehingga Dinas terlihat kotor,dan ada juga pembuat Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) yang memarkir kendaraannya di dalam lorongan tersebut.
5. Masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor dinas yang lokasinya pada daerah Kabupaten Madiun, memicu masyarakat enggan pergi ke dinas terkait, karena disamping ongkos yang sangat mahal dan ketidaktahuan masyarakat tentang lokasi dinas terkait sehingga kejelasan tentang kebijakan tersebut belum tersampaikan.
6. Untuk mengatasi masalah masyarakat yang ingin membuat Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) yang berlokasi jauh, dinas terkait mengadakan

program pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) keliling, namun lagi-lagi tersendat karena minimnya alat transportasi dan dana operasional dan aparatur yang melayani pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) masih minim karena kurang menguasai sistem komputerisasi.

7. Ruang tunggu yang tidak seimbang dengan kapasitas pembuat Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1), sehingga pelayanan kurang nyaman.
8. Kedisiplinan aparatur masih minim, dimana setelah jam istirahat usai, pelayanan masih belum dimulai dan sebelum jam kerja usai masih ada aparatur dinas terkait yang sudah angkat kaki meninggalkan dinas sehingga tanggung jawab untuk melayani sepenuh hati atau maksimal belum tercapai.

Beberapa gejala seperti yang diuraikan di atas dapat berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan itu sendiri. Untuk itu, perlu dilakukan analisis tentang penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) pada Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun. Hal ini mengingat adanya kebijaksanaan yang dianut UU No. 32 Th. 2004 adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dibagi berdasarkan kriteria eksternalitas (transparansi), akuntabilitas, dan efisiensi (profesionalitas) dengan memperhatikan keserasian hubungan antarsusunan pemerintahan, yang merupakan pelaksanaan hubungan kewenangan antara pemerintah dan Pemerintah Daerah propinsi, kabupaten, dan kota atau antar pemerintahan daerah yang saling terkait, tergantung, dan sinergis sebagai suatu sistem pemerintahan. Di antara indikasi transparansi

pelayanan publik adalah ketika institusi pemerintah mampu mewujudkan aparat pemerintah yang akuntabel, profesional dan transparan. Penyelenggaraan pelayanan publik utamanya diwujudkan pada aspek-aspek pembiayaan, waktu, persyaratan, prosedur, informasi, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, mekanisme pengaduan masyarakat, standar dan lokasi pelayanan. Petunjuk teknis tersebut digunakan sebagai acuan bagi seluruh pimpinan instansi pemerintah di pusat dan daerah termasuk BUMN dan BUMD dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan serta tugas dan fungsi masing-masing. Setiap pimpinan instansi pemerintah termasuk BUMN dan BUMD wajib memberikan pemahaman dan sosialisasi kepada seluruh pegawainya secara berkala agar komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat tercapai.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana penyelenggaraan pelayanan pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat penyelenggaraan pelayanan pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis penyelenggaraan pelayanan pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat penyelenggaraan pelayanan pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun.

D. Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membawa memberikan kontribusi, yang secara umum dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu secara teoritis dan secara praktis.

1. Kontribusi teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menambah khasanah ilmu pengetahuan, terutama di bidang ilmu administrasi negara khususnya kualitas pelayanan publik dan sebagai bahan acuan bagi penelitian yang sejenis di masa yang akan datang.

2. Kontribusi Praktis

Memberikan informasi bagi pembaca pada umumnya dan bagi pemerintah pada khususnya, mengenai kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosna-

kertrans) Kabupaten Madiun. Dengan demikian dapat diketahui permasalahan-permasalahan yang muncul dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga dapat memberikan masukan bagi pemerintah untuk mengatasinya, dan pada akhirnya terwujud pelayanan publik yang transparan dan akuntabel di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosakertrans) Kabupaten Madiun.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam skripsi ini dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada pendahuluan dijelaskan tentang latar belakang masalah yang merupakan landasan pengambilan judul penelitian, sehingga timbul rumusan masalah, tujuan penelitian, serta kontribusi penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka dalam skripsi ini membahas teori-teori tentang *good governance*, pelayanan publik, transparansi dalam pelayanan publik, serta kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Menguraikan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Meliputi: jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, serta metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan meliputi penyajian data tentang deskripsi objek serta hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir dari skripsi ini, di dalamnya menguraikan tentang kesimpulan sebagai jawaban dari pokok permasalahan dan saran-saran yang terkait dengan hasil penelitian.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Good Governance*

1. Pengertian *Good Governance*

Wacana tentang *Good Governance* atau pemerintahan yang baik merupakan isu yang paling mengemuka belakangan ini. Tuntutan masyarakat agar pengelolaan negara dijalankan secara amanah dan bertanggung jawab adalah sejalan dengan keinginan global masyarakat internasional pada saat ini.

Menurut Depkominfo (2008: 1-2), istilah *Good Governance* berasal dari induk bahasa Eropa, Latin, yaitu *Gubernare* yang diserap oleh bahasa Inggris menjadi *govern*, yang berarti *steer* (menyetir, mengendalikan), *direct* (mengarahkan), atau *rule* (memerintah). Penggunaan utama istilah ini dalam bahasa Inggris adalah *to rule with authority* (memerintah dengan kewenangan). Kata *governance* dalam bahasa Inggris sering diartikan dengan tata kelola atau pengelolaan dengan kata dasar *to govern* yang bermakna memerintah. “Memerintah” diartikan sebagai menguasai atau mengurus negara atau mengurus daerah sebagai bagian dari negara. Dari istilah tersebut diatas dapat diketahui bahwa istilah *governance* tidak hanya berarti sebagai suatu kegiatan, tetapi juga mengandung arti pengurusan, pengelolaan, pengarahan, pembinaan, penyelenggaraan dan bisa juga diartikan pemerintahan.

Pengertian *good governance* menurut Mardiasmo (2002:18) adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik. Lebih lanjut menurut Bank Dunia yang dikutip Wahab (2002:34) menyebut *good governance* yaitu suatu konsep dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dan investasi yang langka dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administrative, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and *political framework* bagi tumbuhnya aktivitas kewirausahaan. Selain itu Bank Indonesia (Effendi, 996:47) juga mensinonimkan *good governance* sebagai suatu hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara negara, sektor swasta, dan masyarakat.

Lembaga Administrasi Negara (dalam Kurniawan, 2005:16) memberikan pengertian *good governance* yang hampir sama dengan Bank Indonesia, yaitu bahwa wujud *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta, dan masyarakat.

Sedangkan menurut *United Nations Development Program* (UNDP) dalam dokumen kebijakannya yang berjudul “*Governance for Sustainable Human Development*”, (1997) mendefenisikan pemerintahan (*governance*) sebagai pelaksanaan kewenangan/kekuasaan di bidang ekonomi, politik, dan administratif untuk mengelola berbagai urusan

negara pada setiap tingkatannya dan merupakan instrumen kebijakan negara untuk mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan integritas, kohensivitas sosial dalam masyarakat.

Berdasarkan beberapa uraian teori di atas, dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa *Good Governance* adalah pengelolaan tata pemerintahan yang baik, meliputi tata pemerintahan yang berwawasan ke depan (*visi*), bersifat terbuka (*transparansi*), cepat tanggap, akuntabel (akuntabilitas), berdasarkan profesionalitas dan kompetensi, menggunakan struktur dan sumber daya secara efisien dan efektif, terdesentralisasi, demokratis dan berorientasi pada konsensus, mendorong kepada peningkatan partisipasi masyarakat, mendorong kemitraan dengan swasta dan masyarakat, menjunjung supremasi hukum, memiliki komitmen kepada pengurangan kesenjangan, memiliki komitmen kepada pasar, dan memiliki komitmen pada lingkungan hidup. Keberhasilan penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik sangat ditentukan oleh keterlibatan dan sinergi tiga aktor utama dari *Good governance* ini yakni aparatur pemerintah, masyarakat atau publik, dan keterlibatan pihak swasta.

2. Prinsip-prinsip *Good Governance*

Menurut Tamim (Bambang Istianto, 2009: 109) terdapat enam hal yang menunjukkan bahwa suatu pemerintahan memenuhi kriteria *Good Governance*, yaitu sebagai berikut:

- a. *Competence*, artinya bahwa penyelenggaraan pemerintah daerah harus dilakukan dengan mengedepankan profesionalitas dan kompetensi birokrasi. Jadi, pejabat yang dipilih harus benar-benar orang yang memiliki kompetensi yang tinggi baik dilihat dari aspek pendidikan/keahlian, pengalaman, moralitas, dedikasi maupun aspek-aspek lainnya.
- b. *Transparency*, artinya setiap proses pengambilan keputusan kebijakan publik dan pelaksanaan seluruh fungsi pemerintahan harus diimplementasikan dengan mengacu kepada prinsip keterbukaan dan keterbukaan akses terhadap informasi harus benar, jujur, dan tidak diskriminatif yang harus dijunjung tinggi.
- c. *Accountability*, artinya bahwa setiap tugas dan tanggung jawab pemerintahan daerah harus diselenggarakan dengan baik karena setiap kebijakan dan tindakan yang diambil harus dapat dipertanggungjawabkan dihadapan publik maupun dari kacamata hukum.
- d. *Participation*, artinya pemerintah daerah harus mampu mendorong prakarsa, kreativitas dan peran serta masyarakat dalam setiap upaya yang dilakukan Pemerintah Daerah dalam rangka meningkatkan keberhasilan pembangunan daerah.
- e. *Rule of Law*, artinya dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah harus berdasarkan pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan jelas.

- f. *Social Justice*, artinya penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam implementasinya harus menjamin penerapan prinsip kesetaraan dan keadilan bagi setiap masyarakat.

Menurut UNDP melalui Lembaga Administrasi Negara yang dikutip Tangkilisan (2005:115) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meliputi:

a. Partisipasi (*Participation*)

Setiap orang atau warga negara, baik laki-laki maupun perempuan, memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing. Partisipasi yang luas ini perlu dibangun dalam suatu tatanan kebebasan berserikat dan berpendapat, serta kebebasan untuk berpartisipasi secara konstruksi.

b. Aturan Hukum (*Rule of Law*)

Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan haruslah berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh (*impartially*), terutama aturan hukum mengenai hak azasi manusia.

c. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi. Berbagai proses, kelembagaan dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya dan

informasi harus dapat disediakan secara memadai dan mudah dimengerti sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi.

d. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Setiap intuisi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

e. Beorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*)

Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) akan bertindak sebagai penengah (*mediator*) bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesepakatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan jika mungkin juga diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.

f. Berkeadilan (*Equity*)

Pemerintahan yang baik akan memberikan kesempatan yang baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.

g. Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dengan berbagai sumber yang tersedia.

h. Akuntabilitas (*Accountability*)

Para pengambil keputusan (*decision makers*) dalam organisasi sektor publik, swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggung jawaban (akuntabilitas) kepada publik (masyarakat umum), sebagaimana halnya kepada para pemilik (stakeholders). Pertanggungjawaban tersebut berbeda-beda tergantung pada jenis keputusan organisasi itu bersifat internal atau bersifat eksternal.

i. Visi Strategis (*Strategic Vision*)

Para pimpinan dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.

Prinsip-prinsip tersebut merupakan suatu karakteristik yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan *Good governance* yang berkaitan dengan dengan pengendalian, yakni pengendalian suatu pemerintahan yang baik agar mencapai hasil yang dikehendaki stakeholders.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Winarsih dan Ratminto (2006:4-5), pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan sebagai konsepsi pelayanan perijinan dan pelayanan umum. Pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah, dalam rangka

upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan perijinan, disamping memenuhi kebutuhan masyarakat juga dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah ijin atau warkat.

Menurut Rohman (2008: 3), pelayanan publik (*public service*) adalah suatu layanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik atau pemerintah.

Definisi pelayanan publik menurut Mahmudi (2005:145), yaitu:

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Ridwan dan Sudrajat, 2009: 19) adalah sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum adalah: "Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat maupun Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan

kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Ratminto (2005: 18), ada beberapa pengertian dasar yang di dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah.
- c. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara dan Instansi Pemerintah lainnya baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.
- d. Unit penyelenggaraan pelayanan publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
- g. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- h. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menyimak Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa dalam menghadapi era globalisasi, aparatur negara dalam hal ini dititikberatkan ada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan. Adapun pelayanan publik tersebut dapat dikelompokkan menjadi:

- a. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya KTP, Akte Pernikahan, Ijin Mendirikan Bangunan.
- b. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Secara umum makna dari pelayanan itu sendiri seperti yang dikemukakan oleh Warella (2004:91) bahwa “pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri.”

Sementara itu, Sianipar (dalam Dwimawanti, 2004: 24) menyatakan pula bahwa untuk menjadi seorang yang profesional dalam memberikan pelayanan maka aparatur negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing, sebagaimana dinyatakan bahwa pelayanan profesional adalah kemampuan seseorang

yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau profesional menanggapi kebutuhan khas orang lain.

Menurut Syafiie (1999:17-18), istilah publik berasal dari bahasa Inggris yang antara lain memiliki definisi sebagai “masyarakat”, yakni *public service* (pelayanan masyarakat), *public relation* (hubungan masyarakat). Apabila dihubungkan dengan kualitas, maka menurut Khan dan Akif (dalam Halida Prameswari Latief, 2009: 44) mengemukakan bahwa terdapat empat dimensi dari manajemen kualitas sektor publik yakni:

- a. *government effectiveness (measures how competent public officials can accomplish its functions),*
- b. *regulatory burden (measures the incidence of “market-unfriendly” policies such a price control). Taken together, government effectiveness and regulatory burden measure the ability of the public sector to formulate and implement sund policies.*
- c. *rule of law (covers the quality of contract enforcement).*
- d. *control or corruption (deals with the overall quality of public sector management. This indicator measures the extent to which powers of public office are exercised for private gain).*

Lebih lanjut, pendekatan *New Public Management* (NPM) menurut (Vigoda dalam Keban, 2004:34) menerapkan manajemen bisnis untuk memperbaiki efisiensi dan efektivitas, dan kinerja pada birokrasi modern. Frederickson dalam Wijaya (2007:2) menjelaskan perbedaan NPM dan *Governance*. Pertama, NPM sebagai usaha menginjeksi nilai *corporate* dalam sektor publik. *Governance*, tercermin pada kebutuhan publik bukan keinginan publik. Kedua, NPM terfokus pada *outcome*, sedangkan *governance* pada upaya untuk memahami proses yang mana kebijakan publik dibuat. Ketiga, NPM berasal dari teori organisasi pilihan publik,

sedangkan *governance* pada teori politik untuk menjelaskan kenapa dan bagaimana pemerintah melakukan. Keempat, berupaya menggantikan manajemen publik menjadi manajemen bisnis, sedangkan *governance* mempertahankan penyediaan layanan publik dibawah kontrol pemerintah. Kelima, NPM berlandaskan pada '*market based institutional reform*', *governance* pada upaya kemitraan bersama non sektor pemerintah.

Diungkapkan pula oleh Ferlie dalam Keban (2004:35) NPM mengalami perubahan orientasi. Pertama, *the efficiency drive*, mengutamakan efisiensi kinerja. Kedua, *downsizing and decentralization*, mengutamakan penyederhanaan struktur, mendelegasikan otoritas pada unit lebih kecil. Ketiga, *in search of excellence* mengutamakan kinerja optimal, memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi. Orientasi terakhir, *public service orientation* yang menekankan pada kualitas, misi, dan nilai yang dicapai organisasi publik, memberikan perhatian besar pada aspirasi, kebutuhan, dan partisipasi warga masyarakat, memberi otoritas yang lebih tinggi kepada pejabat yang terpilih masyarakat, menekankan *societal learning* dalam pemberian pelayanan publik, dan penekanan pada evaluasi kinerja secara berkesinambungan.

Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2004 menyatakan bahwa Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Sedangkan yang dimaksud dengan hakekat pelayanan umum adalah:

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasilguna.
- c. Mendorong tumbuh kembangnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.
- d. Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Maka dapat dirumuskan yang menjadi unsur yang terkandung dalam pelayanan publik yaitu:

- a. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan atau lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
- b. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
- c. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.
- d. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

2. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Ratminto (2005: 19-20), untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- a. *Transparansi*, artinya bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. *Akuntabilitas*, artinya dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. *Kondisional*, artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. *Partisipatif*, artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. *Kesamaan Hak*, artinya tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. *Kesimbangan Hak dan Kewajiban*, artinya pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, dijelaskan bahwa dalam menyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

- a. Kesederhanaan, prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan yang mencakup beberapa hal antara lain:
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan umum
 - 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - 3) Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran
- c. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Rasa aman
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab
Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana kerja yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan satun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4 (dalam Ridwan dan Sudrajat, 2009: 254) penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan pada:

a. Kepentingan Umum

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.

b. Kepastian hukum

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

- c. Kesamaan Hak
Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan
Pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas
- f. Partisipatif
Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan
Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas
Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu
Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan
Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Standar pelayanan (Ridwan dan Sudrajat, 2009: 103) adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

- d. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Faktor-faktor yang mendukung dalam peningkatan pelayanan publik adalah sebagai berikut (Ridwan dan Sudrajat, 2009: 23):

- a. Faktor hukum, dimana peraturan perundang-undangan harus sesuai dengan kebutuhan untuk terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Faktor aparatur pemerintah, dimana aparatur pemerintah merupakan salah satu faktor dalam terciptanya peningkatan pelayanan publik dan merupakan unsur yang berkerja di dalam praktik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- c. Faktor sarana, dimana penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan berjalan dengan lancar dan baik tanpa adanya suatu sarana atau fasilitas yang mendukung. Sarana itu mencakup tenaga manusia yang berpendidikan, organisasi yang baik, peralatan yang memadai dan keuangan yang cukup.
- d. Faktor masyarakat, dimana pelayanan diperuntukkan untuk masyarakat dan masyarakat harus mendukung terhadap kegiatan peningkatan pelayanan publik yang diaktualisasikan melalui hukum.
- e. Faktor kebudayaan, dimana kebudayaan merupakan faktor yang hampir sama dengan faktor masyarakat.

Selanjutnya terdapat tujuh hal penting dalam pelayanan publik baru yaitu (Denhardt, Janet V. dan Dahendart, Robert, B., 2007):

- a. *Serve rather than steer*. Kebutuhan yang meningkat dari peran Pelayanan Publik adalah membantu warganegara untuk mengartikulasi dan memenuhi kepentingan bersama, bukannya mengendalikan atau mengarahkan mereka. Pada poin ini fungsi pelayanan publik tidak hanya sekedar melayani melainkan juga memfasilitasi warganegara untuk lebih berdaya dalam berbagai sektor kehidupan masyarakat sehingga tidak menciptakan ketergantungan.

- b. *The Public Interest is the aim not the by product.* Administrator publik hendaknya berkontribusi dalam membangun gagasan bersama atas kepentingan publik. Tujuannya bukan mencari solusi yang paling cepat yang diarahkan oleh pilihan individual melainkan mengkreasi kepentingan dan tanggungjawab bersama.
- c. *Think strategically, act democratically.* Kebijakan dan program yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara efektif dan bertanggungjawab melalui upaya bersama dan proses kerjasama yang apik serta terjalin harmonis diantara seluruh pemangku kepentingan.
- d. *Serve the citizen not customers.* Kepentingan publik dihasilkan dari dialog tentang nilai hidup bersama, bukan agregasi dari kepentingan-kepentingan individual. Oleh karenanya, pelayanan publik tidak semata-mata merespon permintaan “customer” tetapi fokus untuk membangun hubungan kepercayaan serta kerjasama antara penyelenggara pelayanan dengan masyarakat dan diantara sesama anggota masyarakat.
- e. *Accountabilty isn't simple.* Pelayanan publik harus memberikan perhatian yang lebih dibandingkan sektor privat; maksudnya pelayan publik harus peka dan jeli terhadap aturan perundang-undangan, nilai-nilai yang berkembang di tengah-tengah masyarakat, norma politik, standar-standar profesionalitas dan kepentingan warganegara. Dengan demikian, pelayan publik harus memiliki visi yang luas dalam memposisikan dirinya di tengah-tengah masyarakat agar seluruh faktor determinan yang mempengaruhi dirinya dapat diakomodir secara baik dan bertanggungjawab.
- f. *Value people not just productivity.* Sebuah organisasi publik beserta jaringannya akan sukses apabila beroperasi dalam proses kerjasama dan kepemimpinan bersama berdasarkan penghormatan terhadap semua orang. Inilah yang dimaksud dengan keseimbangan antara hak dan kewajiban baik warganegara maupun pemerintah beserta penyedia layanan publik. Semua hendaknya menyadari penuh bahwa kolaborasi diantara mereka para pemangku kepentingan adalah kebutuhan mutlak untuk menciptakan keadilan di tengah-tengah masyarakat.
- g. *Value citizenship and public service above entrepreneurship*
Pengeloan sektor publik hendaknya memperhatikan aspek-aspek untuk memberikan kontribusi yang bermakna kepada publik bukan seperti manajer wirausaha yang memperlakukan anggaran publik seperti uang mereka sendiri.

3. Kesenjangan dalam Pelayanan Publik

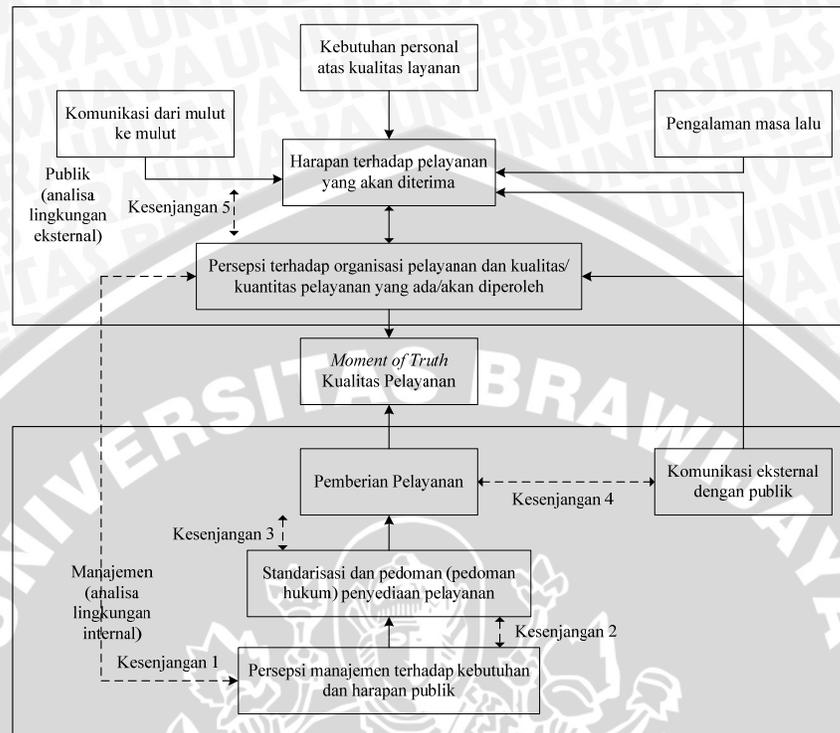
Karakteristik pelayanan pemerintah yang sebagian besar bersifat monopoli sehingga tidak menghadapi persaingan pasar menjadikan

lemahnya perhatian pengelola pelayanan publik. Akibatnya, citra buruk pada pengelolaan pelayanan publik masih melekat sampai saat ini sehingga tidak ada kepercayaan masyarakat pada pengelola pelayanan. Profesionalitas dalam pengelolaan pelayanan publik dan pengembalian kepercayaan masyarakat kepada pemerintah harus diwujudkan.

Terdapat lima gap/kesenjangan yang perlu diperhatikan dalam setiap pelayanan publik, menurut Zeithaml dalam buku Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (2006: 232-242), yaitu:

- a. Kesenjangan antara harapan pelanggan (*expected service*) dengan persepsi manajemen (*management perception of customer expectation*);
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen (*management perception of customer expectation*) dengan dengan spesifikasi kualitas pelayanan (*service quality specification*);
- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan (*service quality specification*) dengan penyampaian pelayanan (*service delivery*);
- d. Kesenjangan antara komunikasi eksternal kepada pelanggan (*external communication to customers*) dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*);
- e. Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dengan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (*perceived service*).

Kelima kesenjangan tersebut secara lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut.



Sumber: Zeithaml dalam Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (2006: 233)

Gambar 2.1. *Conceptual Model of Service Quality*

Berdasarkan model di atas, maka persoalan pelayanan bukan saja tanggung jawab dari karyawan terdepan melainkan juga merupakan tanggung jawab dari pimpinan instansi dan karyawan lainnya. Untuk lebih jelas tentang gambar di atas, dapat diuraikan sebagai berikut:

Kesenjangan 1 merupakan kesenjangan yang terjadi antara harapan masyarakat dengan persepsi manajemen. Faktor-faktor yang mempengaruhi munculnya gap pertama ini adalah:

- Kurangnya dilakukan survey terhadap kebutuhan pasar (*marketing research orientation*) atau pun tidak dipergunakan hasil penelitian secara tepat serta kurang terjadinya interaksi antara pelanggan dan

manajemen yang merupakan kunci utama bagi pemahaman akan kebutuhan pelanggan.

- b. Kurangnya komunikasi antara pihak manajemen dengan petugas pelayanan (customer contact personal), yang mengakibatkan kesalahan pihak manajemen dalam menentukan kebijakan dengan pelanggan.
- c. Terlalu banyaknya jenjang antara petugas layanan dengan pihak manajemen. Hal ini akan mengakibatkan informasi dari petugas pelayanan akan lebih lama diterima pihak manajemen, atau bahkan informasi sudah tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya sebagai akibat dari terlalu banyaknya jenjang yang harus dilalui. Misalnya, pimpinan berpikir bahwa waktu persetujuan suatu dokumen paling telat adalah 2 hari sedangkan masyarakat berharap tidak lebih dari 24 jam.

Kesenjangan 2 merupakan kesenjangan yang terjadi antara apa yang dipikirkan oleh pimpinan instansi terhadap harapan publik dengan spesifikasi dari kualitas pelayanan yang diberikan. Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya kesenjangan ini adalah:

- a. Komitmen manajemen yang kurang memadai bagi terwujudnya kualitas pelayanan merupakan garansi bagi terjadinya kesenjangan yang lebar dalam gap 2. Komitmen manajemen terhadap service quality (SQ) berarti menyediakan layanan dimana pelanggan merasakan tingginya kualitas yang diterima.
- b. Persepsi yang tidak layak. Gap 2 dipengaruhi secara kuat oleh sejauhmana para manajer merasakan pelayanan yang diberikan dapat diterima oleh para pelanggan. Apabila harapan pelanggan tidak dapat dirasakan oleh para manajer, pada akhirnya sesuatu yang telah diupayakan oleh pemberi layanan masih belum mampu memuaskan pelanggannya.
- c. Standarisasi tugas yang tidak mencukupi, yaitu anggapan para manajer bahwa pelayanan terlalu abstrak untuk diukur yang membuat tidak adanya pengukuran maupun umpan balik dari sebuah tindakan pelayanan.
- d. Tidak adanya seting tujuan. Pada umumnya organisasi penyedia layanan menyusun tujuan organisasi didasarkan pada kepentingan organisasi itu sendiri, bukan pada kepentingan masyarakat penggunanya. Dalam hal ini apakah pimpinan lembaga terkait telah memiliki sebuah standar dalam pelayanan, jika sudah apakah standarstandar tersebut sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Kesenjangan 3 terjadi antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan penyampaian pelayanan (*service delivery*). Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya masalah ini:

- a. Adanya keraguan pegawai untuk memuaskan harapan pimpinan. Pegawai tidak yakin bagaimana mereka dapat memenuhi dan memuaskan apa yang menjadi harapan pimpinannya dikarenakan mereka tidak memiliki ketrampilan yang cukup serta tidak mendapatkan pelatihan yang berkaitan dengan hal tersebut.
- b. Munculnya *role conflict* dalam diri pegawai. Permasalahan ini timbul disebabkan adanya keraguan diantara pegawai untuk memenuhi apa yang menjadi harapan pelanggan dan apa yang menjadi harapan organisasi dari setiap pekerjaan yang mereka lakukan. Selain itu beban pekerjaan yang terlalu besar juga dapat menimbulkan permasalahan ini.
- c. Ketidaksesuaian penempatan pegawai dan ketidaksesuaian teknologi yang dipergunakan dalam mendukung pelayanan.
- d. Tidak adanya sistem evaluasi dan penghargaan dalam instansi.
- e. Persepsi pegawai terhadap fleksibilitas tindakan dalam memberikan pelayanan, akibat ketidakmampuan pegawai dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul dalam proses pemberian pelayanan yang disebabkan wewenang yang tidak mereka miliki.
- f. Tidak adanya kerjasama antara pegawai dan pimpinan organisasi dalam memberikan pelayanan dengan apa yang tertuang dalam spesifikasi standar pelayanan yang ada.

Kesenjangan 4 merupakan persoalan komunikasi yang terjadi tatkala janji pemerintah kepada masyarakat tidak sesuai dengan apa yang diberikan. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap timbulnya kesenjangan ini adalah tidak adanya komunikasi horisontal dalam organisasi pelayanan. Kurang adanya komunikasi ini dapat berakibat pelayanan yang diberikan tidak berjalan dengan lancar. Beberapa pengalaman menyebutkan bahwa penyebab dari munculnya gap keempat ini disebabkan oleh persoalan koordinasi internal organisasi itu sendiri.

Kesenjangan 5 merupakan persoalan ukuran dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja suatu organisasi pelayanan. Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, penyelenggara layanan perlu melakukan survey kepuasan pelanggan.

Melihat masih buruknya kinerja pelayanan publik di negara Indonesia, kiranya harus dicarikan jalan keluar yang terbaik antara lain dengan memperhatikan gap-gap/kesenjangan-kesenjangan tersebut sehingga permasalahan tersebut dapat diminimalisir; sehingga kinerja pelayanan publik diharapkan dapat memenuhi keinginan masyarakat.

Lebih lanjut lagi, Ratminto dan Winarsih (2006:87) mengemukakan untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan dengan baik, kita harus mengelola momen kritis pelayanan dan menghindari terjadinya lima gap. Selain itu ada juga prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan: (a) Identifikasi kebutuhan konsumen yang sesungguhnya; (b) Sediakan pelayanan yang terpadu; (c) Buat sistem yang mendukung pelayanan konsumen; (d) Terus berinovasi; (e) Selalu mengontrol kualitas.

C. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pada sembilan prinsip-prinsip *good governance* yang telah dikemukakan di atas, penulis menganggap bahwa prinsip transparansi merupakan prinsip yang paling penting untuk diterapkan.

Menurut Mardiasmo (2004: 30), transparansi berarti keterbukaan (*openness*) pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan

aktivitas pengelolaan sumberdaya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Pemerintah berkewajiban memberikan informasi keuangan dan informasi lainya yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Bappenas dan Depdagri (2002: 18) menguraikan bahwa transparansi pada akhirnya akan menciptakan *horizontal accountability* antara pemerintah daerah dengan masyarakat sehingga tercipta pemerintahan daerah yang bersih, efektif, efisien, akuntabel dan responsive terhadap aspirasi dan kepentingan masyarakat. Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan proses pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil-hasil yang dicapai.

Menurut Max H. Pohan (2000: 8), dalam implementasi di pemerintah daerah seringkali adanya “paradigma produksi” dalam hal penyebarluasan informasi ini; seakan-akan transparansi sudah dilaksanakan dengan mencetak leaflet suatu program dan menyebarkanluaskannya ke setiap kantor kepala desa, atau memasang iklan di surat kabar yang tidak dibaca oleh sebagian besar komponen masyarakat. Pola pikir ini perlu berubah menjadi”paradigma pemasaran”, yaitu bagaimana masyarakat menerima informasi dan memahaminya.

Max H. Pohan (2000: 8-9) juga menguraikan bahwa untuk mewujudkannya dalam pelaksanaan administrasi publik sehari-hari, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Kondisi masyarakat yang apatis terhadap program-program pembangunan selama ini membutuhkan adanya upaya-upaya khusus untuk mendorong keingintahuan mereka terhadap data/informasi ini. Untuk itu, dibutuhkan adanya penyebarluasan (diseminasi) informasi secara aktif kepada seluruh komponen masyarakat, tidak bisa hanya dengan membuka akses masyarakat terhadap informasi belaka.
2. Pemilihan media yang digunakan untuk menyebarluaskan informasi dan substansi/materi informasi yang disebarluaskan sangat bergantung pada segmen sasaran yang dituju. Informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat awam sangat berbeda dengan yang dibutuhkan oleh organisasi nonpemerintah, akademisi, dan anggota DPRD, misalnya. Selain itu, seringkali cara-cara dan media yang sesuai dengan budaya lokal jauh lebih efektif dalam mencapai sasaran daripada “media modern” seperti televisi dan surat kabar.
3. Seringkali berbagai unsur nonpemerintah, misalnya pers, lembaga keagamaan, lembaga swadaya masyarakat (LSM), lebih efektif untuk menyebarluaskan informasi daripada dilakukan pemerintah sendiri. Untuk itu, penginformasian kepada berbagai komponen strategis ini menjadi sangat penting.

Penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas semakin menjadi tuntutan bagi pemerintah daerah di era tata pemerintahan sekarang ini. Penyelenggaraan pemerintahan berkualitas merupakan bagian dari upaya membuat pengambilan kebijakan yang menyangkut alokasi berbagai sumber

daya ekonomi, sosial, dan politik lebih melibatkan banyak *stakeholders* di daerah.

Menurut Agus Dwiyanto dkk. (2003:129), tanpa adanya keterbukaan dan pelibatan publik sebagai sesuatu jejaring dalam pengambilan kebijakan, penyelenggaraan pemerintahan di daerah hanya akan mengarah pada pemerintahan yang cenderung korup dan lemah dari segi akuntabilitas.

Keputusan Menteri PAN No.26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan pengertian transparansi penyelenggaraan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan ataupun pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.

Menurut Keputusan Menteri PAN No.26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik juga dijelaskan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi:

1. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik

Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

2. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara

jelas dan pasti serta tata cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbeli-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan serta diwujudkan dalam bentuk Bagan Alir (*Flow Chart*) yang dipampang dalam ruangan pelayanan.

Menurut Ratminto (2005: 210), bagan alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berfungsi sebagai:

- a. Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan,
 - b. Informasi bagi penerima pelayanan,
 - c. Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan,
 - d. Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien,
 - e. Pengendali (*control*) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pengawasan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.
3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan

Berkaitan dengan perolehan pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penentuan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar

sesuai/relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan. Persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

4. Rincian biaya pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepastian dan rencana biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

5. Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap (melaksanakan azas

First In First Out(FIFO). Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik juga harus diinformasikan secara jelas dan di letakkan di depan loket pelayanan.

6. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab

Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sangketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas. Pejabat atau petugas tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.

7. Lokasi pelayanan

Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika (telematika).

Cara memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, dapat dibentuk Unit Pelayanan Terpadu atau pos-pos pelayanan di Kantor Desa/kecamatan serta ditempat-tempat penting lainnya.

8. Janji pelayanan

Akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintahan dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan ditulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang

akurat, termasuk di dalamnya mengenai standar kualitas pelayanan, dapat pula dibuat “Motto Pelayanan”, dengan penyusunan kata-kata yang dapat memberikan semangat, baik kepada pemberi maupun penerima pelayanan.

9. Standar pelayanan publik

Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun Standar Pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan dan Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

10. Informasi pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sebagaimana telah diuraikan di atas. Publikasi atau sosialisasi tersebut di atas melalui antara lain, media cetak (brosur, leaflet, booklet), media elektronik (Website, Home-Page, Situs Internet, Radio, TV), media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian tentang ketentuan penyelenggaraan pelayanan publik di atas, dapat diuraikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik perlu

menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan dan kegiatan lainnya, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaan serta hasil-hasil yang dicapai. Penyelenggaraan pelayanan publik perlu diupayakan untuk menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan, yang meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan/pengendalian, dan laporan hasil kinerja. Pelaksanaan pelayanan hendaknya dimulai dari proses perencanaan pengembangan pelayanan karena sangat terkait dengan pelayanan bagi masyarakat umum yang memerlukan dan yang berhak atas pelayanan.

D. Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini, peneliti berusaha memahami konsep penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan literatur yang ada, dilakukan pemahaman penyelenggaraan pelayanan publik serta permasalahan yang dihadapi berkaitan Keputusan MENPAN Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, khususnya terkait penyelenggaraan pelayanan pemberian kartu kuning di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun sebagai salah satu bagian dari instansi pemerintah yang berfungsi sebagai penyedia layanan

publik, sehingga rekomendasi yang dibuat benar-benar akurat dan tidak menyimpang dari maksud yang sebenarnya.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan ke dalam bagan sebagai berikut.



Gambar 2.2.
Bagan Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yaitu pendekatan yang berusaha untuk memberikan gambaran mengenai berbagai hal yang ada menjadi bahan penelitian dengan cara menggali, mendalami, menemukan fakta-fakta dan permasalahan-permasalahan yang dihadapi untuk kemudian dipaparkan melalui penafsiran dan dianalisa menggunakan penelitian kualitatif.

Menurut Denzin dan Lincoln (dalam Lexy J. Moleong, 2010: 5) penelitian kualitatif merupakan penelitian atas dasar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan menggunakan berbagai metode yang ada. Jadi penelitian ini berusaha menggambarkan atau mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan publik pada penyelenggaraan pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun. Sebagian besar data yang ada berupa kata-kata, namun ada pula data yang berupa angka. Data-data yang terkumpul ini dianalisis sesuai dengan apa yang ditemui di lapangan.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyelenggaraan pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga

Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun serta hal-hal yang menjadi pendukung dan penghambat pada penyelenggaraan pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun.

Berdasarkan hal tersebut di atas, fokus penelitian ini meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun. Analisis yang dilakukan difokuskan pada konsep 5 W + 1 H (Who, What, Where, When, Why, dan How?). Hal-hal yang dianalisis yaitu pada kesesuaian aspek-aspek pelaksanaan pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun dengan ketentuan hukum dan perundang-undangan bidang penyelenggaraan pelayanan publik yang berlaku, yaitu Undang-undang No. 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Aspek-aspek pelaksanaan pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) yang dianalisis meliputi:

- a. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik

Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) meliputi kebijakan,

perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat.

b. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan dalam pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1).

c. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan

Berkaitan dengan persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) yang telah ditetapkan oleh Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

d. Rincian biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

e. Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1), termasuk pengaduan.

f. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab

Pejabat atau petugas yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) ditetapkan secara

formal berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.

g. Lokasi pelayanan

Tempat dan lokasi pelayanan terkait dengan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1). Termasuk di dalamnya adalah sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Janji pelayanan

Akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun dalam menyediakan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) kepada masyarakat.

i. Standar pelayanan publik

Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) harus dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para petugas dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1).

j. Informasi pelayanan

Merupakan penyampaian informasi tentang pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) oleh Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun, terkait dengan prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang

berwenang dan bertanggung jawab dalam pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1).

2. Faktor pendukung dan penghambat implementasi prinsip transparansi dalam pelayanan publik pada pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun
 - a. Faktor internal
 - b. Faktor eksternal.

C. Pemilihan Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun yang beralamatkan di Jl. Urip Sumoharjo, No. 306-B Madiun. Adapun pemilihan lokasi tersebut berdasarkan pada beberapa pertimbangan sebagai berikut:

1. Masih tingginya keluhan yang disampaikan masyarakat berkaitan dengan pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun.
2. Perlunya evaluasi dan pembenahan terhadap pelayanan publik pada Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun, khususnya terkait dengan pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) oleh masyarakat.

D. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder, dengan sumber-sumber data sebagai berikut:

1. Data Primer

Data yang diperoleh melalui penelitian lapangan dimana peneliti terjun langsung pada obyek penelitian yang bersangkutan untuk memperoleh data. Data ini diperoleh secara langsung dari para informan melalui wawancara dengan pihak yang berkompeten. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah:

- a. Masyarakat pengguna jasa penyelenggaraan pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun, yang berjumlah 10 orang terdiri dari masyarakat umum dengan tanpa mempertimbangkan gender, tingkat pendidikan, profesi, serta usia.
- b. Pejabat di lingkungan Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun, utamanya yang menangani masalah penyelenggaraan pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1), dalam penelitian ini terdiri dari 6 orang yang meliputi berbagai jenjang jabatan sebagai berikut: Kabid Perencanaan Penempatan dan Perluasan Tenaga Kerja (1 orang), Kasie Penempatan (1 orang), Kepala Seksi Perluasan Kerja (1 orang), Kepala Seksi Pelatihan Tenaga Kerja, serta 2 orang staf Bidang Perencanaan

Penempatan dan Perluasan Tenaga Kerja Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dimana data tersebut dapat diperoleh dari arsip-arsip atau dokumen yang ada di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun yang dapat diakses demi kepentingan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Wawancara

Pengumpulan informasi dari sumber data ini memerlukan teknik wawancara, dalam penelitian kualitatif khususnya dilakukan dalam bentuk wawancara mendalam dengan cara mengajukan pertanyaan langsung kepada 10 orang informan dari masyarakat pengguna jasa penyelenggaraan pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) serta 6 orang informan pejabat di lingkungan Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun yang menangani masalah penyelenggaraan pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1).

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh kedua belah pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang

memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Lexy J. Moleong, 2010: 186). Adapun maksud dari wawancara, seperti yang ditegaskan oleh Lincol dan Guba (dalam Lexy J. Moleong, 2010: 35) antara lain: mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi; memverifikasi, dan memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain.

Di sini peneliti menggunakan pedoman wawancara sebagai kegiatan bertanya lebih terarah. Peneliti melakukan wawancara dengan informan yang dirasa berkompeten dan tahu menahu mengenai objek penelitian.

2. Observasi

Menurut Lexy J. Moleong (2010: 174), observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik pengumpulan data yang didasarkan atas pengalaman secara langsung yang memungkinkan peneliti melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya. Observasi difokuskan pada penyelenggaraan pelayanan pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun serta hambatan-hambatan yang ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan.

3. Dokumentasi

Teknik studi dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya (Arikunto, 2010: 231). Untuk melengkapi data, dilakukan pola studi kepustakaan dengan menelaah dan mengkaji

bahan bacaan yang relevan dengan topik yang diteliti. Kepustakaan yang digunakan adalah aturan hukum (perundang-undangan) di bidang penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu: Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta buku-buku yang terkait dengan pelayanan public, antara lain buku *The New Public Service* karangan Denhardt dan Dahendart (2007).

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mencari, mengumpulkan, dan mempelajari dokumen yang relevan dengan penelitian, dalam hal ini yang berkaitan dengan peraturan-peraturan, undang-undang, serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun dan penyelenggaraan pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1).

F. Instrumen Penelitian

Adapun instrumen dalam penelitian kualitatif ini adalah:

1. Instrumen yang paling utama adalah peneliti sendiri (Sugiyono, 2010: 59).

Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen penelitian utama karena sesuatu yang akan dicari dari objek penelitian belum begitu jelas, baik itu dari segi masalahnya, prosedur penelitiannya, ataupun dari hasil yang diharapkan (Sugiyono, 2010: 60). Menurut Nasution (dalam Sugiyono, 2010) “dalam penelitian kualitatif, segala sesuatunya masih

perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu berlangsung, oleh sebab itu dalam keadaan yang serba tidak pasti dan tidak jelas tersebut, tidak ada pilihan lain selain peneliti itu sendiri sebagai alat yang dapat mencapainya.” Disini, peneliti kualitatif berfungsi untuk menetapkan focus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan kesimpulan atas semuanya (Sugiyono, 2010: 60).

2. Kerangka wawancara, sebagai dasar acuan dalam wawancara. Kerangka wawancara dalam penelitian kualitatif ini merupakan panduan untuk menggali informasi dari subjek, namun dalam proses perkembangannya, pertanyaan tersebut masih dapat ditambah ataupun dikurangi.
3. Lembar observasi, sebagai dasar acuan dalam mengamati subjek dan objek penelitian, terutama berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

Berdasarkan uraian di atas, instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah peneliti sendiri bertindak sebagai perencana, pelaksana dalam pengumpul data, melakukan analisis, menafsirkan data, dan melakukan laporan penelitian. Pada langkah berikutnya berusaha mencatat dan mewawancarai informan berkaitan dengan kualitas penyelenggaraan pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) kepada masyarakat sebagai pengguna jasa.

G. Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif sering merupakan bagian yang paling sulit bagi kebanyakan peneliti. Tehnik analisis yang digunakan dalam

penelitian ini adalah model “*interactive models of analysis*,” yaitu peneliti bergerak diantara beberapa komponen, selama proses pengumpulan data berlangsung, bergerak di antara *data reduction*, *data display*, dan *concluding drawing* sesudah pengumpulan data” (Miles and Huberman dalam Sutopo, 2002: 84). Ketiga bentuk analisis data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Data reduction* (reduksi data)

Merupakan proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Proses ini terjadi terus menerus mulai dari tahap awal sampai laporan akhir penelitian.

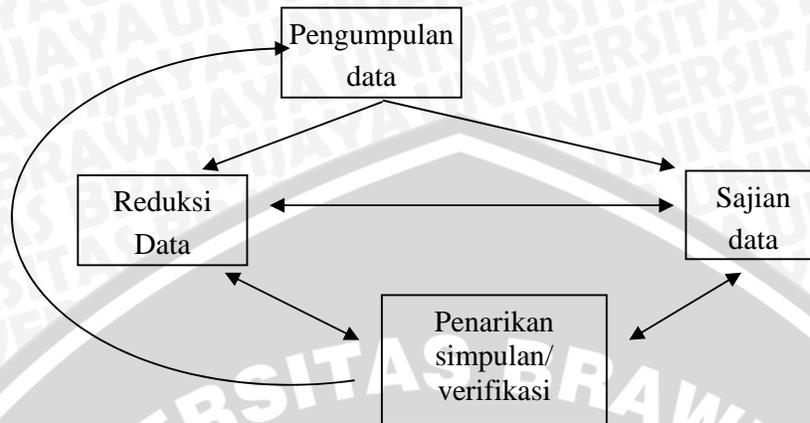
2. *Data display* (penyajian data)

Merupakan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data, dapat diketahui apa yang terjadi dan kemungkinan untuk menganalisis dan mengambil tindakan.

3. Verifikasi (penarikan kesimpulan)

Dari sajian data yang telah tersusun, selanjutnya peneliti dapat menarik kesimpulan akhir.

Berdasarkan ketiga analisis data tersebut menurut Sutopo (2002: 87), dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: (Miles and Huberman dalam Sutopo, 2002: 96)

Gambar 3.1. Analisis Data Interaktif

Analisis ketiga komponen, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (verifikasi), akan beraktifitas dengan proses pengumpulan data sebagai proses siklus. Pada penelitian ini, peneliti tetap berada dalam lingkungan interaksi tersebut sampai proses pengumpulan data berlangsung, mulai dari pengumpulan data bergerak ke reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan dengan menggunakan waktu yang ada.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

1. Deskripsi Objek Penelitian

a. Profil Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun

Keberadaan Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Depnakertrans) hampir bersamaan dengan lahirnya Republik Indonesia. Sejak tahun 1947, Pemerintah Republik Indonesia menetapkan bahwa urusan perburuhan dipisahkan dari Kementrian Sosial dengan membentuk Departemen Perburuhan sampai tahun 1966. Dengan terbentuknya Kabinet Pembangunan I, nama Departemen Perburuhan diganti dengan nama Departemen Tenaga Kerja, yang didalamnya terdapat 2 Direktorat Jenderal, yaitu:

- 1) Direktorat Jenderal Pembinaan dan Penggunaan Tenaga Kerja (Dirjen Binaguna)
- 2) Direktorat Jenderal Perlindungan dan Perawatan Tenaga Kerja (Dirjen Perawatan)

Pada tahun 1973, bersamaan dengan terbentuknya Kabinet Pembangunan II, Departemen Tenaga Kerja diintegrasikan dengan Departemen Transmigrasi dan Koperasi menjadi satu yaitu Departemen Tenaga Kerja Transmigrasi Koperasi. Departemen ini

untuk selanjutnya membawahi 4 Dirjen, yang merupakan gabungan dari 2 Departemen tersebut, yaitu: Dirjen Binaguna, Dirjen Perawatan, Dirjen Transmigrasi, dan Dirjen Koperasi.

Setelah Kabinet Pembangunan III terbentuk, Direktorat Jenderal Koperasi diintegrasikan dengan Departemen Perdagangan, sehingga pada tahun tersebut Departemen Tenaga Kerja dan Koperasi berubah nama menjadi Departemen Tenaga Kerja Transmigrasi. Dengan demikian, di dalam departemen ini tinggal 3 Dirjen saja, yaitu Dirjen Binaguna, Dirjen Perawatan, dan Dirjen Transmigrasi.

Pada tahun 1983 setelah Kabinet Pembangunan IV terbentuk, maka Departemen Tenaga Kerja Transmigrasi dipecah menjadi 2 departemen, yaitu Departemen Tenaga Kerja dan Departemen Transmigrasi. Dengan adanya perubahan kepemimpinan nasional yang terjadi sejak tahun 1998, kedua departemen tersebut diintegrasikan kembali menjadi departemen tenaga kerja dan transmigrasi. Dengan semangat otonomi daerah yang menunjuk pada diberlakukannya Undang-Undang tentang Otonomi Daerah Nomor 22 Tahun 1999 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999, maka di tingkat daerah dibentuk Kantor Dinas Tenaga Kerja (DISNAKER) yang bertanggung jawab kepada Walikota/Bupati setempat.

Berdasarkan Peraturan Bupati Madiun Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun pada tanggal 24

Desember 2008 Dinas Tenaga Kerja digabungkan dengan Dinas Sosial sehingga Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Madiun berubah nama menjadi Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi (DINSOSNA-KERTRANS) Kabupaten Madiun.

b. Visi dan Misi

- 1) Visi Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun adalah terwujudnya tenaga kerja yang profesional, berdaya saing tinggi dan hubungan industrial yang harmonis serta perlindungan tenaga kerja.
- 2) Misi Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun terdiri dari:
 - a) Menciptakan kualitas (profesionalisme), aparatur dan perencanaan tenaga kerja daerah.
 - b) Perluasan tenaga kerja dan penempatan tenaga kerja.
 - c) Menciptakan tenaga kerja yang terampil, mandiri serta profesional.
 - d) Menciptakan hubungan industrial yang harmonis guna mewujudkan ketenangan kerja dan usaha agar tercipta kesejahteraan pekerja dan keluarga.
 - e) Meningkatkan pengawasan norma kerja serta keselamatan dan kesehatan kerja untuk perlindungan kerja.

c. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi

1) Kedudukan Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 6 Tahun 2008, secara struktural kedudukan Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi adalah sebagai penyelenggara tugas pokok dan fungsi di bidang sosial, tenaga kerja dan ketransmigrasian di Kabupaten Madiun yang bertanggung jawab langsung kepada Bupati Madiun.

2) Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun

Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang sosial, tenaga kerja dan ketransmigrasian di tingkat Kabupaten Madiun. Untuk menyelenggarakan tugas pokoknya, Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi mempunyai fungsi antara lain:

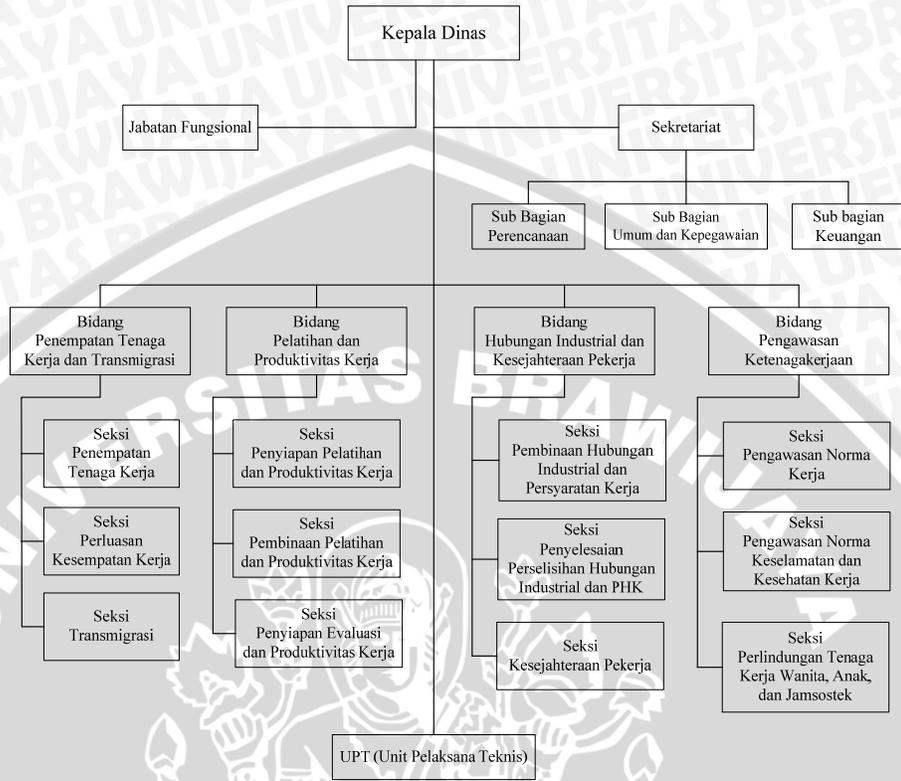
- a) Penyelenggaraan kesekretariatan dinas.
- b) Penyusunan rencana program, pengendalian, evaluasi dan pelaporan.
- c) Penyelenggaraan rehabilitasi dan bantuan sosial.
- d) Penyelenggaraan informasi, pelatihan dan penempatan tenaga kerja dalam dan luar negeri.

- e) Pembinaan pengusaha dan organisasi pekerja, penyelesaian perselisihan dan pengupahan pekerja.
- f) Pengawasan norma kerja, kesehatan dan keselamatan kerja.
- g) Penyelenggaraan ketrasmigrasian.
- h) Penyelenggaran sosialisasi.
- i) Pembinaan jabatan fungsional.
- j) Pengelolaan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD).

d. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 13 Tahun 2008 Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun dipimpin oleh seorang kepala dinas. Sedangkan susunan organisasi Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun terdiri dari kepala dinas, sekretariat, bidang sosial, bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kerja, bidang Hubungan Industrial dan Kesejahteraan Pekerja, bidang Pengawasan, Kelompok Jabatan Fungsional, serta Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD).

Untuk lebih jelasnya tentang gambaran struktur organisasi Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun bisa dilihat dengan Gambar 4.1 berikut ini:



Sumber: Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun (2013)

Gambar 4.1. Struktur Organisasi Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun

e. Uraian Tugas

Berdasarkan Peraturan Bupati Madiun Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun, uraian tugas Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun adalah sebagai berikut:

1) Kepala Dinas

Kepala Dinas memimpin pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun.

Dalam pelaksanaannya, kepala dinas membawahi:

- a) Sekretariat
- b) Bidang Sosial
- c) Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kerja
- d) Bidang Hubungan Industrial dan Kesejahteraan Pekerja
- e) Bidang Pengawasan
- f) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)
- g) Kelompok Jabatan Fungsional

2) Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pengkoordinasian penyelenggaraan tugas secara terpadu, pelayanan administrasi, dan pelaksanaan di bidang perencanaan, evaluasi dan pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian. Sekretariat membawahi:

- a) Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan

Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pengkoordinasian penyelenggaraan tugas secara terpadu di bidang perencanaan, evaluasi dan pelaporan.

b) Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pengkoordinasian penyelenggaraan tugas secara terpadu, pelayanan administrasi, dan pelaksanaan di bidang keuangan, meliputi pengelolaan keuangan, verifikasi, pembukuan dan akuntansi di lingkungan Dinas.

c) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pengkoordinasian penyelenggaraan tugas secara terpadu, pelayanan administrasi, dan pelaksanaan di bidang umum dan kepegawaian, meliputi: pengelolaan administrasi kepegawaian, hukum, humas, organisasi dan tatalaksana, ketatausahaan, rumah tangga dan perlengkapan di lingkungan Dinas.

3) Bidang Sosial

Bidang Sosial mempunyai tugas pokok melaksanakan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang kesejahteraan sosial dan rehabilitasi sosial. Bidang sosial membawahi:

a) Seksi Kesejahteraan Sosial

Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas melakukan persiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang kesejahteraan sosial, meliputi: pengaturan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan dalam rangka pengembangan potensi sumber kesejahteraan sosial.

b) Seksi Rehabilitasi Sosial

Seksi Rehabilitasi Sosial mempunyai tugas melakukan persiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang rehabilitasi sosial, meliputi : pengaturan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan pengentasan penyandang masalah kesejahteraan sosial.

4) Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kerja

Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kerja mempunyai tugas pokok melaksanakan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang informasi dan penempatan tenaga kerja dalam negeri dan luar negeri, pembinaan dan pelatihan tenaga kerja dan ketransmigrasian. Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kerja membawahi:

a) Seksi Informasi dan Penempatan Tenaga Kerja Dalam Negeri dan Luar Negeri

Seksi Informasi dan Penempatan Tenaga Kerja Dalam Negeri dan Luar Negeri mempunyai tugas melakukan persiapan bahan

perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang informasi dan penempatan tenaga kerja dalam negeri dan luar negeri, meliputi: penempatan tenaga kerja dan perluasan kesempatan kerja dalam negeri dan luar negeri serta pengelolaan dan pelayanan TKI.

b) Seksi Pembinaan dan Pelatihan Tenaga Kerja

Seksi Pembinaan dan Pelatihan Tenaga Kerja mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang pembinaan dan pelatihan tenaga kerja, meliputi: pembinaan, penyuluhan, pemberian ijin dan pemantauan lembaga pelatihan swasta, perusahaan dan Balai Latihan Kerja Luar Negeri (BLKLN) serta pengesahan sertifikat Lembaga Pelatihan Non Pemerintah yang menyelenggarakan ujian dan pelatihan produktivitas.

c) Seksi Ketrasmigrasian

Seksi Ketrasmigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang transmigrasi, meliputi: perumusan kebijakan daerah dalam urusan penyelenggaraan transmigrasi, koordinasi, integrasi dan sinkronisasi program transmigrasi, pelaksanaan kegiatan forum komunikasi, informasi dan edukasi bidang ketrasmigrasian.

5) Bidang Hubungan Industrial dan Kesejahteraan Pekerja

Bidang Hubungan Industrial dan Kesejahteraan Pekerja mempunyai tugas pokok melaksanakan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang bina pengusaha dan organisasi pekerja, penyelesaian perselisihan dan perumusan pengupahan dan perumusan pengupahan dan kesejahteraan pekerja.

Bidang Hubungan Industrial dan Kesejahteraan Pekerja membawahi:

a) Seksi Bina Pengusaha dan Organisasi Pekerja

Seksi Bina Pengusaha dan Organisasi Pekerja mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang bina pengusaha dan organisasi pekerja, meliputi: pembinaan hubungan industrial, penelitian dan pengesahan Peraturan Perusahaan (PP), penelitian dan pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama (PKB), penelitian dan pencatatan Serikat Pekerja/Serikat Buruh, pembinaan dan pemantauan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT) dan Perjanjian Kerja Waktu Tidak Tertentu (PKWTT) dan mendata jumlah perusahaan serta penelitian dan pemberian izin outsourcing, pembinaan Lembaga Kerja Bersama (LKS)

Bipartit dan Lembaga Kerja Bersama (LKS) Tripartit.

b) Seksi Penyelesaian Perselisihan

Seksi Penyelesaian Perselisihan mempunyai tugas melakukan persiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang penyelesaian perselisihan, meliputi: menampung masalah-masalah ketenagakerjaan, mengadakan koordinasi dan kerjasama dengan organisasi pekerja, pengusaha, instansi terkait dan menjembatani penyelesaian perselisihan hubungan industrial antara pekerja dengan perusahaan dan atau pemberi kerja.

c) Seksi Perumusan Pengupahan dan Kesejahteraan Pekerja

Seksi Perumusan Pengupahan dan Kesejahteraan Pekerja melakukan persiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang perumusan pengupahan dan kesejahteraan pekerja, meliputi: merumuskan pengupahan pekerja dan penyusun program peningkatan kesejahteraan dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK).

6) Bidang Pengawasan

Bidang Pengawasan mempunyai tugas melaksanakan persiapan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang norma kerja dan kesehatan dan keselamatan kerja. Bidang pengawasan membawahi:

a) Seksi Norma Kerja

Seksi Norma Kerja mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang norma kerja dan jaminan sosial tenaga kerja.

b) Seksi Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Seksi Kesehatan dan Keselamatan Kerja mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang kesehatan dan keselamatan kerja.

7) Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing. Kelompok jabatan fungsional terdiri dari tenaga fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya. Kelompok jabatan fungsional antara lain: Pranata komputer, Arsiparis, Pustakawan, Pengawas ketenagakerjaan, Instruktur Latihan Kerja, Panera, Analis Kepegawaian, Pengantar kerja, Perantara hubungan industrial.

8) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) adalah unit pelaksana teknis dinas Kabupaten Madiun yang melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau teknis kegiatan penunjang. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yang dimiliki oleh

Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun terdiri dari Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Panti Asuhan Pamardi Yoga dan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Panti Wreda Darma Bakti.

f. Identifikasi Pegawai

Identifikasi pegawai merupakan gambaran mengenai keadaan personel atau sumber daya manusia yang dimiliki oleh Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun. Identifikasi pegawai perlu dilakukan untuk mendukung analisis data tentang kompetensi karyawan Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun, khususnya terkait dengan kompetensi petugas pemberi pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1).

Berikut ini disajikan identifikasi pegawai menurut kepangkatan/golongan dan jenjang pendidikan yang dimiliki.

- 1) Identifikasi pegawai berdasarkan golongan/kepangkatan dan sub-sub bagian

Tabel 4.1.

Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan/Kepangkatan/
Sub-Sub Bagian

No.	Golongan	Jumlah Pegawai Per Sub Bagian				Jumlah
		A	B	C	D	
1.	Golongan I				1	1 orang
2.	Golongan II	2	1	3	3	9 orang
3.	Golongan III					
	- Staf	7	12	3	1	23 orang
	- Fungsional	-	-	-	-	-
	- Eselon III b	-	-	-	-	-
	- Eselon III a	-	-	5	10	15 orang

No.	Golongan	Jumlah Pegawai Per Sub Bagian				Jumlah
		A	B	C	D	
	- Eselon II b	-	-	-	-	-
4.	Golongan IV					
	- Eselon IV b	1	2			3 orang
	- Eselon IV a		1			1 orang
	- Eselon III b			1		1 orang
	- Fungsional	1				1 orang
5.	Honoror				5	5 orang
	Jumlah	11	16	12	20	59 orang

Sumber: Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun (2013)

Keterangan:

Sub bagian

A : Sub bagian Sekretariat

B : Sub bagian Ketenagakerjaan

C : Sub bagian Hubungan Industrial dan Kesejahteraan Pekerja

D : Sub bagian Pengawasan Ketenagakerjaan

Dari tabel 4.1 dapat diketahui jumlah pegawai pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun sebanyak 59 orang. Sebagian besar dari pegawai memiliki golongan/pangkat III a yaitu sejumlah 15 orang atau 25,4% dari keseluruhan jumlah pegawai. Sedangkan golongan/pangkat tertinggi yang dimiliki adalah IV b sebanyak 3 orang dan golongan/pangkat terendah adalah pegawai honoror.

2) Identifikasi pegawai berdasarkan jenjang pendidikan

Tabel 4.2.

Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No.	Golongan	Jumlah Pegawai						Jumlah
		SD	SLTP	SLTA	D3	S1	S2	
1.	Golongan I	-	1	-	-	-	-	1 orang
2.	Golongan II	2	1	4	2	-	-	9 orang
3.	Golongan III							
	- Staf	-	-	13	1	8	1	23 orang
	- Fungsional	-	-	-	-	-	-	-
	- Eselon III b	-	-	-	-	-	-	-
	- Eselon III a	-	-	1	1	11	2	15 orang
	- Eselon II b	-	-	-	-	-	-	-
4.	Golongan IV							
	- Eselon IV b	-	-	-	-	1	2	3 orang
	- Eselon IV a	-	-	-	-	-	1	1 orang
	- Eselon III b	-	-	-	-	-	1	1 orang
	- Fungsional	-	-	-	-	1	-	1 orang
5.	Honoror	-	-	-	2	3	-	5 orang
	Jumlah	2	2	18	6	24	7	59 orang

Sumber: Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun (2013)

Dari tabel 4.2 dapat diketahui bahwa dari keseluruhan jumlah pegawai pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun 59 orang, sebagian besar dari pegawai memiliki tingkat pendidikan S1 yaitu sejumlah 24 orang atau 40,7 % dan SLTA yaitu sejumlah 18 orang atau 30,5 % dari keseluruhan jumlah pegawai. Sedangkan jenjang pendidikan tertinggi adalah S2 yang hanya dimiliki oleh 7 orang pegawai dan jenjang pendidikan terendah (SD) hanya dimiliki oleh 2 orang.

2. Hasil Penelitian

a. Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1)

Mengacu pada Keputusan MENPAN No. KEP/26/M.PAN/2/-2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, diuraikan bahwa penyelenggaraan dalam pelayanan publik utamanya meliputi: (1) manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik, (2) prosedur pelayanan, (3) persyaratan teknis dan administratif pelayanan, (4) rincian biaya pelayanan, (5) waktu penyelesaian pelayanan, (6) pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, (7) lokasi pelayanan, (8) janji pelayanan, (9) standar pelayanan publik, serta (10) informasi pelayanan. Berkaitan dengan isi dari penyelenggaraan pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN No. KEP/26/M.PAN/2/2004 tersebut, maka penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1)

Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) pada Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten

Madiun meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

Berkaitan dengan manajemen dan penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1), Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun telah menyiapkan petugas-petugas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun yang memiliki kompetensi di bidangnya masing-masing, baik berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan sudah memadai. Hal ini dapat dilihat dari tingkat pendidikan masing-masing karyawan yang mendukung pencapaian kinerja pelayanan yang prima. Selain itu, juga diperoleh berbagai informasi terkait dengan kompetensi petugas pemberi pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) seperti diuraikan berikut ini.

Berkaitan dengan kompetensi petugas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun, Kabid Perencanaan Penempatan dan Perluasan Tenaga Kerja Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun mengatakan bahwa:

“Kalau dalam pelayanan sendiri pegawai tidak memiliki kelebihan, karena mereka bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ada dan yang sudah menjadi ketetapan. Sebagai contoh pada saat memuncaknya pendaftar AK 1 para

pegawai berusaha untuk meminimalkan waktu yang ada tanpa harus bertanya panjang kali lebar tentang pertanyaan di AK 1 bisa diminimalkan namun tidak menyalahi dari aturan yang sudah ada, agar para penerima pelayanan tidak merasa bosan dan jenuh” (hasil wawancara, tanggal 21 Agustus 2013).

Pendapat berbeda diutarakan oleh Kasie Penempatan yang menyatakan bahwa:

“Kreatif mungkin semua ada pada manusia akan tetapi mungkin ia tidak tahu berupa apa atau seperti apa untuk pengembangannya, namun sejauh ini di kantor ini hanya menerapkan pengevaluasian dalam sistem kerja. Yah dari sinilah kita ketahui apa yang direncanakan belum maksimal, maka diperlukan pengembangan lagi menjadi lebih baik.” (hasil wawancara, tanggal 21 Agustus 2013).

Selanjutnya, Staf Penempatan mengatakan bahwa:

“Pada umumnya kami para pegawai harus mengikuti aturan yang ada namun apabila jiwa kreatif itu muncul mungkin saja kami salurkan selama tidak menyalahi dan merugikan, akan tetapi sampai saat ini belum adanya jiwa kreatif yang dimunculkan dalam pelayanan, akan tetapi kita hanya berpatok saja pada keadaan yakni waktu maupun perkembangan yang sudah menjadi ketetapan.” (hasil wawancara, tanggal 21 Agustus 2013)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Kabid Perencanaan,

Penempatan dan Perluasan beliau berpendapat bahwa:

“Dalam hubungan kerja baik antara pimpinan maupun bawahan pada Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun tidak memiliki jarak serta saling open manajemen sehingga menimbulkan hubungan yang berjalan dengan baik dan saling memberikan kebebasan untuk menjadi lebih baik lagi, sedangkan bentuk kerjasama yang dilakukan yakni disesuaikan dengan kapasitas maupun kemampuannya jadi semuanya menjalankan sesuai dengan TUPOKSI yang sudah ditetapkan.” (hasil wawancara, tanggal 21 Agustus 2013)

Adapun pendapat lain yang menambahkan dari Staf

Penempatan, bahwa:

“Hubungan kerja yang terjalin baik melalui koordinasi atasan maupun hubungan kerja dengan para pegawai berjalan dengan baik juga selalu memberikan pelayanan yang prima dengan baik, cepat, tepat dan mudah sehingga tanggapan masyarakat juga merasa senang dan bangga kepada aparat pemerintah namun bentuk dari kerjasama ini merupakan turut serta dari pimpinan agar dapat menghasilkan kerjasama yang lebih baik lagi.” (hasil wawancara, tanggal 21 Agustus 2013).

Berkaitan dengan kedisiplinan pegawai, berikut ini beberapa hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa nara sumber.

Kasie Penempatan yang menyatakan pendapatnya bahwa:

“Menurut saya berkenaan langsung karena disiplin waktu merupakan faktor utama dalam penunjang keberhasilan, karena waktu sangatlah penting makanya kita harus selalu menghargai waktu yang ada tanpa harus menya-nyikan kesempatan tersebut.” (hasil wawancara, tanggal 21 Agustus 2013)

Adapun pendapat yang ditambahkan dari Staf Perencanaan dan Staf Penempatan bahwa:

Staf Perencanaan: “Disiplin waktu sangatlah dibutuhkan dan harus selalu tertanam di diri kita apalagi sebagai seorang aparat pemerintah harus dan patutlah memberikan contoh yang lebih baik lagi dalam hal menunjang kesuksesan setiap pegawai sehingga masing-masing pegawai dapat menjalankan kewajibannya dengan menumbuhkan sifat loyal.” (hasil wawancara, tanggal 21 Agustus 2013).

Staf Penempatan: “Berkenaan disiplin waktu, otomatis berhubungan langsung dengan semangat dalam bekerjasama juga loyal terhadap pekerjaan yang sesuai dengan Tupoksinya dia harus menumbuhkan rasa loyal tersebut namun kesemuanya juga akan kembali dan tergantung dari individu masing-masing tanpa harus menyalahi prosedur maupun aturan yang telah ditetapkan misalnya jam kerja seperti itu.”(hasil wawancara, tanggal 21 Agustus 2013).

Berkaitan dengan bagaimana proses pengambilan keputusan dalam organisasi, Kabid Perencanaan, Penempatan dan Perluasan Tenaga Kerja memberikan penjelasan wawancara dengan penulis.

Beliau mengatakan bahwa:

“Pengambilan keputusan di kantor ini bersifat kolektif dan disesuaikan dengan peraturan yang sudah ada apalagi jika insidentil harus melekat dengan kepemimpinan individu itu sendiri.” (hasil wawancara, tanggal 21 Agustus 2013).

Terkait dengan bagaimana proses pengambilan keputusan dalam organisasi, Staf Penempatan kemudian mengutarakan bahwa:

“Mengenai pengalihan wewenang dalam proses pengambilan keputusan di kantor ini, yah disesuaikan dengan jabatan kepegawaian serta struktur organisasinya.” (hasil wawancara, tanggal 21 Agustus 2013).

Berkaitan dengan bentuk dukungan yang diberikan antara pimpinan dan bawahan, Kabid Perencanaan Penempatan dan Perluasan Tenaga Kerja Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun yang mengatakan bahwa:

“Berpacu untuk selalu menjadi yang terbaik dan memberikan arahan yang lebih baik pula kedepannya agar dapat saling berkompetensi secara positif tanpa harus ada yang merasa dirugikan.” (hasil wawancara, tanggal 21 Agustus 2013)

Berkaitan dengan bentuk dukungan yang diberikan antara pimpinan dan bawahan, Staf Perencanaan kemudian mengutarakan bahwa:

“Dukungan utama yang terjalin yakni saling memotivasi antara satu dan lainnya dengan menjalin komunikasi yang lebih baik lagi.”(hasil wawancara, tanggal 21 Agustus 2013).

Dalam kesempatan lain, staf perencanaan juga memberikan tanggapan. Beliau mengatakan yakni:

“Masing-masing individu bekerja secara profesional dalam penyelesaian tugasnya tanpa ada terkecuali, namun apabila apa yang menjadi tanggungjawabnya ia merasa kesulitan ataupun tidak tahu, tidak paham maka ia boleh mempertanyakannya.” (hasil wawancara, tanggal 21 Agustus 2013)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan maka peneliti dapat menggambarkan bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun sudah dapat dikatakan baik dan harmonis.

Hal ini juga didukung oleh masyarakat Kabupaten Madiun yang diwakili oleh beberapa pernyataan dari para pembuat kartu AK-1 berikut ini.

“*Pas* saya datang memang sempat dicuekin sih waktu saya datang, tapi saat saya bilang soal kesalahan *kartu kuning* ya langsung meresponnya *gitu*.” (hasil wawancara, tanggal 21 Agustus 2013)

Hal yang sama juga disampaikan oleh pencari kerja yang berasal dari Caruban, mengatakan sebagai berikut:

“Pegawainya langsung bersedia melayani dan memperbaiki kartu kuning saya kok mbak, orangnya saat itu lagi ndak sibuk, jadi saya langsung dilayani.” (hasil wawancara, tanggal 21 Agustus 2013)

Kompetensi petugas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun ditunjukkan dengan kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan dan tanggap pada keluhan pencari kerja. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan dan tanggap pada keluhan pencari kerja pada Dinsosnakertrans tetap perlu ditingkatkan agar kebutuhan pencari kerja dapat terpenuhi dengan baik.

Pegawai Dinsosnakertrans berusaha memberikan pelayanan agar pencari informasi terpenuhi pelayanannya. Adapun tanggapan dari pencari kerja yang berasal dari Dolopo, menuturkan sebagai berikut :

“Petugas telah memberikan perhatiannya kepada kami selaku pencari *kartu kuning*, meskipun hanya sebatas keperluan saya saja gak lebih dari itu.” (hasil wawancara, tanggal 21 Agustus 2013)

Hal senada juga disampaikan pencari kerja yang berasal dari

Jiwan, yang mengatakan sebagai berikut:

“Ya menurut saya perhatian, setiap ada kesulitan pada masyarakat, petugas selalu membantu dengan penjelasan yang memuaskan”(hasil wawancara, tanggal 21 Agustus 2013).

Menurut Sdr. R, salah seorang pembuat kartu AK-1 dari wilayah Dungus:

“Respon yang ditunjukkan petugas dalam melayani pembuat kartu AK-1 memuaskan. Ini membuktikan bahwa petugas yang bersangkutan telah menjalankan tugas dengan baik“(hasil wawancara, tanggal 21 Agustus 2013).

Berdasarkan hasil temuan penelitian di atas, dapat diketahui bahwa Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun telah menerapkan manajemen dan penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) yang sudah memenuhi unsur-unsur penyelenggaraan pelayanan publik.

2) Prosedur Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1)

Prosedur pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) pada Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun sudah dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1).

Pada saat observasi awal, peneliti diizinkan untuk mengetahui atau secara langsung berperan dalam pelaksanaan pelayanan bagaimana prosedur dalam pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1), yakni:

- a) Pembuat mengambil tiket atau nomor antrian dengan sistem komputerisasi yang sudah disediakan.
- b) Menyediakan fotocopi KTP, STTB (ijasah terakhir), foto 3 x 4 sebanyak 2 lembar

- c) Petugas pelayanan kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) mengecek KTP untuk mengetahui pembuat berasal dari kabupaten atau kota.
- d) Petugas pelayananan kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) memasukkan identitas nama sesuai dengan nama pada ijasah terakhir dan nomor KTP serta tanggal lahir dan alamat sesuai KTP.
- e) Print kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) kemudian menempelkan foto.
- f) Pembuat menandatangani kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di bawah foto.
- g) Memfotocopi kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1)
- h) Melegalisir kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1).

Berkaitan dengan prosedur pelayanan pembuatan kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1), Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun sudah menyiapkan sarana dan prasarana penunjang, seperti mesin pencetak nomor antrian, loket dan ruang pelayanan, serta loket legalisir kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1).

Berikut ini disampaikan papan informasi tentang standard operating prosedur (SOP) pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun



Gambar 4.2.

Papan Pengumuman tentang Prosedur Pelayanan Pembuatan Kartu AK-1 di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun

Adapun pendapat lain dari penerima pelayanan terdapat beberapa pernyataan sebagai berikut.

Berdasarkan pengalaman Sdri. R dan Nn. R.HM mengatakan bahwa:

“pelayanan yang saya terima waktunya tidak berbelit-belit karena saya sebagai penerima pelayanan sudah memenuhi aturan dan prosedur yang ada.” (hasil wawancara, 20 Agustus 2013)

Wawancara dari Sdr. S yang menyatakan bahwa:

“saya sebagai penerima pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang ada karena mereka tidak berbelit- belit dalam memberikan pelayanan dan juga waktu pada pelayanannya tidak begitu lama.” (hasil wawancara, 20 Agustus 2013)

Selain itu, terdapat pula pernyataan yang dikemukakan oleh

Staf Penempatan Bapak Drs. Hery Suchayono, yaitu:

“Masyarakat penerima pelayanan sebelum melakukan pelayanan AK 1, sebaiknya harus mengetahui apa saja persyaratan dari AK 1 tersebut agar mampu untuk menunjang penyelesaian pelayanan agar lebih cepat dari standar yang ada.” (hasil wawancara, 20 Agustus 2013)

Adapun pendapat yang diutarakan dari penerima pelayanan yang lainnya, bahwa:

“...saya tidak tahu sebelumnya kalau sebelum melakukan pengurusan pelayanan AK 1 terdapat beberapa aturan yang ada, jadi dalam mengurus AK 1 ini waktu pelayanan yang saya terima kurang tahu karena sempat dua kali datang ke kantor ini, dan menurut saya kurang efisien karena saya harus dua hari dalam kepengurusan pelayanan AK 1. Jadi menurut saya perlu adanya pemberitahuan dari instansi ini untuk memberikan informasi yang berupa pemberitahuan di Mading depan kantor tersebut, bukan di ruang pembuatan AK-1. Jadi, para penerima pelayanan tidak susah lagi ataupun minim informasi.” (hasil wawancara dengan Sdr. Y, 20 Agustus 2013)

Pernyataan dari Nn. D.A yang mengatakan:

“sebagai penerima pelayanan saya merasa tidak berbelit- belit dalam pelayanannya sedangkan dari segi waktu pelayanan tidak sampai setengah jam, namun sebaiknya dalam web-site disnaker perlulah adanya pemberitahuan yang informasinya berisikan apa saja yang dibutuhkan dalam kepengurusan AK 1 tersebut.”(hasil wawancara, 20 Agustus 2013)

3) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan permintaan

Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1)

Berkaitan dengan perolehan pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penentuan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai/relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan. Persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun telah menyediakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1). Di antaranya adalah papan penunjuk arah, ruang pelayanan, ruang tunggu antrian, loket pendaftaran, loket legalisir, mesin pencetak nomor urut antrian, papan pengumuman bursa lowongan kerja, berbagai papan pengumuman terkait pelayanan pembuatan penunjang pelayanan

pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1), serta sejumlah petugas pelayanan.



Gambar 4.3.

Loket Pelayanan dan Loket Legalisir Kartu AK-1 di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun

Papan pengumuman tentang prosedur pelayanan pembuatan kartu AK-1 di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun diletakkan di tempat strategis, sehingga dapat diakses setiap masyarakat yang akan membuat kartu AK-1.

Hal ini seperti disampaikan oleh Kepala Seksi Perluasan Kerja, Bapak Mokhamad Firman, S.H. yang menyatakan:

“Kami ada papan informasi tentang prosedur pelayanan pembuatan kartu AK-1 serta fasilitas bursa kerja online lewat web maupun papan pengumuman lowongan kerja. Semuanya diletakkan di tempat strategis agar masyarakat bisa mengetahuinya dengan cepat dan mudah.” (hasil wawancara tanggal 21 Agustus 2013).

Pernyataan ini didukung beberapa pendapat masyarakat pencari kerja dan pembuat kartu AK-1. Salah seorang pembuat kartu AK-1 dari Kecamatan Kebonsari menuturkan sebagai berikut:

”Saya tahu letak papan pengumumannya dimana, begitu masuk parkirannya kita *dah* langsung tahu soalnya ada didekatnya *situ, Mas.*” (hasil wawancara tanggal 21 Agustus 2013).

Hal senada juga disampaikan yang berasal dari Caruban mengatakan sebagai berikut:

“Saya tahu, *lha* papan pengumumannya aja ada di depan, letaknya strategis yakni di depan ruang bagian pembuatan kartu AK-1. Papan pengumumannya besar dan ditulis dengan jelas. (hasil wawancara tanggal 21 Agustus 2013).

Hal yang sama juga disampaikan pencari kerja yang berasal dari Sawahan, yang mengatakan sebagai berikut:

”Tahulah, itu papannya *aja* ada didepan, *kalo* kita kesini juga *dah* bisa langsung tahu. Masuk parkirannya kita bisa langsung tahu *Mas.*” (hasil wawancara tanggal 21 Agustus 2013).

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti, sarana dan prasarana penunjang pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun masih memiliki beberapa keterbatasan. Adapun beberapa keterbatasan yang ada antara lain:

- a) Pengaturan ruang tunggu dengan ruang komputer untuk mengakses bursa kerja tidak terpisah, sehingga terkesan tidak teratur.



Gambar 4.4.

Ruang Pelayanan Kartu AK-1 di Kantor Dinsosnakertrans
Kabupaten Madiun

Hasil pengamatan ini didukung dengan pernyataan salah seorang pencari/pembuat kartu AK-1 sebagai berikut:

”Sebenarnya fasilitas pendukung yang ada sudah lengkap, khususnya dengan adanya beberapa komputer yang dapat diakses setiap orang yang ingin mengetahui berbagai lowongan kerja. Namun, karena letaknya di ruang pelayanan pembuatan kartu, jadi *bikin* kita yang akan mengakses merasa *gak* nyaman, kesannya bising dan *semrawut*.” (hasil wawancara dengan Sdr. D, salah seorang mahasiswa yang sedang mengakses data lowongan kerja di komputer, tanggal 21 Agustus 2013). Pendapat ini didukung oleh seorang pembuat kartu AK-1

yang lain, yaitu Sdri. R sebagai berikut:

”*Kalo* tidak ramai seperti ini *gak papa*, *cuman kalo* yang mencari kartu AK-1 ramai *kan bikin* ruangan *semrawut*. Sebaiknya, antara ruang pelayanan kartu dengan ruang komputer untuk mengakses lowongan kerja dipisah.” (hasil wawancara 21 Agustus 2013).

Kenyataan ini diakui oleh Kepala Bidang Penempatan, Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja, Bapak Drs. Suyadi, M.Si. sebagai berikut:

“Memang benar, *Dek*. Sebenarnya kita juga tahu bahwa kondisi tersebut membuat ruangan terkesan *semrawut*. Untuk sementara, ruangan belum kita pisah. Namun, kita sudah mempersiapkan salah satu ruang kosong yang ada di sebelah ruang pelayanan yang nantinya akan dikhususkan untuk ruang komputer bursa kerja. Saat ini masih dalam pengerjaan.” (hasil wawancara 21 Agustus 2013).

Berdasarkan hasil pengamatan dan hasil wawancara, maka Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun perlu mengatur ruang tunggu dengan ruang komputer untuk mengakses bursa kerja agar lebih rapi dan nyaman sehingga memudahkan masyarakat pengguna dalam mengakses serta akan membuat pelayanan yang diberikan petugas lebih optimal.

- b) Tidak tersedia mesin fotocopy yang dapat dimanfaatkan masyarakat pembuat kartu AK-1

Di Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun tidak tersedia mesin fotocopy yang dapat dimanfaatkan masyarakat pembuat kartu AK-1. Sebenarnya, di ruang koperasi karyawan Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun ada mesin fotocopy, namun tidak dapat dioperasikan karena tidak ada petugas yang khusus mengoperasikan mesin fotocopy. Hal ini dikeluhkan oleh beberapa masyarakat pembuat kartu AK-1 seperti yang dituturkan sebagai berikut:

“Susah, *Mas*. Kalo ada yang kurang, seperti yang saya alami tadi, karena fotocopy ijazah yang saya bawa dari rumah tidak jelas, petugas menyuruh saya fotocopy lagi. Karena di kantor tidak ada *fotocopy-an*, saya harus keluar *cari* tempat *fotocopy-an*. Jaraknya jauh dari kantor, *Mas*.” (hasil wawancara dengan Nn. D, 20 Agustus 2013).

Pendapat senada disampaikan oleh salah seorang pembuat kartu AK-1 dari Caruban, sebagai berikut:

“*Sayangnya*, disini tidak ada *fotocopy-an*. Jadi, *kalo* fotocopy ijazah kita lupa *ketinggalan* di rumah, harus fotocopy lagi di luar yang jaraknya jauh. Coba *kalo* di sini ada, kan lebih enak.” (hasil wawancara 21 Agustus 2013).

Kenyataan ini juga diakui oleh salah satu staf seksi Pelatihan Tenaga Kerja Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun sebagai berikut:

“Memang seharusnya ada mesin fotocopy, *Mas*. *Ya itu* tadi, karena tidak ada petugas yang mengoperasikan *ya akhirnya* mesinnya *nganggur*.”

Untuk mengetahui lebih lanjut, peneliti mencoba mencari informasi kepada petugas koperasi karyawan yang ada di Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun, tempat mesin fotocopy berada, hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Dulu, sewaktu ada anak SMK yang PPL di sini, mesin fotocopy ini dapat dimanfaatkan masyarakat, *Mas*. *Tapi*, sekarang karena tidak ada anak yang PPL dan kami juga tidak ada petugas khusus, *akhirnya* mesin *ngangkrak* dan rusak. Selain itu, *kan yang akan fotocopy* itu *kebanyakan* hanya masyarakat yang mengurus surat-surat di kantor ini. Jika tidak ada *ya sepi*. Daripada mesin *nyala tapi* tidak digunakan,

akhirnya diputuskan untuk membiarkan mesin rusak.” (hasil wawancara dengan seorang petugas koperasi karyawan, tanggal 21 Agustus 2013).

c) Tidak tersedia *website* khusus Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun

Keterbatasan pengaksesan karena jauhnya jarak Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun dengan lokasi tempat tinggal masyarakat sebenarnya dapat diatasi dengan penyediaan *website* Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun, khususnya terkait dengan pelayanan pembuatan kartu AK-1. Namun, pada saat peneliti mencoba mengakses *website* Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun, informasi tentang pembuatan kartu AK-1 tidak tersedia. Selain itu, *website* terkait juga tidak dapat diakses karena Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun belum mengelola *website* dengan optimal.

Hal ini diakui pihak Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun, seperti yang dituturkan Bapak Drs. Hery Sucahyono, kepala Seksi Penempatan tenaga Kerja sebagai berikut:

“Memang benar, *Dik*. Sebenarnya dinas sudah menyediakan *website* yang dapat diakses masyarakat. Namun, kami belum *maintenance* dengan baik *website* tersebut. Bahkan, akhir-akhir ini *website* tidak dapat diakses karena adanya program yang terinfeksi virus dan kami belum memperbaikinya. Seharusnya, *website* kami harus selalu *di-update*, agar masyarakat yang berdomisili jauh dari kantor, misalnya Saradan, dapat mengakses informasi yang ada.” (hasil wawancara, tanggal 21 Agustus 2013).

Berkaitan dengan sarana dan prasarana penunjang pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun, peneliti menyimpulkan masih diperlukan upaya-upaya perbaikan kondisi sarana dan prasarana.

4) Rincian biaya pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1)

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun adalah gratis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabid Perencanaan, Penempatan dan Perluasan Tenaga Kerja, yang mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan kepada pada masyarakat berupa pelayanan AK 1 ini tidak dikenakan biaya (Gratis) namun biasa pula ada masyarakat yang mungkin memiliki rasa terimakasih yang tinggi makanya mereka memberikan uang sebagai ucapan terimakasih.” (hasil wawancara 21 Agustus 2013).

Adapun pendapat yang dikemukakan dari Sdr. Y yang menyatakan:

“Saat mengurus AK-1 tidak dikenakan biaya namun seikhlasnya saya memberi kepada staf yang bersangkutan dalam memberikan pelayanan karena saya merasa puas dengan kinerja pelayanannya tapi juga tidak menutup kemungkinan kalau pelayanannya kurang memuaskan mungkin saja saya tidak bertindak seperti ini. Yahn, namanya juga pelayanan yang bersifat gratis.” (hasil wawancara 20 Agustus 2013)

Pendapat senada namun berbeda diutarakan oleh Nn R.HM dan Ny. R, beliau berkata:

“Pelayanan yang didapatkan dari segi biaya memuaskan karena cukup membantu masyarakat penerima pelayanan apalagi kalau mereka kurang mampu namun harus memiliki AK 1, jadi cukup membantu antara masyarakat dan aparat pemerintahan karena tidak menutup kemungkinan semua penerima pelayanan memiliki uang yang lebih apalagi kalau harus dibayar dengan harga yang beragam jadi semoga pelayanan ini bisa seperti ini terus, namun dari segi aktualnya sampai sekarang ini sebagai penerima pelayanan belum melihat dan merasakan adanya pungli dalam pelayanan ini.” (hasil wawancara 20 Agustus 2013).

Pendapat berbeda disampaikan seorang Staf Penempatan, berkata:

“Saat ini tidak dikenakan biaya dalam pelayanan AK 1, namun dulu sewaktu sebelum dikeluarkannya Perda Tahun 2010 terdapat biaya dalam pelayanannya karena disesuaikan dengan adanya Perda tersebut.” (hasil wawancara 21 Agustus 2013).

Selanjutnya terkait dengan biaya, masyarakat penerima pelayanan Sdr. S berkata:

“Bingung juga dengan sistem pemerintahan sekarang dan terdahulu, tapi ada baiknya juga karena waktu pengurusan AK 1 pertama kalinya saya dikenakan biaya bahkan ada kerabat yang mengurus biayanya lebih besar dari saya, tidak tahu yah ini bersifat pungli atau apalah namanya. Kalau sekarang, biaya kartu AK-1 gratis. Ini yang kedua kalinya saya.” (hasil wawancara 20 Agustus 2013).

Tanggapan dari penerima pelayanan, Nn. D yang menyatakan bahwa:

“Pembuatan AK 1 gratis, namun sewaktu penyelesaian pelayanan yah saya memberikan seikhlasnya kepada salah satu staf dan juga ia menerima, walaupun terdapat

masyarakat yang memberikan biaya harapannya bukan berarti ada lagi pungli yang seperti kepengurusan terdahulu apalagi kalau padat-padatnya masyarakat yang ingin dilayani.” (hasil wawancara 20 Agustus 2013).

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa biaya pelayanan pembuatan kartu AK-1 di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun adalah gratis. Jika ada masyarakat yang memberikan imbalan adalah karena alasan pemberian yang ikhlas dan biasanya bersifat informal, seperti sebagai uang rokok dan sebagainya.

5) Waktu penyelesaian permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1)

Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang petugas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) diperoleh informasi sebagai berikut:

“sebagai salah satu upaya untuk mendukung ketepatan waktu penyelesaian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1), loket pelayanan dibuka tepat waktu dan tutup jika seluruh masyarakat yang akan membuat kartu AK-1 sudah terlayani semua.” (Wawancara 20 Agustus 2013)

Selain itu terdapat pendapat lain yang diutarakan oleh Kasie Penempatan Bapak Drs. Hery Sucahyono, yang mengatakan bahwa:

“Waktu yang digunakan para pegawai dalam menyelesaikan pelayanan AK 1 yaitu 10-15 menit tergantung dari penerima pelayanan (para pencari kerja) itu sendiri kalau mereka sudah memenuhi persyaratan yang ada mungkin saja bisa lebih cepat dari standar yang telah ditetapkan sebelumnya yakni \pm 15 menit yang berdasar dari bagan SOP itu sendiri.” (hasil wawancara 20 Agustus 2013)

Waktu penyelesaian permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) juga ditentukan dari kecekatan petugas pelayanan. Kecekatan petugas pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun ditunjukkan pada saat petugas memberikan penjelasan baik yang berupa aturan, persyaratan, dan adanya kemauan petugas untuk memberikan bantuan pada pencari kartu AK-1 dengan segera. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kasi PTK (Pelatihan Tenaga Kerja), yaitu Ibu Dra. Ellyanti Dwi Purwani sebagai berikut:

“Iya harus, kami akan berusaha memberikan penjelasan yang dibutuhkan pencari kartu AK-1 baik aturan, persyaratan dan sebagainya.” (hasil wawancara tanggal 20 Agustus 2013).

Pendapat senada disampaikan salah seorang petugas reseptionis Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun, yaitu Ibu Endang Widarsih, S.Sos., sebagai berikut:

“Ya harus cekatan, kalau ada pencari kartu AK-1 yang datang langsung kita sapa maunya apa dan langsung kita bantu atau menanyakan apa yang bisa kita bantu karena disini tidak melayani kartu AK-1 saja tetapi juga menjadi

tempat rujukan misalnya tanya tentang lowongan kerja.” (hasil wawancara tanggal 20 Agustus 2013).

Hal yang sama juga disampaikan salah seorang petugas pelayanan pembuatan kartu AK-1 Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun, Sdri. Sudarti, S.Sos.berikut ini:

“Kita harus cekatan dalam melayani masyarakat yang mengajukan pembuatan kartu AK-1. Soalnya, kalau gak cekatan bisa menyebabkan banyak antrian. Apalagi pada saat musim tes CPNS. Nanti kalau terlalu banyak antrian, pencari kartu AK-1 menjadi lama menunggu, karena dimungkinkan akan segera digunakan.” (hasil wawancara tanggal 20 Agustus 2013).

Pelayanan yang cekatan akan menghemat waktu pelayanan. Pelaksanaan pelayanan yang cekatan dapat mencegah terjadinya antrian yang panjang dan waktu yang lama. Hal ini sebagaimana disampaikan seorang pencari kartu AK-1 yang berasal dari Kecamatan Mejayan, Sdr. H:

“Saya merasa petugas pelayanan kartu AK-1 melayani dengan baik dan cepat sehingga waktu yang diperlukan tidak terlalu lama.” (hasil wawancara tanggal 20 Agustus 2013).

Hal senada disampaikan pencari kartu AK-1 yang berasal dari Jiwan, Sdri. S:

“*Cepet kok Mas.* Waktu tadi aku *dateng*, pegawainya ada terus aku *tanya* syarat membuat *kartu kuning*. Ya udah, aku dikasih *tau ama* pegawainya tentang apa saja syaratnya. Lalu, aku tunjukkan surat-surat yang sudah kubawa. *Ibuke* yang bertugas langsung aja *ngebantuin ngisi* data dan *ngebuatin* aku kartunya.” (hasil wawancara tanggal 20 Agustus 2013).

Waktu pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun yang cepat selesai juga ditunjang pemenuhan jam kerja yang optimal. Berdasarkan hasil pengamatan terhadap jadwal pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun, loket pelayanan untuk hari Senin – Kamis dibuka mulai pukul 07.00 WIB.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabid Perencanaan, Perluasan dan Penempatan Tenaga Kerja Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun, yakni Bapak Mokhamad Firman, S.H., beliau mengatakan:

“Tidak ada batasan waktu dalam pembuatan kartu AK-1. Masyarakat bisa langsung menunggu hasilnya, karena kartu langsung jadi. Selama persyaratan komplit, silakan ditunggu bisa langsung jadi. Terkadang, kalau yang mengajukan pembuatan kartu banyak, pada waktu jam istirahat pun tetap kami layani. Biasanya petugas saling bergantian, guna memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat” (hasil wawancara, 20 Agustus 2013).

Pendapat yang mendukung disampaikan salah seorang pencari kartu AK-1 berikut ini:

“Waktu yang dibutuhkan *gak lama kok*, soalnya *pas* saya datang *gak* ada antrian, jadi langsung dilayani dan saya diminta nunggu karena pegawainya sedang memproses pembuatan *kartu kuning* yang saya ajukan.” (hasil

wawancara dengan S, pencari kartu AK-1 dari Kecamatan Dolopo, tanggal 20 Agustus 2013).

Senada dengan pernyataan di atas, Sm, pencari kerja dari

Jiwan menuturkan sebagai berikut:

“Seperti yang saya bilang tadi, karena tidak ada yang ngantri saya langsung dilayani, saya nunggu pelayanannya *gak lama kok, Mas*. (hasil wawancara tanggal 20 Agustus 2013).

Berdasarkan beberapa hasil wawancara dan pengamatan, dapat disampaikan bahwa dalam melayani masyarakat pembuat kartu AK-1, Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun sudah memperhatikan masalah kesesuaian layanan dengan aturan baku yang ada, khususnya dalam hal waktu penyelesaian layanan. Efisiensi merupakan salah satu dimensi yang perlu dideteksi dalam pengukuran efektivitas pelayanan publik karena efisiensi itu berkaitan dengan segala persyaratan yang relevan dengan pelayanan yang diberikan kepada publik, bagaimana pemanfaatan sumber daya dalam penciptaan efektivitas tersebut serta bagaimana output yang dihasilkan. Hal ini didukung dengan adanya aturan bahwa pembuat kartu AK-1 harus mengambil tiket atau nomor antrian dengan sistem komputerisasi yang sudah disediakan. Berikut ini hasil dokumentasi tentang mesin pencetak nomor antrian di bagian pelayanan pembuatan kartu AK-1, Kantor Dinas

Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans)
Kabupaten Madiun.



Gambar 4.5.

Mesin Pencetak Nomor Urut Antrian di Kantor Dinas Sosial,
Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans)
Kabupaten Madiun

6) Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1)

Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sangketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas. Pejabat atau petugas tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.

Berkaitan dengan hal petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun, pimpinan dinas telah mengeluarkan surat keputusan terkait dengan tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Kabid Perencanaan, Penempatan dan Perluasan beliau berpendapat bahwa:

“Setiap karyawan Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun, khususnya petugas pelayanan Kartu AK-1 dilengkapi tanda pengenal yang selalu dikenakan pada saat melaksanakan tugas” (hasil wawancara 20 Agustus 2013)

Berkaitan dengan hal di atas Kasie Penempatan menambahkan bahwa:

“Dalam melayani masyarakat, khususnya terhadap penanganan keluhan atau pelayanan yang urgen, kami selalu menampilkan kartu identitas atau papan nama, baik nama meja layanan maupun ruang pejabat terkait agar masyarakat mendapat kemudahan jika ingin mengakses atau menyampaikan keluhan.”(hasil wawancara 20 Agustus 2013)

Selanjutnya penjelasan mengenai tanggung-jawab pegawai terhadap tugas masing-masing, Kabid Perencanaan Penempatan dan Perluasan Tenaga Kerja Kabupaten Madiun mengatakan bahwa:

“Setiap jenjang sudah ada Tupoksi dan sudah ada pembagian tanggungjawabnya, jadi setiap pekerjaan dilaksanakan berdasarkan tugas dan tanggung jawab masing-masing.” (hasil wawancara 20 Agustus 2013)

Dalam kesempatan lain, Staf perencanaan juga memberikan tanggapan. Beliau mengatakan yakni:

“Masing- masing individu bekerja secara profesional dalam penyelesaian tugasnya tanpa ada terkecuali, namun apabila apa yang menjadi tanggungjawabnya ia merasa kesulitan ataupun tidak tahu, tidak paham maka ia boleh bertanya.” (hasil wawancara 20 Agustus 2013)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan maka penulis dapat menggambarkan bahwa petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan pembuatan kartu AK-1 dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa telah diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas.

7) Lokasi pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1)

Salah satu asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah kemudahan pengaksesan. Pada kasus pembuatan kartu AK-1 di Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun ini terdapat kekurangan dalam hal kemudahan pengaksesan, khususnya yang berkaitan dengan jarak tempat tinggal masyarakat dengan lokasi kantor.

Masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun yang lokasinya di wilayah Kecamatan Jiwan dan dekat dengan Kota Madiun, memicu masyarakat enggan pergi ke Dinas terkait, karena disamping ongkos yang mahal dan ketidaktahuan masyarakat tentang lokasi dinas terkait.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang pembuat kartu AK-1 yang bertempat tinggal di wilayah Kecamatan Dungus

yang jauh dari lokasi Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun, menyatakan:

“Rumah saya jauh, *Mas, nggunung sana loh. Karena harus ngurus surat dan kartu kuning, ya saya harus nanya-nanya dimana ngurusnya. Eh, ternyata kantornya jauh.....sekitar satu jam perjalanan untuk sampai sini.* (hasil wawancara dengan Sdri. R, tanggal 21 Agustus 2013).

Pendapat senada disampaikan Sdr. Agus, salah seorang pembuat kartu AK-1 dari wilayah Gemarang, Kecamatan Saradan:

“*Yah, mau gimana lagi, Mas. Namanya juga perlu, yang penting dapat kartu kuning untuk kerja. Coba kalo bisa ngurus di kantor kecamatan, kan lebih dekat* (hasil wawancara, tanggal 21 Agustus 2013).

Untuk mengatasi masalah masyarakat yang ingin membuat kartu AK-1 yang berlokasi jauh, Dinas terkait mengadakan program pelayanan kartu kuning keliling, namun lagi-lagi tersendat karena minimnya alat transportasi dan dana operasional. Selain itu, aparaturnya yang melayani pelayanan kartu kuning masih minim karena kurang menguasai sistem komputerisasi.

Menurut Bapak Mokhammad Firman, S.H., seorang kepala Seksi Perluasan Kerja:

“Minimnya alat transportasi dan dana operasional, dikarenakan alat transportasi yang disediakan Dinas hanya terdiri dari 2 kendaraan beroda dua, belum disediakan kendaraan beroda empat khusus pelayanan pembuatan kartu kuning keliling. Dana operasional yang disediakan untuk dua aparaturnya yang tiap kali bertugas adalah Rp 75.000, dimana untuk bahan bakar Rp 20.000, kemudian sisanya dipakai untuk makan serta untuk merokok jika masih tersisa” (hasil wawancara, tanggal 21 Agustus 2013).

Mengacu pada hasil observasi dan wawancara, maka dapat diketahui bahwa masyarakat Kabupaten Madiun yang akan membuat kartu AK-1 masih mengeluhkan jarak Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun dengan lokasi tempat tinggal masyarakat.

8) Janji pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1)

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penulis melakukan wawancara berkenaan dengan kuantitas atau output yang dihasilkan dari segi penerima pelayanan. Adapun pendapat dari penerima pelayanan yang mewakili, yakni Ny R:

“kartu AK-1 yang saya terima hasilnya baik karena hal ini juga terkait dengan waktu maupun biaya namun tidak menutup kemungkinan ke depannya jauh lebih baik lagi semoga aparat dalam perencanaannya dapat melaksanakan maupun menjalankan amanahnya sebaik mungkin.” (hasil wawancara 21 Agustus 2013)

Berdasarkan kuantitas pelayanan yang diberikan dan apakah sudah melalui perencanaan yang sudah ada ataupun tidak, Kasie Penempatan mengutarakan bahwa:

“Berpatok pada kuantitas pelayanannya kami berdasar dari perencanaan yang sudah ada dan menjadi ketetapan yang berdasar dari kecepatan maupun ketepatan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan akan tetapi ini juga berpatok dari input yang diterima, apabila bermasalah dalam hal pemenuhan syarat-syarat maka akan mengakibatkan output terkendala.” (hasil wawancara 21 Agustus 2013)

Pelayanan yang diberikan Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun juga harus memperhatikan aspek ketepatan. Ketepatan pelayanan di Dinsosnakertrans dilakukan dengan berusaha melaksanakan pelayanan yang tepat sesuai dengan aturan. Hal ini dituturkan oleh Kasi PTK dan Perluasan Kerja, sebagai berikut:

“Tentu saja harus tepat, kami berusaha melaksanakan pelayanan yang tepat sesuai dengan aturan. Kalau sampai salah ya *gak* bisa digunakan oleh pencari kerja“ (hasil wawancara 21 Agustus 2013)

Hal senada juga disampaikan seorang Pengantar Kerja Madya sebagai berikut:

“Ya harus tepat juga, misalnya kartu kuning ditunggu bisa langsung jadi asalkan persyaratannya komplit“ (hasil wawancara 21 Agustus 2013).

Hal yang sama juga disampaikan seorang Pengantar Kerja Muda, mengatakan sebagai berikut:

”Kita usahakan tepat, jangan sampai kepentingan pencari kerja terhambat sehingga pencari kerja kecewa dengan pelayanan disini“ (hasil wawancara 21 Agustus 2013)

Setiap memberikan pelayanan memperhatikan aspek ketepatan harus memperhatikan aspek ketepatan. Adapun tanggapan dari pencari kartu AK-1 mengenai ketepatan dalam pelayanan yang berasal dari Jiwan, menuturkan sebagai berikut:

“Memang ada kesalahan sih, pada penulisan nama saya kurang satu huruf, jadi ya saya buat *kartu kuning* lagi“ (hasil wawancara 21 Agustus 2013)

Hal yang sama juga disampaikan pencari kerja yang berasal dari Dolopo, mengatakan sebagai berikut:

”Iya *ni*, saya sekarang kesini *soale* ngurus kekeliruan penulisan. Nama alamatnya kurang hurufnya. Saya *taune pas dah* di rumah, ya *udah* hari ini *ngrubah* lagi”. (hasil wawancara 21 Agustus 2013)

Akan tetapi hal berbeda disampaikan pencari kartu AK-1 yang berasal dari Caruban, mengatakan sebagai berikut:

”Sudah benar *kok Mas*, penulisan biodata saya semua sudah benar. Jadi bisa saya gunakan untuk melamar pekerjaan” (hasil wawancara 21 Agustus 2013).

Menurut salah satu masyarakat pembuat Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1):

“Informasi pada kartu AK-1 saya sudah benar. Petugas menulis sesuai informasi yang saya sampaikan” (Wawancara, 20 Agustus 2013).

Menurut petugas pembuat Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1), kartu yang dibuat sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

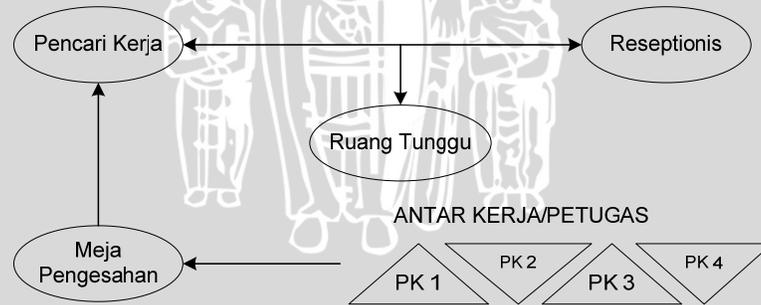
Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nara sumber di atas, diketahui bahwa Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) yang dibuat petugas hasilnya sudah sesuai informasi yang disampaikan masyarakat pembuat Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1). Jika ada kesalahan dalam penulisan nama, biasanya disebabkan karena masyarakat pembuat kartu AK-1 salah menuliskan nama pada formulir yang disediakan.

9) Standar pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1)

Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) pada Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun telah ditentukan berdasarkan standar pelayanan.

Hal ini seperti yang ditemukan peneliti pada saat mengadakan pengamatan secara langsung. Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun sudah memiliki *standard operating procedure*) seperti yang telah ditetapkan Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun sebagai berikut.

**SOP (Standard Operating Procedure)
Pelayanan Pencari Kartu AK-1**



Gambar 4.6.

Prosedur Standar Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun

Berkaitan dengan prosedur pelayanan pembuatan kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1), Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan

Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun sudah menyiapkan sarana dan prasarana penunjang, seperti mesin pencetak nomor antrian, loket dan ruang pelayanan, serta loket legalisir kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1).

Prosedur pelayanan pembuatan kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) pada Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun juga didukung dengan adanya papan pengumuman tentang prosedur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabid Perencanaan, Perluasan dan Penempatan Tenaga Kerja Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun, yakni Bapak Mokhammad Firman, S.H., beliau mengatakan bahwa:

“Dalam menyelesaikan pelayanan yang terdapat pada kantor Dinsosnakertrans ini, khususnya dalam hal pelayanan AK-1, petugas sudah mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, sesuai yang dicantumkan pada papan pengumuman yang ada di ruang pelayanan.”(hasil wawancara, 20 Agustus 2013).

Pendapat senada juga diungkapkan oleh Staf Perencanaan, Perluasan dan Penempatan Tenaga Kerja Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun, yakni Ibu Emmy Pamulatsih, S.Sos., yang menyatakan:

“Di dalam kepengurusan pelayanan kartu tanda pencari kerja terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi bagi pencari kerja itu sendiri, namun ini semuanya kembali kepada situasi dan kondisi yang ada karna apabila persyaratan yang dimaksud telah dipenuhi tidak menutup

kemungkinan bahwa bisa saja pelayanan yang diberikan jauh lebih cepat dari standar yang ada.” (hasil wawancara, 20 Agustus 2013)

10) Informasi pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja

(AK-1)

Prosedur pelayanan pembuatan kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) pada Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun juga didukung dengan adanya papan pengumuman tentang prosedur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabid Perencanaan, Perluasan dan Penempatan Tenaga Kerja Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun, yakni Bapak Mokhamad Firman, S.H., beliau mengatakan bahwa:

“Dalam menyelesaikan pelayanan yang terdapat pada kantor Dinsosnakertrans ini, khususnya dalam hal pelayanan AK-1, petugas sudah mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, sesuai yang dicantumkan pada papan pengumuman yang ada di ruang pelayanan.”(hasil wawancara, 20 Agustus 2013).

Papan informasi tentang pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun dapat dilihat pada Gambar 4.2.

Prosedur pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) pada Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun sudah

dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan dalam pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1).

Berdasarkan hasil temuan penelitian di atas, dapat diketahui bahwa indikator-indikator dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun, khususnya pada aspek-aspek pelaksanaan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) sudah terpenuhi.

b. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun dalam Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1)

1) Faktor Internal

a) Faktor Pendukung

Faktor pendukung dapat membantu keberhasilan implementasi penyelenggaraan pelayanan publik pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun. Faktor yang bisa mendukung adalah sebagai berikut:

(1) Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan alat pendukung untuk pelaksanaan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja

(AK-1). Adanya sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai turut menunjang jalannya pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1). Untuk sarana primer seperti komputer, peralatan tulis, dan sebagainya sudah bisa dikatakan cukup memadai.

Khusus dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) Online (BKO) sebagai pendukung pencarian informasi tentang lowongan kerja, sarana dan prasarana yang dimaksud adalah segala fasilitas dan perlengkapan seperti tempat BKO yang nyaman, komputer yang lengkap dan memadai untuk akses internet secara cepat yang bisa membuat pencari kerja merasa nyaman dan tidak mengalami gangguan teknis dalam mengakses situs internet. Berikut penuturan Kepala Seksi Perluasan Kesempatan Kerja:

”untuk sarana prasarana kami tidak ada masalah, semuanya sudah baik” (Wawancara 20 Agustus 2013)

Pernyataan ini diperkuat oleh salah satu pegawai

Seksi Perluasan Kesempatan Kerja berikut ini:

”masalah sarana komputer di BKO kami tidak ada masalah, dengan 3 komputer ini sudah baik rencananya akan ditambah lagi menjadi 7 komputer, dan kami juga membangun 2 server lagi sehingga akses internet disini bisa lebih cepat” (Wawancara 20 Agustus 2013)

(2) Kecakapan personalia

Manusia merupakan komponen pokok dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1). Bagaimanapun juga prosedur dan sarana dibuat oleh manusia dan ditujukan untuk manusia juga.

Seluruh pegawai yang terlibat dalam kegiatan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) ini sudah sangat memahami prosedur yang ada dan mampu menggunakan sarana yang ada semaksimal mungkin, sehingga kegiatan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) dapat berjalan secara efektif. Hal ini seperti yang telah disampaikan oleh Kepala Seksi Perluasan Kesempatan Kerja:

”pegawai kami sudah sangat paham mengenai prosedur pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1), karena sejak awal dan sebelum mereka bekerja sudah ada pembekalan dahulu, mereka juga mampu untuk menggunakan fasilitas yang ada secara maksimal” (Wawancara 20 Agustus 2013).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa keberadaan dan kemampuan pegawai yang ada sudah sangat mendukung pelaksanaan dan pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1).

b) Faktor Penghambat

Faktor penghambat dapat mengakibatkan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) menjadi tidak maksimal. Faktor penghambat ini bisa berasal dari pihak Dinas maupun dari masyarakat sebagai pengguna pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1). Faktor yang menghambat antara lain:

(1) Keterbatasan personil

Manusia merupakan komponen pokok dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) ini. Jumlah personil yang memadai diperlukan untuk memperlancar dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) ini. Akan tetapi masih kurangnya jumlah personil yang dimiliki oleh Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun dalam melaksanakan kegiatan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) ini sedikit menghambat pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1). Keterbatasan personil ini dapat ditemui dalam kegiatan pendataan dan informasi, yaitu tidak adanya pembagian kerja yang jelas, sehingga pada saat ada masyarakat pengguna pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) yang menginginkan

suatu informasi, harus menunggu petugas yang sedang mencatat data-data pengguna pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) yang lain.

Hal ini seperti hasil pengamatan peneliti, yaitu di ruang pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1), hanya terdapat seorang petugas pencatatan yang pada saat tertentu juga merangkap menjadi petugas informasi.

Keterbatasan personil juga berpengaruh terhadap operator fasilitas atau sarana prasarana. Misalnya, tidak adanya petugas khusus yang mengoperasikan mesin fotocopy menyebabkan masyarakat harus keluar dari kantor dinas jika ada keperluan fotocopy data-data yang diperlukan. Keterbatasan personil juga terlihat dari kegagalan program layanan pembuatan kartu AK-1 keliling yang tidak ada kelanjutannya. *Website* Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun juga tidak terkelola dengan baik karena tidak ada petugas yang memiliki keterampilan dalam mengelola *website*.

Untuk mengatasi permasalahan ini, hanya bisa dilakukan dengan cara ada personil yang mengerjakan beberapa tugas yang masih berkaitan atau dengan

menempatkan seorang petugas khusus sebagai bagian informasi.

(2) Kelayakan ruangan

Lay out ruangan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun terlalu sempit, sehingga hanya dapat melayani per satu orang saja. Jika masyarakat yang membuat Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) banyak, maka harus antri. Hal ini membuat pelayanan tidak efektif.



Gambar 4.7.

Ruang Pelayanan Pengecekan Data Pembuatan Kartu AK-1 di Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun Kurang Memadai

(3) Papan penunjuk arah

Di dalam lingkungan Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun belum tersedia papan penunjuk arah tempat atau ruangan pembuatan kartu

AK-1. Masyarakat yang akan membuat kartu AK-1 dan belum tahu ruangan tempat pelayanan pembuatan kartu AK-1 harus bertanya kepada beberapa orang yang ditemuinya. Seharusnya, pihak Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun menyediakan papan penunjuk arah, mulai dari ruang parkir hingga ke ruangan terkait agar mempermudah masyarakat yang akan membuat kartu AK-1.



Gambar 4.8.

Papan Informasi tentang Ruang Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1)

Papan penunjuk arah saat ini hanya berupa selebaran kertas yang berisi informasi yang ditempel di pintu ruang pembuatan kartu AK-1. Hal ini dapat menghambat pelaksanaan pelayanan. Selain itu, memungkinkan timbulnya kesalahan informasi yang

diperoleh masyarakat terkait dengan tempat pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1).

2) Faktor Eksternal

a) Faktor Pendukung

Faktor eksternal pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun yang bersifat mendukung adalah sebagai berikut:

(1) Dana

Dana merupakan faktor pendukung yang sangat penting dalam setiap pelaksanaan kegiatan di kantor ini, khususnya dalam hal pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1). Tanpa adanya dana atau anggaran pasti pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) oleh Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun tidak akan mungkin bisa berjalan. Dana atau anggaran yang digunakan untuk pelaksanaan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) ini berasal dari APBD Kabupaten Madiun. Semua kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi sangat bergantung dan disesuaikan dari persetujuan dan anggaran yang diperoleh pemerintah

Kabupaten Madiun. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Kepala Seksi Perluasan Kesempatan Kerja berikut:

“Dana adalah hal yang paling mendukung semua kegiatan, termasuk pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1), sehingga setiap masyarakat yang ingin membuat Kartu AK-1 tidak perlu dipungut biaya. Dana itu kami peroleh dari APBD Kabupaten Madiun” (Wawancara 20 Agustus 2013)

Berdasarkan buku Selayang Pandang Ketenagakerjaan dan Ketransmigrasian Kabupaten Madiun yang diberikan Kepala Seksi Penempatan Tenaga Kerja, Bapak Drs. Hery Sucahyono kepada peneliti, diketahui bahwa pendanaan untuk operasional Kantor Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun, khususnya untuk biaya pembuatan kartu AK-1 diperoleh dari APBD II dan APBN. Adapun perinciannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3.

Sumber Pendanaan Pembuatan Kartu AK-1 Kantor Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun

Sumber Dana Tahun	APBD II (Rp)	APBN (Rp)
2008	6.001.208.386	499.700.000
2009	5.425.107.400	514.845.000
2010	4.991.433.922	623.107.000
2011	4.676.408.940	4.550.000.000
2012	4.696.018.611	1.720.200.000

Sumber: Selayang Pandang Dinsosnakertrans, 2013

Berdasarkan nilai anggaran pendanaan Pembuatan Kartu AK-1 Kantor Dinas Sosial Tenaga Kerja dan

Transmigrasi Kabupaten Madiun di atas, diketahui bahwa sumber pendanaan yang berasal dari APBD II mengalami penurunan dari tahun ke tahun, sebaliknya sumber pendanaan dari APBN selalu meningkat dari tahun 2008 hingga tahun 2011, sedangkan pada tahun 2011 mengalami penurunan. Hal ini disebabkan karena pada tahun 2011, sumber pendanaan dari APBD II mengalami peningkatan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.

(2) Kebijakan Pemerintah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) No.26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, telah mengatur penyelenggaraan publik yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan ataupun pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.

Adanya peraturan dan kebijakan yang ditetapkan pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah dapat menjadi faktor pendukung dan penghambat penyelenggaraan pelayanan pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun.

b) Faktor Penghambat

Faktor penghambat pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) yang berasal dari pihak masyarakat sebagai pengguna pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1). Faktor yang menghambat antara lain:

- (1) Lokasi Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun yang jaraknya jauh dari tempat tinggal masyarakat sehingga memicu masyarakat enggan pergi ke Dinas terkait, karena disamping ongkos yang mahal dan ketidaktahuan masyarakat tentang lokasi dinas terkait.
- (2) Kurangnya koordinasi dengan instansi lain terkait dengan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1). Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) sebenarnya dapat dipermudah dengan pembukaan loket-loket pelayanan di kantor-kantor kecamatan yang jarak tempuh dengan kantor Dinsosnakertrans jauh.

B. Pembahasan

Penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun sudah memenuhi aspek-aspek pelaksanaan pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun sesuai Undang-undang No. 25 Tahun 2009 dan Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.

63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Aspek-aspek tersebut meliputi: manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik, prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administratif pelayanan, rincian biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, lokasi pelayanan, janji pelayanan, standar pelayanan publik, dan informasi pelayanan.

1. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik

Berkaitan dengan manajemen dan penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1), Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun telah menyiapkan petugas-petugas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun yang memiliki kompetensi di bidangnya masing-masing, baik berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan sudah memadai. Hal ini dapat dilihat dari tingkat pendidikan masing-masing karyawan yang mendukung pencapaian kinerja pelayanan yang prima.

Kompetensi petugas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun ditunjukkan dengan kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan dan tanggap pada keluhan pencari kerja. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan dan tanggap pada keluhan pencari kerja pada Dinsosnakertrans

tetap perlu ditingkatkan agar kebutuhan pencari kerja dapat terpenuhi dengan baik.

2. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) pada Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun sudah dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1).

Berkaitan dengan prosedur pelayanan pembuatan kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1), Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun sudah menyiapkan sarana dan prasarana penunjang, seperti mesin pencetak nomor antrian, loket dan ruang pelayanan, serta loket legalisir kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1).

3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan

Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun telah menyediakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1). Di antaranya adalah papan penunjuk arah, ruang pelayanan, ruang tunggu antrian, loket pendaftaran, loket legalisir, mesin pencetak nomor urut antrian, papan pengumuman bursa lowongan kerja, berbagai papan pengumuman terkait pelayanan pembuatan penunjang pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1), serta sejumlah petugas pelayanan.

Papan pengumuman tentang prosedur pelayanan pembuatan kartu AK-1 di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun diletakkan di tempat strategis, sehingga dapat diakses setiap masyarakat yang akan membuat kartu AK-1.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti, sarana dan prasarana penunjang pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun masih memiliki beberapa keterbatasan, antara lain: pengaturan ruang tunggu dengan ruang komputer untuk mengakses bursa kerja tidak terpisah, sehingga terkesan tidak teratur, tidak tersedia mesin fotocopy yang dapat dimanfaatkan masyarakat pembuat kartu AK-1, dan tidak tersedia *website* khusus Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun.

4. Rincian biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun adalah gratis.

5. Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Waktu penyelesaian permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) juga ditentukan dari kecekatan petugas pelayanan. Kecekatan petugas pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) Kantor Dinas

Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun ditunjukkan pada saat petugas memberikan penjelasan baik yang berupa aturan, persyaratan, dan adanya kemauan petugas untuk memberikan bantuan pada pencari kartu AK-1 dengan segera.

Waktu pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun yang cepat selesai juga ditunjang pemenuhan jam kerja yang optimal. Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun sudah memperhatikan masalah penyelenggaraan layanan, khususnya dalam hal waktu penyelesaian layanan. Hal ini didukung dengan adanya aturan bahwa pembuat kartu AK-1 harus mengambil tiket atau nomor antrian dengan sistem komputerisasi yang sudah disediakan.

6. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab

Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sangketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas. Pejabat atau petugas tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.

7. Lokasi pelayanan

Masyarakat Kabupaten Madiun yang akan membuat kartu AK-1 masih mengeluhkan jarak Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun dengan lokasi tempat tinggal masyarakat.

8. Janji pelayanan

Pelayanan yang diberikan Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun juga harus memperhatikan aspek ketepatan. Ketepatan pelayanan di Dinsosnakertrans dilakukan dengan berusaha melaksanakan pelayanan yang tepat sesuai dengan aturan. Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) yang dibuat petugas hasilnya sudah sesuai informasi yang disampaikan masyarakat pembuat Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1). Jika ada kesalahan dalam penulisan nama, biasanya disebabkan karena masyarakat pembuat kartu AK-1 salah menuliskan nama pada formulir yang disediakan.

9. Standar pelayanan publik

Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) pada Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun telah ditentukan berdasarkan standar pelayanan.

10. Informasi pelayanan

Pemenuhan prosedur pelayanan pembuatan kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) pada Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun juga didukung dengan adanya papan pengumuman tentang prosedur pelayanan.

Mengacu pada konsep penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 dan Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kualitas pelayanan bagi publik bukan lagi kebutuhan, akan tetapi hak yang harus diberikan kepada masyarakat sebagai pelayanan publik. Hak publik yang harus diberikan oleh Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) adalah hak untuk mendapat informasi yang sesuai dengan prosedur yang telah tersedia di Dinsosnakertrans. Pengembangan kualitas pelayanan ditujukan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan publik kepada Dinsosnakertrans bahwa instansi tersebut bersih dari yang namanya penyalahgunaan prosedur. Pemenuhan prosedur penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan menciptakan kepercayaan masyarakat dan dinas yang terkait.

Faktor yang mendukung dan menghambat dalam pelayanan adalah apa-apa saja yang menjadi kendala dalam pelayanan tersebut dapat berasal dari faktor sarana dan prasarana, kesesuaian prosedur pelayanan, kesesuaian peningkatan pelayanan yang diberikan terhadap pola pelayanan publik. Kinerja pegawai yang dapat meningkatkan kualitas dalam pelayanan tersebut, yang benar-benar mengabdikan diri kepada masyarakat guna memperlancar usaha-usaha yang termasuk dalam pelayanan kemasyarakatan untuk mencapai pada suatu tujuan yang telah diteliti ditentukan. Baik dari pendidikan pegawai, keterampilan pegawai, kedisiplinan pegawai, serta sikap dan perilaku pegawai

yang didapat merupakan faktor penting akan terlaksananya pelayanan prima yang seharusnya di dapatkan oleh masyarakat.

Keadaan pegawai Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun menunjukkan bahwa sumber daya manusia atau pegawai merupakan unsur penting bagi suatu dinas untuk memaksimalkan kinerja dan produktivitas terkait dengan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1). Unsur sumber daya manusia yang dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1). Pegawai yang ada memiliki tingkat pendidikan yang beragam dan telah memiliki kompetensi yang memadai untuk menompang tugas-tugas yang telah ditetapkan.

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur pelayanan yang dimaksud disini adalah cara-cara yang ditempuh oleh seseorang untuk mendapatkan pelayanan di Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans). Dalam hal ini, prosedur pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) yang diberikan oleh pegawai Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) kepada masyarakat sudah baik.

Prosedur pelayanan menurut Muhammad Ali (2000:325) adalah tata cara kerja atau cara menjalankan suatu pekerjaan. Menurut Amin Widjaja (2005:83) prosedur adalah sekumpulan bagian yang saling berkaitan. Menurut

Kamaruddin (2002:836) prosedur pada dasarnya adalah suatu susunan yang teratur dari kegiatan yang berhubungan satu sama lainnya dan prosedur-prosedur yang berkaitan melaksanakan dan memudahkan kegiatan utama dari suatu organisasi.

Sarana dan prasarana pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilannya tetapi tetap sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan. Secara umum, sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan didalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Menurut Moenir (2002:119) sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Pengertian yang dikemukakan oleh Moenir, jelas memberi arah bahwa sarana dan prasarana adalah seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi mewujudkan tujuan yang hendak dicapai. Berdasarkan pengertian diatas, maka sarana dan prasarana yang ada pada Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten

Madiun, khususnya sebagai pendukung pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) sudah baik. Pada dasarnya, sarana dan prasana tersebut memiliki fungsi utama sebagai berikut:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang dan jasa.
3. Hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin.
4. Lebih memudahkan/sederhana dalam gerak para pengguna/pelaku.
5. Ketepatan susunan stabilitas pekeja lebih terjamin.
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, dan
7. Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan yang mempergunakannya.

Kepastian waktu adalah bagaimana pihak Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun, dalam memberikan pelayanan apakah sesuai dengan prosedur yang ada, harus bersikap terbuka kepada masyarakat dalam hal yang berhubungan dengan kepentingan bersama, apakah sudah sesuai dengan komitmen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan intensifikasinya tergantung kepada komitmen petugas dalam pelayanan memang diperlukan.

Keramahan dan kesopanan petugas harus juga perlu diperhatikan dalam semua Instansi, jangan terkadang mengoper pekerjaan yang seharusnya sudah jadi tugas dari masing-masing individu. Perlu di ingat bahwa sebagai seorang

petugas pelayanan harus selalu diliputi sikap kesadaran, bahwa tugas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) pada Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun dibebankan padanya harus dilaksanakan dengan penuh keikhlasan, sehingga membawa dampak positif bagi dirinya dan orang lain.

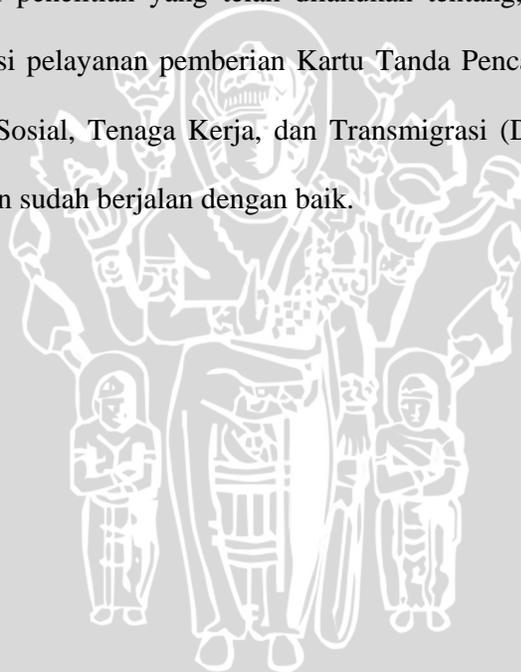
Penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) pada Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun sudah baik. Penyelenggaraan pelayanan sudah memenuhi proses keterbukaan dari para pengelola manajemen, utamanya manajemen publik, untuk membangun akses dalam pengelolaannya sehingga arus informasi keluar masuk secara berimbang. Keterbukaan informasi pelayanan, yaitu mencakup apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan sudah jelas dan dapat diketahui oleh masyarakat.

Bagi publik, kualitas pelayanan bukan lagi bukan lagi kebutuhan akan tetapi hak yang harus diberikan kepada masyarakat sebagai pelayanan publik. Hak publik yang harus diberikan oleh Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun adalah hak untuk mendapat informasi yang sesuai dengan prosedur yang telah tersedia di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun.

Pengembangan tranparansi sendiri adalah ditujukan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan publik kepada Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja,

dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun bahwa instansi tersebut bersih dari penyalahgunaan prosedur. Transparansi itu sendiri bertujuan menciptakan kepercayaan masyarakat dan dinas yang terkait.

Faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) pada Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun berasal dari faktor sarana-prasarana serta kuantitas SDM, sedangkan untuk prosedur sudah tidak ada masalah. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang, dapat diketahui bahwa transparansi pelayanan pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun sudah berjalan dengan baik.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sehubungan dengan permasalahan penelitian yang diajukan yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun dapat diketahui dari indikator-indikator prosedur pelayanan permintaan kartu AK-1, waktu penyelesaian permintaan kartu AK-1, biaya pelayanan permintaan kartu AK-1, produk pelayanan, yaitu kartu AK-1, sarana dan prasarana penunjang pelayanan permintaan kartu AK-1, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan permintaan kartu AK-1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan indikator sudah terpenuhi dengan optimal.
2. Terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat transparansi pelayanan pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun. Faktor internal yang mendukung transparansi pelayanan pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) adalah sarana dan prasarana serta kecakapan personalia. Sedangkan faktor yang menghambat adalah keterbatasan personil, kelayakan ruangan, dan

ketersediaan beberapa sarana dan prasarana lain, seperti papan penunjuk arah, mesin fotocopy, dan *website* resmi dinas belum dikelola dengan optimal. Faktor eksternal yang mendukung transparansi pelayanan pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) adalah penyediaan dana oleh pemerintah daerah melalui APBD Kabupaten Madiun serta kebijakan-kebijakan pemerintah terkait dengan pemenuhan transparansi layanan publik. Sedangkan faktor eksternal yang menghambat transparansi pelayanan pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) adalah lokasi kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun yang jaraknya jauh dari tempat tinggal masyarakat serta kurangnya koordinasi dengan instansi lain terkait dengan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1).

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun
 - a. Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun perlu mengoptimalkan sumber daya yang ada dengan menyediakan jasa layanan mesin fotocopy sehingga masyarakat pemohon kartu AK-1 yang akan memfocopy berkas tidak perlu keluar lingkungan kantor.

- b. Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun sebaiknya menyediakan *website* yang dikelola dengan baik sehingga dapat menyediakan berbagai informasi tentang pembuatan kartu AK-1 yang dapat diakses masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari lokasi Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun.
- c. Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun dapat mengembangkan program pelayanan permohonan Kartu AK-1 dengan sistem keliling, yaitu dengan membuka pelayanan di kecamatan-kecamatan yang ada di Kabupaten Madiun agar masyarakat mudah mengakses layanan.

2. Bagi karyawan Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun

Karyawan Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun harus konsisten mematuhi prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan. Jika dalam prosedur sudah dikatakan tidak dipungut biaya/gratis, sebaiknya pegawai tidak menerima pemberian dari pemohon baik itu pemohon yang menawarkan sendiri, karena dengan pegawai mengambil uang yang diberikan oleh calon pencari kerja sama saja itu dikatakan adanya penyalahgunaan prosedur. Untuk pembuatan kartu AK-I yang dititipkan atau diwakilkan oleh oknum seharusnya itu tidak boleh terjadi, karena sudah jelas dalam prosedur disampaikan bahwa pembuatan kartu AK-1 tidak dapat dititipkan/diwakilkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto.dkk, 2003. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Denhardt, Janet V. dan Dahendart, Robert, B. 2007. *The New Public Service*. New Jersey: McGraw Hill.
- Dwimawanti, Ida. 2004. Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik. DIALOGUE*. Volume I No. I. Magister Administrasi Publik Program Pasca Sarjana. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gibson, Ivancevich dan Donelly. 1996. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Halida Prameswari Latief. 2009. Perencanaan Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. (Studi Kasus di Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Pekalongan). *Tesis*. Semarang: Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Inu Kencana Syafii. 2003. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik; Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Larasati, Endang. 2007. Reformasi Pelayanan Publik (*Public Services Reform*) dan Partisipasi Publik. *Jurnal Dialogue JIAKP*. Vol. 5, No. 2, Mei 2007. hal. 254-267.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.

- Lexy J. Moleong. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Max H. Pohan. 2000. Mewujudkan Tata Pemerintahan Lokal yang Baik (*Local Good Governance*) dalam Era Otonomi Daerah. *Disampaikan pada Musyawarah Besar Pembangunan Musi Banyuasin Ketiga*. Sekayu. 29 September – 1 Oktober 2000. <http://www.old.bappenas.go.id/index.php>.
- Meutiah Ganie Rahman. 2000. *Good Governance, Prinsip, Komponen, dan Penerapannya dalam Hak Asasi Manusia (Penyelenggaraan Negara Yang Baik)*. Jakarta: Penerbit Komnas HAM.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2006. *Manajemen Pelayanan-Pengembangan Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan dan Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi*. Jakarta: Bina Aksara.
- Ryaas Rasyid. 2000. *Makna Pemerintahan, Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Mutiara Sumber Widya.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Soerjono Soekanto. 1983. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono, Bambang. 2001. Responsivitas dan Akuntabilitas Sektor Publik. *Jurnal Administrasi Negara*. Vol. 1. No. 2. Tahun 2001. FIA Universitas Brawijaya.
- Sutopo, H. B. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Dasar-dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grafindo.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) 2000-2004.
- Undang-Undang No. 32 Th. 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

- Warella, Y. 2004. Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik Otoda: Kerjasama Antar Kota Manajemen Publik: Pelayanan Publik*. Program Pascasarjana. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Wijaya, AF. 2007. *Perkembangan Ilmu Administrasi Dalam Perspektif Governance dan New Public Management*. Disampaikan dalam Seminar dan Lokarya Nasional Kerjasama Persadi-FIA Unibraw. Malang
- Zeithaml, Valarie A. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations*. New York: The Free Press.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



LAMPIRAN 1

**DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA TENTANG PELAYANAN
PEMBERIAN KARTU TANDA PENCARI KERJA (AK-1) DI KANTOR
DINAS SOSIAL, TENAGAKERJA DAN TRANSMIGRASI
(DINSOSNAKERTRANS) KABUPATEN MADIUN**

**A. Pertanyaan kepada masyarakat penggunaan jasa pelayanan pemberian
kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinsosnakertrans**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pemberian kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di kantor ini?

Jawab:
.....
.....

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

Jawab:
.....
.....

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani?

Jawab:
.....
.....

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?

Jawab:
.....
.....



5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?

Jawab:
.....
.....

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?

Jawab:
.....
.....

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di kantor ini?

Jawab:
.....
.....

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di kantor ini?

Jawab:
.....
.....

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?

Jawab:
.....
.....

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan di kantor ini?

Jawab:
.....
.....



11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan?

Jawab:
.....
.....

12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?

Jawab:
.....
.....

13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan lingkungan di kantor ini?

Jawab:
.....
.....

14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di kantor ini?

Jawab:
.....
.....

15. Bagaimana pendapat Saudara tentang kondisi fasilitas, sarana dan prasarana pendukung pelayanan pemberian kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di kantor ini?

Jawab:
.....
.....



B. Pertanyaan kepada pejabat/petugas yang menangani jasa pelayanan pemberian kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinsosnakertrans

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kebijakan atau ketentuan prosedur pelayanan pemberian kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) yang ditetapkan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik di kantor ini? Apakah penyusunan kebijakan tersebut telah dilakukan dengan mempertimbangkan dimensi-dimensi transparansi layanan publik? Apakah sudah diterapkan dengan baik?

Jawab:
.....
.....
.....

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan transparansi pelayanan yang telah Saudara penuhi?

Jawab:
.....
.....
.....

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian pelayanan permintaan kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) yang telah Saudara laksanakan?

Jawab:
.....
.....
.....

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan yang telah diterapkan dalam memberikan pelayanan?

Jawab:
.....
.....
.....

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab dalam memberikan pelayanan?

Jawab:
.....
.....
.....



6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan yang Saudara miliki dalam memberikan pelayanan?

Jawab:
.....
.....

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan pemberian kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di kantor ini?

Jawab:
.....
.....

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang pemenuhan keadilan dalam memberikan pelayanan di kantor ini?

Jawab:
.....
.....

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan yang Saudara tunjukkan dalam memberikan pelayanan?

Jawab:
.....
.....

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan di kantor ini?

Jawab:
.....
.....

11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan?

Jawab:
.....
.....



12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?

Jawab:
.....
.....

13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan lingkungan di kantor ini?

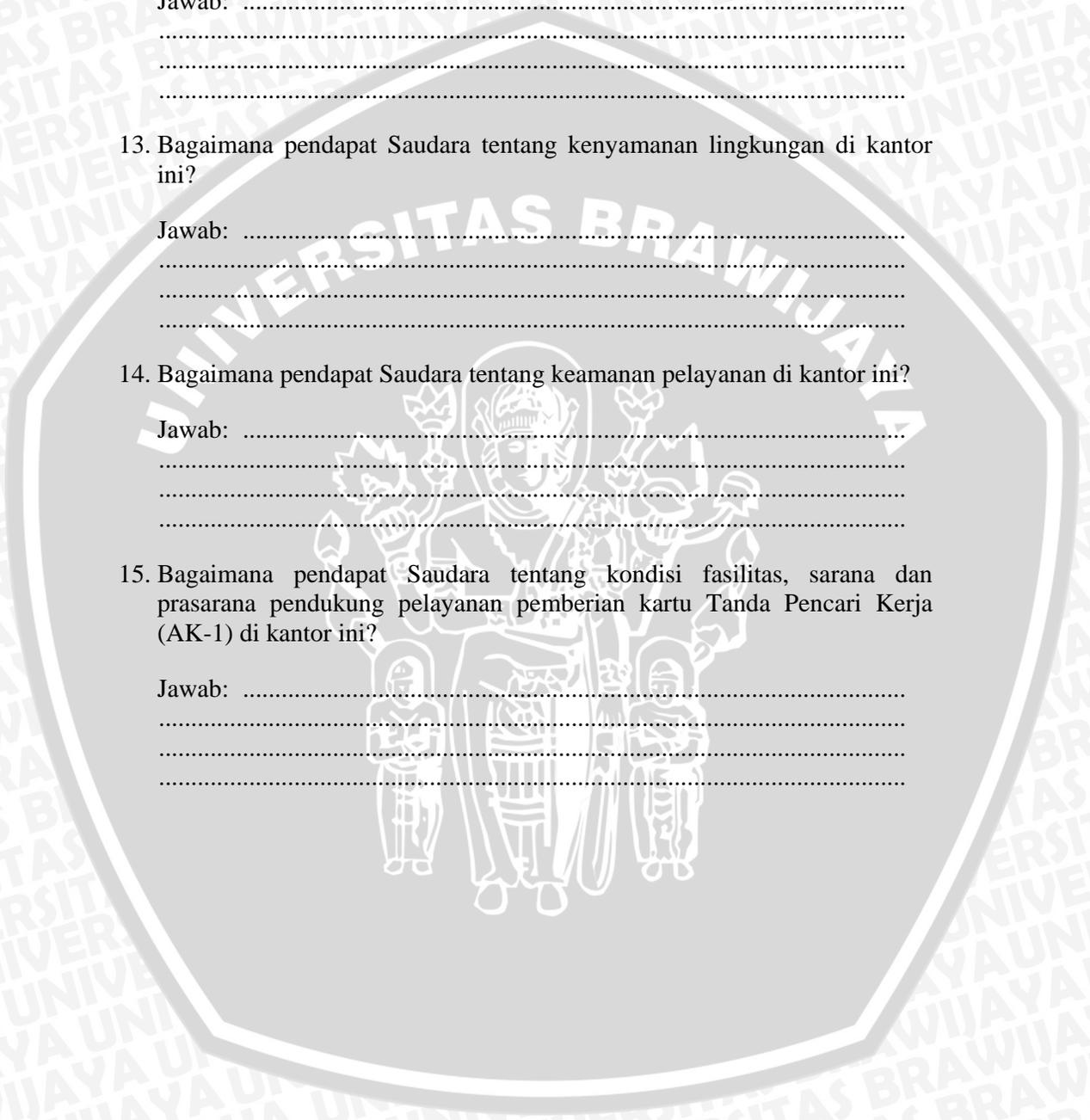
Jawab:
.....
.....

14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di kantor ini?

Jawab:
.....
.....

15. Bagaimana pendapat Saudara tentang kondisi fasilitas, sarana dan prasarana pendukung pelayanan pemberian kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di kantor ini?

Jawab:
.....
.....



LAMPIRAN 2

DAFTAR KEPERLUAN DATA INFORMASI PENELITIAN

1. Profil Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun
2. Informasi tentang petugas pelayanan permintaan kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) (kesesuaian antara jumlah petugas, *skill* dan tingkat pendidikan petugas, pengembangan SDM, kecepatan dan daya tanggap petugas terhadap pelayanan permintaan kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) kepada masyarakat)
3. Informasi tentang tingkat pengetahuan petugas bagian pelayanan permintaan kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) berkaitan dengan adanya dimensi-dimensi dalam transparansi layanan publik
4. Informasi tentang SOP (Standard Operational Process) yang ditetapkan dalam pelayanan permintaan kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1)
5. Informasi tentang fasilitas, sarana dan prasarana pendukung pelayanan permintaan kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1)
6. Informasi tentang tingkat pengetahuan masyarakat berkaitan dengan pelayanan permintaan kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1)
7. Informasi tentang pemenuhan dimensi-dimensi transparansi layanan publik berkaitan dengan pelayanan permintaan kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1)
8. Informasi tentang keberadaan jenis-jenis pelatihan SDM (diklat) berkaitan dengan pemenuhan dimensi-dimensi transparansi pelayanan publik dalam hal pelayanan permintaan kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1)
9. Dokumentasi tentang peraturan, tata tertib, prosedur pelayanan permintaan kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1), dsb yang ada di Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun
10. Dokumentasi tempat pelayanan permintaan kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) (loket, ruang tunggu, fasilitas umum)

LAMPIRAN 3

**DOKUMENTASI PENELITIAN TRANSPARANSI PELAYANAN
PEMBERIAN KARTU TANDA PENCAARI KERJA (AK-1)
DI KANTOR DINAS SOSIAL, TENAGAKERJA DAN
TRANSMIGRASI (DINSOSNAKERTRANS)
KABUPATEN MADIUN**



Gambar 1.

Papan Pengumuman tentang Prosedur Pelayanan Pembuatan Kartu AK-1 di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun



Gambar 2.

Mesin Pencetak Nomor Urut Antrian di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun



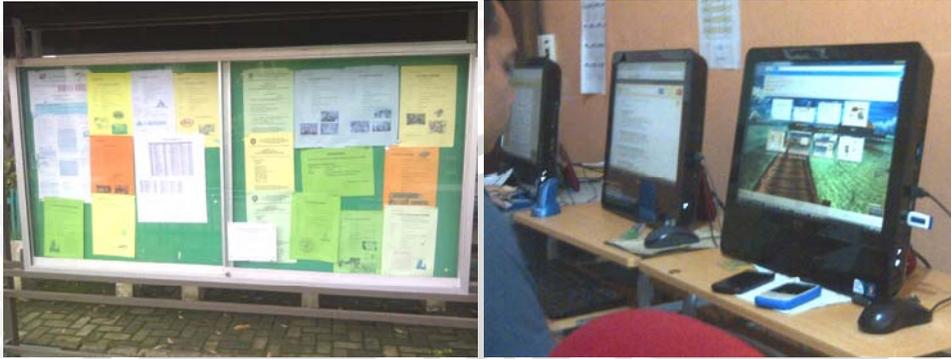
Gambar 3.

Loket Pelayanan dan Loket Legalisir Kartu AK-1 di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun



Gambar 4.

Ruang Pelayanan dan Pengecekan Data Pembuatan Kartu AK-1 di Kantor Dinasosnakertrans Kabupaten Madiun Kurang Memadai



Gambar 5.

Sarana Papan Pengumuman Lowongan kerja dan Fasilitas Komputer untuk Pencarian Lowongan Kerja Secara *Online* di Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun

