

**KUALITAS PELAYANAN KARTU PENCARI KERJA DI DINAS TENAGA
KERJA, KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH
KOTA GORONTALO**

Mahmudin Husain & Usan Bagou
STIA Bina Taruna Gorontalo

bukujurnalstia@binataruna.ac.id¹ & bagousan11@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo. Metode penelitian menggunakan jenis deskriptif pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini adalah kecepatan, ketepatan, dan berkeadilan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam kepada sejumlah informan, observasi dan pencatatan data sekunder yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa, pelayanan kartu pencari kerja dengan aspek kecepatan belum berkualitas. Pelayanan kartu pencari kerja dengan aspek ketepatan belum berkualitas. Pelayanan kartu pencari kerja dengan aspek berkeadilan belum berkualitas. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo belum optimal. Hal tersebut terlihat dari masih lambatnya pelayanan yang diberikan oleh aparat, ketidaksesuaian hasil cetakan kartu pencari kerja yang diberikan oleh petugas dengan dokumen asli dari pemohon kartu pencari kerja, serta belum terciptanya pelayanan yang berkeadilan dengan mengedepankan prinsip kesamaan hak.

Disarankan, perlunya meningkatkan responsibilitas aparat Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo dalam rangka memberikan pelayanan yang cepat kepada pemohon kartu pencari kerja. Perlunya meningkatkan keakurasian pelayanan para petugas Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo yang mengacu pada standar operasional prosedur (SOP). Perlunya menumbuhkan rasa tanggung jawab bagi setiap petugas pelayanan untuk selalu memberikan pelayanan dengan prinsip kesamaan hak kepada setiap masyarakat. Perlunya dilakukan upaya penanaman pemahaman kepada para petugas untuk selalu memberikan pelayanan yang cepat, tepat atau akurat dan berkeadilan.

Kata Kunci: Kualitas; Pelayanan; Penerbitan; Kartu Pencari Kerja

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai

abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam Pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek

pelayanan pokok aparaturnya terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social, dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah. Namun kecenderungan yang terjadi,

pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara (Inu Kencana Syafie dalam Sinambela, 2010:4), meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya birokrat sesungguhnya harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. (Sinambela, 2010:4).

Pemerintah sebagai *service provider* (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparaturnya pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat kurang terpenuhi baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas. Secara mendasar, keluhan tentang rendahnya kualitas pelayanan publik sudah menjadi tema pembicaraan sehari-hari. Dalam sebuah Koran Harian Analisis edisi Senin, 24 November 2014 yang berjudul "Indonesia peringkat 69 dalam penanganan pelayanan birokrasi" tertulis bahwa penanganan pelayanan birokrasi di Indonesia masih terbilang lambat. Hal ini sejalan dengan kesimpulan Bank

Dunia dalam laporan *World Development Report* dan hasil penelitian *Governance and Desentralization Survey (GDS) 2012* ternyata menggambarkan pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah. Terdapat tiga masalah penting yang banyak terjadi di lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mendukung kesimpulan tersebut.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini memang masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan banyaknya keluhan masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan kartu pencari kerja.

Kartu pencari kerja atau lebih dikenal dengan kartu kuning adalah kartu yang digunakan oleh para pencari kerja sebagai keterangan bahwa mereka belum dan sedang mencari kerja. Kartu pencari kerja ini biasanya digunakan sebagai syarat untuk melamar pekerjaan, meskipun tidak semua perusahaan mengajukan syarat untuk memiliki kartu pencari kerja. Di kota Gorontalo, pelayanan kartu pencari kerja di laksanakan oleh Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo.

Dari hasil pengamatan pada objek penelitian terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan khususnya

pada pelayanan kartu pencari kerja, masih belum mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi bagi masyarakat atau dengan kata lain, pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo belum berkualitas. Hal tersebut dapat dilihat dari proses penyelenggaraan pelayanan yang dijadikan tolok ukur dalam penelitian ini seperti kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, dan berkeadilan. Aspek kecepatan, setiap pelayanan yang berkualitas akan diukur dari sejauh mana masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan tersebut dan salah satu aspek yang mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat adalah kecepatan pelayanan yang diberikan oleh birokrat atau pemerintah. Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo dalam memberikan pelayanan kartu pencari kerja masih tergolong lamban. Hal ini terlihat dari kartu pencari kerja yang dihasilkan tiap harinya yang tidak sesuai dengan jumlah masyarakat yang membutuhkan kartu pencari kerja.

Jumlah rata-rata perhari masyarakat yang membutuhkan kartu pencari kerja yaitu 25 orang sementara yang bisa terselesaikan sekitar 10 hingga 15 kartu saja. Aspek ketepatan, ketepatan yang dimaksud adalah akurasi dari hasil pelayanan yang diberikan atau dengan kata lain, produk layanan yang dihasilkan harus sesuai dengan data atau dokumen pemohon. Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo dalam memberikan pelayanan kartu pencari kerja, masih seringkali melakukan

kesalahan di dalam mencetak kartu pencari kerja, misalnya salah pengetikan identitas pemohon kartu pencari kerja. Aspek keadilan, pelayanan yang berkeadilan adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh suatu birokrasi pemerintah dengan mengedepankan prinsip kesamaan hak pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan maupun status sosial. Di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo sendiri, masih sering dijumpai adanya diskriminasi pelayanan. Beberapa orang tampak mengantri menunggu pelayanan kartu pencari kerja, namun beberapa orang lainnya dengan mudah mendapatkan kartu pencari kerja tanpa harus mengantri dengan pencari kartu kerja lainnya.

PERMASALAHAN

Berdasarkan pada latar belakang masalah dan indentifikasi masalah di atas, maka adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah; Bagaimana kualitas pelayanan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo?

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kartu pencari kerja di Dinas

Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut;

Manfaat teoritis adalah diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam pencarian informasi terutama yang berkaitan dengan pelayanan penerbitan Kartu Pencari Kerja

Manfaat praktis adalah penelitian diharapkan bermanfaat bagi pemerintah setempat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif oleh Mochtar (2008:76) dalam bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif adalah menggambarkan berbagai fenomena informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian secara menyeluruh secara faktual dan akurat sebagaimana adanya. Sedangkan pendekatan kualitatif menurut Williams (dalam Usman dan Akbar, 2008:78) dalam bukunya Metode Penelitian Kualitatif, mengemukakan bahwa pendekatan kualitatif adalah pengumpulan data yang disugukan dalam bentuk informasi pada latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah.

Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo, melalui 3 (tiga) aspek berikut:

Aspek Kecepatan

Kecepatan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses pelayanan penyelesaian kartu pencari kerja atau kartu kuning (AK/I) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo.

Aspek Ketepatan

Ketepatan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah ketepatan pelayanan kartu pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo.

Aspek Berkeadilan

Berkeadilan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesamaan hak pelayanan kartu pencari kerja yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan, maka Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo diharapkan mampu mewujudkan kepuasan masyarakat dalam layanan administrasi, dalam hal ini pelayanan kartu pencari kerja. Pelayanan kartu pencari kerja yang berkualitas dalam penelitian ini akan

dinilai dari kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, dan berkeadilan.

Kecepatan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses pelayanan penyelesaian kartu pencari kerja atau kartu kuning (AK/I) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo.

Hasil penelitian dan analisis menunjukkan disimpulkan bahwa pelayanan kartu pencari kerja dengan aspek kecepatan di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo belum berkualitas. Terbatasnya sumber daya aparat pada bagian pelayanan menjadi salah satu penyebab keterlambatan pelayanan kartu pencari kerja dan ini berdampak pada keluhan masyarakat pemohon kartu pencari kerja yang harus menunggu lama.

Ketepatan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah ketepatan pelayanan kartu pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo.

Hasil penelitian dan analisis menunjukkan bahwa pelayanan kartu pencari kerja dengan aspek ketepatan atau akurasi di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo belum berkualitas. Hal ini terlihat dari ketidaksesuaian hasil cetakan kartu pencari kerja yang diberikan oleh petugas dengan dokumen asli dari pemohon kartu pencari kerja. Misalnya salah pengetikan nama, alamat maupun tanggal lahir pemohon.

Berkeadilan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah kesamaan hak pelayanan kartu pencari kerja yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja,

Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo.

Hasil penelitian dan analisis menunjukkan bahwa pelayanan kartu pencari kerja dengan aspek berkeadilan di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo belum berkualitas. Hal ini terlihat dari perlakuan petugas dalam memberikan pelayanan kartu pencari kerja dengan memberikan perlakuan yang berbeda antara masyarakat yang satu dengan masyarakat lainnya.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo belum optimal. Hal tersebut terlihat dari masih lambatnya pelayanan yang diberikan oleh aparat, ketidaksesuaian hasil cetakan kartu pencari kerja yang diberikan oleh petugas dengan dokumen asli dari pemohon kartu pencari kerja, serta belum terciptanya pelayanan yang berkeadilan dengan mengedepankan prinsip kesamaan hak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan kartu pencari kerja dengan aspek kecepatan di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo belum berkualitas. Terbatasnya sumber daya aparat pada bagian pelayanan menjadi salah satu penyebab keterlambatan pelayanan kartu pencari kerja dan ini berdampak pada keluhan masyarakat pemohon kartu

pencari kerja yang harus menunggu lama.

2. Pelayanan kartu pencari kerja dengan aspek ketepatan di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo belum berkualitas. Hal ini terlihat dari ketidaksesuaian hasil cetakan kartu pencari kerja yang diberikan oleh petugas dengan dokumen asli dari pemohon kartu pencari kerja. Misalnya salah pengetikan nama, alamat maupun tanggal lahir pemohon.
3. Pelayanan kartu pencari kerja dengan aspek berkeadilan di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo belum berkualitas. Hal ini terlihat dari perlakuan petugas dalam memberikan pelayanan kartu pencari kerja dengan memberikan perlakuan yang berbeda antara masyarakat yang satu dengan masyarakat lainnya.
4. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo belum optimal. Hal tersebut terlihat dari masih lambatnya pelayanan yang diberikan oleh aparat, ketidaksesuaian hasil cetakan kartu pencari kerja yang diberikan oleh petugas dengan dokumen asli dari pemohon kartu pencari kerja, serta belum terciptanya pelayanan yang berkeadilan dengan mengedepankan prinsip kesamaan hak.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Perlunya meningkatkan tanggung jawab aparatur Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo dalam rangka memberikan pelayanan yang cepat kepada pemohon kartu pencari kerja.
2. Perlunya meningkatkan keakuratan pelayanan para petugas Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo yang mengacu pada standar operasional prosedur (SOP).
3. Perlunya menumbuhkan rasa tanggung jawab bagi setiap petugas pelayanan untuk selalu memberikan pelayanan dengan prinsip kesamaan hak kepada setiap masyarakat.
4. Perlunya dilakukan upaya penanaman pemahaman kepada para petugas untuk selalu memberikan pelayanan yang cepat, tepat atau akurat dan berkeadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zainal Said. 2010. *Kebijakan Publik*. Edisi Revisi. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Ali, Faried. 2013. *Teori dan Konsep Administrasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Arief, 2011. *Reformasi pelayanan public*. Malang: Averroes Press.
- Candra, 2009. *Loyalitas Pelanggan Jasa: Studi Kasus Bagaimanan Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya*. Bogor: IPB Press
- Creswell, John W. 2010. *Research Design, Pendekatan Kualitatif Kuantitatif, dan Mixed*. Edisi Ketiga, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Denhardt, Janer V. 2008. *The New Publik Service; Serving Not Steering*. Armonk. New York: M.E. Sharpe.
- Hendro. 2011. *Dasar-Dasar Kewirausahaan: Panduan Bagi Mahasiswa Untuk Mengenal, Memahami, Dan Memasuki Dunia Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Keban, Jeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kencana Syafiie, Inu. 2006. *Ilmu Adminisrasi Publik*. Jakarta: Rineka.
- Lupiyoadi, Rambat. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marini Sumarni. 2008. *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran Penganalisisian dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Mudrajat Kuncoro. 2008. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Nawawi, Hadari. 2007. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press

- Nur, Indriantoro dan Bambang Supomo. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Paramarta, 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Pizza Hut*. Forum Manajemen. Volume 6 Nomor 2.
- Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siagian, Sondang. 2007. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sunarto. 2007. *Etika Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Supranto, 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sutarto. 2008. *Dasar-dasar Kepemimpinan Administrasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Sutedja, 2007. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Perpustakaan UGM
- Syafie, Inu Kencana, 2011. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT Eresco.
- Tjiptono, 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Yogi, Suprayogi Sugandi. 2011. *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Dokumen Lain:

- UUD 1945 Alinea Keempat, Yang Meliputi 4 (Empat) Aspek Pelayanan Pokok Aparatur Terhadap Masyarakat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.