

## KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KUNING (AK.1) PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN TANAH BUMBU

Nurus Sjamsi\*, Taufik Akbar

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi meliputi lima indikator yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Metode Penelitian yang digunakan oleh penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka, teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) agar meningkatkan kualitas pegawai yang memberikan pelayanan ketika melayani.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kartu Kuning (AK.1)*

### Latar Belakang

Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu memiliki dua bidang dan UPTD yang membantu dalam menjalankan tugas, pokok dan fungsinya selain dari kesekretariatan. Pertama Bidang Tenaga Kerja dan yang kedua Bidang Transmigrasi dan Hubungan Industrial, serta UPTD Balai Latihan Kerja Kabupaten Tanah Bumbu.

Bidang tenaga kerja meliputi berbagai tentang pekerja baik tenaga kerja lokal, tenaga kerja antar daerah, tenaga kerja asing atau pekerja migran Indonesia yang bekerja di luar negeri. Di Kabupaten Tanah Bumbu ada beberapa perusahaan yang mempekerjakan tenaga kerja dari luar daerah melalui sistem AKAD misalnya perusahaan perkebunan yang meminta tenaga pemanen dari

luar kabupaten. Bahkan ada juga tenaga kerja yang dari luar negeri atau disebut Tenaga Kerja Asing (TKA) yang bekerja di perusahaan yang ada di Kabupaten Tanah Bumbu misalnya yang bergerak di perusahaan pertambangan. Pada tahun 2021 TKA yang terdaftar bekerja di Kabupaten Tanah Bumbu sebanyak 12 (dua belas) orang yang tersebar di 5 (lima) perusahaan yang ada di Kabupaten Tanah Bumbu.

Adapun program dan kegiatan bidang tenaga kerja dalam tahun 2021 salah satunya program pelatihan kerja dan produktivitas tenaga kerja. Kejadiannya yaitu pelatihan yang berdasarkan unit kompetensi diantaranya pelatihan mekanik sepeda motor (perbengkelan) dan pelatihan tata busana (menjahit).

Bidang Transmigrasi dan Hubungan Industrial meliputi tentang masalah ketransmigrasian baik itu transmigrasi yang sudah lama maupun transmigrasi baru yang masih dalam binaan. Selain itu, bidang ini juga mengurus hubungan industrial yang sifatnya permasalahan PHK, mogok kerja, perselisihan kerja, serikat buruh, mediasi pekerja, perjanjian kerja, jamsostek, sampai upah minimum kabupaten.

Transmigrasi sendiri memiliki desa Eks Trans sebanyak 62 Desa yang berada di Kabupaten Tanah Bumbu yang masuk Kawasan transmigrasi sebandan semenjak tahun 1980an. Saat ini di Kalimantan Selatan tinggal 2 Kabupaten yang memiliki rencana kawasan transmigrasi yaitu kawasan cahaya baru Kabupaten Batola dan kawasan sebandan Kabupaten Tanah Bumbu. Untuk Kabupaten Tanah Bumbu sendiri sampai sekarang masih memiliki desa binaan transmigrasi yang belum lepas yaitu Pemukiman Transmigrasi Nelayan Angsana yang ada di Desa Angsana Kecamatan Angsana. Warga transmigrasi nelayan angšana yang ada di Desa Angsana Sebanyak 75 KK yang terdiri dari daerah asal Provinsi Lampung dan Nusa Tenggara Timur serta warga lokal. Kedatangan warga transmigrasi itu sendiri pada tahun 2016 dan sampai sekarang masih tetap menjadi binaan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu.

Pelayanan publik oleh pemerintah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Akan tetapi salah satu masalah yang sering timbul dalam kaitannya antara pemerintah dengan masyarakat yaitu dalam bidang *public service* (pelayanan publik) itu sendiri.

Terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, pemerintah membuat keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal. Oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah. Melakukannya secara konsisten juga meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan sesuai dengan fungsinya.

Fungsi pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Mengingat fungsi utama pemerintah yaitu melayani masyarakat, maka pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1)

Berdasarkan hasil peninjauan yang dilakukan peneliti di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu, diduga bahwa kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja masih belum optimal. Hal ini terlihat dari beberapa dimensi yaitu *tangible* (berwujud). Hal ini merupakan salah satu faktor utama dari sekian banyak faktor yang memiliki andil di dalam perwujudan pelayanan yang baik.

Berwujud sendiri merupakan hal-hal yang kasat mata sehingga jelas terlihat oleh masyarakat yang dilayani. Berwujud merupakan pegawai yang memberikan pelayanan, sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk menunjang pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu.

*Reliability* (kehandalan) setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal. Artinya, dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian kemandirian, penguasaan dan profesionalisme yang tinggi.

*Responsiveness* (ketanggapan) setiap pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat yang membuat kartu pencari kerja secara cepat, pegawai dalam. Hal ini harus membangun komunikasi yang baik agar memahami apa yang diinginkan masyarakat yang membuat kartu pencari kerja dan bertindak dengan tepat sesuai kebutuhan.

*Assurance* (jaminan) adalah suatu hal yang dimaksud dari sebuah jaminan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perilaku dan kemampuan. Kualitas pelayanan yang diukur melalui tingkat pengetahuan pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu, yang memberikan pelayanan dalam menanamkan rasa keyakinan kepada publik sebagai pengguna layanan. Selain itu, jaminan juga dapat diartikan sebagai pengetahuan ataupun kesopanan semua pegawai yang memberikan pelayanan dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat yang selama ini berkurang.

*Empathy* (empati) pegawai pelayanan memahami masalah masyarakat yang membuat kartu pencari kerja dengan dengan bertindak sesuai dengan kepentingan masyarakat tersebut, serta memberikan empati khusus secara personal kepada setiap masyarakat yang membuat kartu pencari kerja. Artinya pegawai pelayanan harus memiliki sikap yang penuh empati (atensi) dan memberikan pelayanan dengan ramah dan nyaman.

### **Studi Literatur** **Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Poerwadarminta dalam Hardiyansyah (2017:11), secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal/cara melayani; servis/jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Kasmir (2017:15), pelayanan merupakan tindakan atas perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tindakan tersebut dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Pada pandangan Kybernologi yakni ilmu yang menyangkut hubungan publik dan pemerintah, kebutuhan istimewa manusia disebut jasa publik dan layanan

*civil*, keduanya dapat disebut layanan. Menurut Ndraha (2017:64) layanan adalah proses, *output*, hasil dan manfaat. Proses produksi, distribusi, dan seterusnya sampai *consumer* mendapat manfaat (*outcome*) yang diharapkannya, disebut pelayanan. Jadi pelayanan dalam kybernologi adalah pelayanan publik dan pelayanan sipil dalam arti proses, produk, dan *outcome* yang bersifat istimewa yang dibutuhkan oleh manusia dan diproses sesuai dengan aspirasi manusia pula.

Pelayanan publik adalah suatu 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.

Menurut Sinambela (2017:5), pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, seperti kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Menurut Kurniawan dalam Pasolong (2021:286) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain/masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Santosa (2018:55), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah sebagai berikut: Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak

swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial-politik, yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sementara itu, pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yakni mencari keuntungan.

Berdasarkan dari pendapat para ahli di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat atas pelayanan administratif, jasa atau barang, yang dilakukan oleh organisasi nonprofit (instansi pemerintah, BUMN, BUMD, dan lembaga independen) dan individu/organisasi profit (pihak swasta) yang dijalankan sesuai dengan tata cara dan peraturan yang berlaku pada masing-masing organisasi yang menjalankannya

### **Penyelenggara Pelayanan Publik**

Berdasarkan pada Pasal 1 ayat 2 Bab 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. tentang Pelayanan Publik, menyebutkan pengertian penyelenggara pelayanan publik sebagai berikut. Penyelenggara 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.

Saat ini, masyarakat lebih terbuka dalam memberikan kritikan pada pemerintah dalam hal pelayanan yang diinginkan

kannya. Oleh karena itu, pemerintah sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan dalam mencapai tujuan meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Penilaian daripada kinerja birokrasi juga dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, salah satunya kepuasan pengguna jasa. Untuk menciptakan sebuah kepuasan bagi masyarakat maka tugas aparatur harus memberikan pelayanan yang memuaskan, karena apabila masyarakat tidak mendapatkan kepuasan, pasti akan menyebabkan citra negatif bagi instansi pemerintah

### **Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (1995) yang dikutip dalam Hardiyansyah (2017:40) adalah: (1) kesesuaian dengan persyaratan; (2) kecocokan untuk pemakaian; (3) perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Sebagaimana dikemukakan oleh Trigono (1997) dalam Hardiansyah (2017:94), bahwa pelayanan yang terbaik yaitu: Melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu, bahwa kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas

mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan atau persyaratan pelanggan/masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai pengertian kualitas pelayanan publik, peneliti menyimpulkan bahwa “kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/masyarakat”.

### **Penilaian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan bisa dikatakan berkualitas ataupun tidak berkualitas sebenarnya didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Penilaian kualitas pelayanan, menurut Parasuraman dalam Hardiyansyah (2017:92), mendefinisikannya sebagai berikut: Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja instansi pemerintah. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan.

Selanjutnya, Zeithaml (1990) dalam Hardiansyah (2017:41) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu: *expected service* dan *perceived service* yang ditentukan oleh *dimension of service quality* yang terdiri dari sepuluh

dimensi, yaitu: (1) *tangibles*; (2) *reliability*; (3) *responsiveness*; (4) *competence*; (5) *courtesy*; (6) *credibility*; (7) *feel secure*; (8) *access*; (9) *communication*; dan (10) *understanding the customer*.

## Metode Penelitian

### Jenis Penelitian

Penelitian ini melalui pendekatan kualitatif dan menggunakan metode deskriptif. Menurut Nazier (2017:1) pendekatan kualitatif yang merupakan strategi yang lebih cocok bila pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan *how* atau *why*. Bila peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki dan bilamana fokus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer (masa kini) dalam konteks kehidupan nyata, ini sejalan dengan pendapat Menurut Sudjana dan Ibrahim (2017:203) dalam penelitian kualitatif yang ditekankan adalah mendeskripsikan secara analitis suatu peristiwa atau proses apa adanya dalam lingkungan yang bersifat alami, guna memperoleh makna yang mendalam tentang hakikat proses tersebut. Deskriptif yakni metode yang hanya memaparkan terhadap fenomena atau objek yang diteliti sehingga mendapatkan hasil penelitian yang sesuai dengan permasalahannya yakni akan melakukan pemaparan tentang pembuat kartu kuning (AK.1).

### Definisi Operasional Variabel

Kualitas Pelayanan adalah merupakan isu sentral yang menentukan keberhasilan setiap lembaga pemberi pelayanan. Kemampuan kompetitif suatu organisasi banyak ditemukan oleh pelayanan yang diberikan kepada pihak yang berkepentingan dengan organisasi tersebut. Ada beberapa

ukuran kualitas pelayanan memiliki dimensi yang mempengaruhi dalam pelayanan yang berkualitas, yaitu: (1) *tangible* (berwujud); (2) *reliability* (kehandalan); (3) *responsiveness* (ketanggapan); (4) *assurance* (jaminan); dan (5) *empathy* (empati).

Kartu kuning (AK.1) adalah kartu tanda bukti pendaftar pencari kerja yang digunakan oleh para pencari kerja sebagai keterangan bahwa mereka belum dan sedang mencari kerja dan juga dijadikan sebagai salah satu syarat untuk melamar pekerjaan disebuah perusahaan atau instansi baik di negeri atau swasta.

### Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang ada dalam wilayah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Dinas Tenaga dan Kerja Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu sebanyak 44 orang dan masyarakat/pencari kerja yang terdaftar sampai dengan bulan Juni di tahun 2022 sebanyak 439 orang. Jadi populasi dari keseluruhannya sebanyak 483 orang.

Penarikan sampel yang akan digunakan *Purposive Sampling* yakni populasi diambil dan dipilih yang menjadi sampel penelitian adalah yang memiliki relevansi dengan penelitian. Sampel penelitian ini yakni Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu sebanyak 1 orang, Kepala Bidang Tenaga Kerja sebanyak 1 orang, dan Fungsional Pengantar Kerja yang Melayani pembuatan kartu kuning (AK1) yang dianggap mampu memberikan data yang otentik sebanyak 1 orang, serta dari masyarakat/pencari kerja sebanyak 2 orang jadi berjumlah sebanyak 5 orang.

### Jenis dan Sumber Data

Jenis data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya hanya sebagai data tambahan. Namun dalam penelitian ini dokumen dijadikan sebagai data utama, dengan memperhatikan Rencana Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu yang didukung dengan dokumen-dokumen tertulis. Data kuantitatif merupakan data hasil perhitungan yang dirumuskan melalui angka-angka yang diperoleh dari statistik.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua jenis yaitu data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek dengan cara memberikan daftar pertanyaan secara terstruktur kepada informan. Data sekunder merupakan data yang didapat dari pihak lain, atau dapat dikatakan tidak langsung didapat dari subyek penelitian.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah observasi, wawancara, kuesioner, dan kepastakaan/dokumentasi.

### Teknik Analisis Data

Prinsip utama dalam analisis data adalah bagaimana menjadikan data atau informasi yang telah dikumpulkan disajikan dalam bentuk uraian dan sekaligus memberikan makna atau interpretasi sehingga informasi tersebut memiliki signifikansi ilmiah atau teoritis. Kegiatan analisis membutuhkan ketekunan, ketelitian, kesabaran, dan kreativitas yang tinggi dari peneliti supaya mampu menafsirkan dan menginterpretasikan data secara baik sehingga mampu memberikan

makna pada setiap fenomena atau data yang ada. Dalam penelitian ini kegiatan analisis dilakukan dengan menelaah data, menata dan menemukan apa yang bermakna sesuai dengan fokus penelitian.

Selanjutnya hasil analisis data dilaporkan secara sistematis. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis data ini menguraikan, menafsirkan dan menggambarkan data yang terkumpul secara sistemik dan sistematis. Untuk menyajikan data tersebut agar lebih bermakna dan mudah dipahami, maka langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Interactive Model Analysis* dari Miles dan Huberman dalam Arikunto (2017:23) yang memperlihatkan sifat interaktif koleksi data atau pengumpulan data dengan analisis data. Prosesnya berbentuk siklus bukan *linier*. Kegiatan pengumpulan data dan analisis data tidak dapat dipisahkan. Pengumpulan data ditempatkan sebagai komponen yang merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Analisis data pada dasarnya sudah dilakukan sejak awal kegiatan penelitian sampai akhir penelitian. Dalam model ini kegiatan analisis dibagi menjadi tiga tahap, yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Data tersebut diolah selanjutnya penulis melakukan pembahasan terhadap data yang bersifat kualitatif dalam bentuk deskriptif dengan menganalisisnya secara seksama lalu menarik kesimpulan dan pada akhirnya memberikan saran-saran yang dapat diberikan dalam rangka memperbaiki kualitas kerjanya.

Dalam penelitian ini digunakan analisis kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (2019:107). Analisis terdiri tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data/display data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK.1) Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu Selama Ini**

##### ***Tangible* (Berwujud)**

Dari hasil wawancara sarana prasarana penunjang kerja sebagaimana yang diungkapkan bahwa Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu adalah pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) masih belum tersedia dengan maksimal terlihat dari kelayakan dalam pelayanan ditunjukkan adanya kondisi tempat pelayanan lingkungan, dan adanya alat bantu atau sarana dan prasarana yang masih belum menunjang sesuai dengan kualitas yang ada.

Suatu *service* (pelayanan) bisa dilihat, bisa diraba dan nyata. Aspek ini penting sebagai ukuran terhadap kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1). Pada dasarnya konsep ini merupakan sumber yang mendasari harapan pelanggan. Dengan *tangible* yang baik, maka harapan dan persepsi membuat kartu kuning (AK.1) akan menjadi lebih tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu terlihat belum optimal. *Tangible* yang meliputi sarana prasarana ini tidak

diabaikan, pengguna layanan merasa puas apabila tampilan fisik pegawai, kondisi lingkungan dan alat bantu atau sarana prasarana tampak baik, sehingga pengguna layanan merasa nyaman.

Kualitas Pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu, sehingga pencari kerja puas terhadap pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) tersebut Artinya kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu didasari oleh *Tangible*, penampilan pegawai, kondisi lingkungan, dan alat bantu atau sarana dan prasarana sudah baik dan layak.

##### ***Reliability* (Kehandalan)**

Berdasarkan hasil wawancara terlihat bahwa penggunaan waktu pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) ketepatan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian masih mendapat tanggapan atau keluhan, fasilitas kerja yang masih kurang pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu dalam pembuatan kartu kuning (AK.1) yang memberikan pelayanan dan sarana komunikasi. Dalam memberikan pelayanan kepada setiap pengguna jasa Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu dalam pembuatan kartu kuning (AK.1) harus mampu menyediakan hal-hal yang berhubungan dengan efisiensi waktu kerja yang masih belum maksimal. Dengan adanya penampilan kegiatan pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) yang sesuai dengan harapan pencari kerja akan dapat menambah citra positif.

Proses waktu pengerjaan yang cepat merupakan tolak ukur kepuasan pencari kerja dimana jika waktu pengerjaan tepat dan efektif maka akan berdampak pada persepsi pengguna layanan tinggi, dan sebaliknya jika Ketepatan waktu tidak tepat atau molor dan tidak efektif maka persepsi pencari kerja akan buruk terhadap kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1). Dalam hal ini ketepatan waktu dan kecepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) yang diberikan karyawan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu kepada konsumen harus sesuai atau waktu yang dijanjikan di awal sehingga pengguna layanan tahu kapan terselesainya dan tidak merasa dikecewakan.

Artinya kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu didasari oleh waktu pengerjaan cepat dibuktikan dengan kedisiplinan waktu, dalam proses pengerjaan pegawai sudah melakukan disiplin waktu diantaranya ketepatan waktu dan kecepatan pengerjaan. kedisiplinan waktu, diantaranya seperti ketepatan waktu dan kecepatan waktu, bahkan waktu yang dijanjikan selalu akurat.

*Responsiveness* (ketanggapan) masih kurangnya kesiapan pegawai dalam membantu pencari kerja yang membuat kartu kuning (AK.1)

Berdasarkan hasil wawancara respon terkait sikap peduli ditunjukkan pegawai yang seperti kesiapan dalam menangani permintaan dari pencari kerja, melakukan pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) masih belum dilakukan dengan cermat dari sikap yang sopan, santun dan ramah tamah. Mereka diharapkan dapat bekerja cepat dan

efisien dalam melakukan tugas sekaligus membantu saat berhadapan dengan pencari kerja. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu memberikan respon yang positif saat berhubungan dengan pencari kerja atau saat bertemu dengan pencari kerja dan tanggap jika ada permintaan. Artinya, kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu didasari oleh respon atau ketanggapan dibuktikan ungkapan mayoritas informan yang mengatakan bahwa Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu merespon dengan baik saat pencari kerja membutuhkannya.

Kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu didasari oleh komunikasi yang baik dibuktikan dengan selalu menjaga hubungan baik dengan pencari kerja dengan cara berkomunikasi dengan baik dengan pencari kerja.

### **Assurance (Jaminan)**

Berdasarkan hasil wawancara terlihat bahwa perwujudan kepuasan pelayanan masih kurang dilihat dari sikap yang diperlihatkan oleh pegawai dalam pembuatan kartu kuning (AK.1). Kebutuhan pencari kerja dalam menggunakan layanan yang diberikan yang hanya bisa dikerjakan oleh pegawai masih dinilai kurang ramah karena adanya sikap acuh dalam memberikan informasi.

Jaminan agar pencari kerja merasa aman dan nyaman saat sedang melakukan pelayanan. Hal ini juga dapat digunakan untuk meningkatkan pengguna layanan baru atau mempertahankan pengguna layanan lama. Artinya, kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) Dinas

Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu didukung oleh Jaminan dibuktikan dengan pihak Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu selalu memberikan jaminan keamanan tempat parkir seperti jika pengguna layanan lagi proses pembuatan kartu kuning (AK.1) maka kendaraan konsumen aman dan nyaman saat berkunjung ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu. Dengan begitu kedua belah pihak akan saling diuntungkan. Terlebih untuk pencari kerja, keinginannya ada yang menjembatani sehingga mereka akan tetap menjadi merasa puas.

#### ***Empathy (Empati)***

Dari hasil wawancara terlihat kemudahan menerima suatu permintaan bagi pencari kerja, terkait pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) seperti adanya proses penanganan informasi yang mempermudah dalam mengetahui persyaratan pembuatan kartu kuning (AK.1), dan adanya alat pendukung yang mempermudah pengguna layanan dalam mempermudah pencari kerja.

Harapan pencari kerja mengenai kemudahan dalam permintaan pencari kerja dapat dipenuhi oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu, dengan terpenuhinya harapan pencari kerja tersebut maka kepuasan emosional yang terjadi (*positive disconfirmation*). Pencari kerja merasa puas dengan hal tersebut, maka setelah pencari kerja puas, mereka akan bertransaksi kembali di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu.

Kesesuaian apa yang diharapkan dengan apa yang mereka dapatkan merasa puas dengan pelayanan pembuatan kartu

kuning (AK.1) yang diberikan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu, dan membuat mereka menjadi puas Artinya kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) didasari oleh kemudahan mencari kerja saat ingin menggunakan pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1). Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu Mayoritas informan mengatakan bahwa kemudahan yang diberikan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu sangat membantu pencari kerja.

#### **Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK.1) Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu yang Seharusnya *Tangible (Berwujud)***

Karyawan yang memberikan pelayanan menguasai teknologi dan alat-alat yang digunakan dalam berkomunikasi juga ditingkatkan Setelah melakukan penelitian di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu dapat diketahui beberapa kendala yang menyebabkan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu sudah cukup optimal dari berwujud dalam melakukan pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) kepada pengguna layanan hal ini dibuktikan dengan adanya sarana prasarana yang cukup lengkap seperti adanya tempat parkir luas, wifi, dan lain sebagainya. Tetapi masih terdapat kekurangan seperti kurang adanya komputer sebagai alat pencatatan. Kegiatan pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1).

Selain faktor pendukung yaitu berdasarkan observasi di lapangan dari segi *Tangible* adalah berupa penampilan fisik, sarana dan prasarana serta lingkungan sekitar. Setelah melakukan penelitian di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu dapat diketahui beberapa sarana prasarana pendukung seperti adanya fasilitas yang cukup lengkap seperti adanya tempat untuk menunggu, adanya kamar mandi dan lain sebagainya terus penampilan pegawai yang sudah sesuai dengan SOP Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu.

Untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas pada Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu diperlukan sarana dan prasarana yang memadai. Hal ini sangat erat hubungannya dengan pelayan kepada pemakai jasa (pencari kerja), walaupun faktor peralatan yang digunakan turut juga menentukan kelancaran tugas, tapi yang menentukan adalah faktor manusianya.

Kemampuan sumber daya manusia itu menguasai teknologi yang begitu canggih (sistem komputerisasi), dengan kemampuan terbatas. Fasilitas yang digunakan cukup memadai, namun masih kekurangan tenaga yang profesional yang dapat mengatasi masalah yang dihadapi. Hambatan yang sering timbul di permukaan adalah masalah yang klasik kurang siap petugas pelaksana menjalankan tugas pokok dan fungsinya, sehingga terjadi kelambanan dalam pemungutan administrasi maupun dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pencari kerja.

Kurang akuratnya informasi yang disampaikan akan berdampak negatif kepada petugas pelaksana. Walaupun

fasilitas yang digunakan secanggih apapun, jika tidak dibarengi dengan sumber daya yang memadai, fasilitas hanya sebuah pemandangan yang indah dilihat dan tidak bermanfaat. Fasilitas yang ada hanyalah untuk menunjang kelancaran tugas semata, tapi motivasi dan kreasilah manusia yang membuat kerja yang berat menjadi mudah. Memang fasilitas yang canggih membuat orang mudah untuk melakukan aktivitas, tapi perlu diperhatikan adalah petugas pelaksana dalam memanfaatkan fasilitas yang tersedia.

### **Reliability (Kehandalan)**

*Reliability* (kehandalan) yaitu adanya konsistennya kepastian waktu dalam pembuatan kartu kuning (AK.1). Kendala Non Teknis adalah kendala di luar dalam melaksanakan pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Setelah peneliti melakukan penelitian di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu dapat diketahui beberapa kendala yang menyebabkan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu masih belum bisa dikatakan optimal dari kehandalan dalam melakukan pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) kepada pengguna layanan disebabkan karena pegawai kurang tanggap jika terjadi masalah seperti Listrik Mati. Hal ini dapat mengecewakan membuat kartu kuning (AK.1), faktor ini merupakan faktor yang sulit diatasi dan dihindari.

Perlengkapan kerja yang ada menunjang perlu dimaksimalkan dengan kinerja pegawai Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu dalam pembuatan kartu kuning (AK.1) yang memberikan pelayanan yang baik juga dan

sesuai dengan hal yang diinginkan oleh pencari kerja, karena pencari kerja di zaman sekarang ini menganggap bahwa pengurusan pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) merupakan bagian dari anggaran waktu yang akan mereka luangkan. Pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu dalam pembuatan kartu kuning (AK.1) yang memberikan pelayanan karena personel adalah penggerak pelaksanaan tugas yang ada pada masing-masing bidang yang dilaksanakan.

### **Responsiveness (Ketanggapan)**

*Responsiveness* (ketanggapan) adalah kesigapan pegawai dalam membantu pencari kerja yang membuat kartu kuning (AK.1). Respon merupakan kemampuan pegawai pemberi layanan, kejelasan prosedur dan kecepatan pemberian layanan. Peneliti menemukan kendala yaitu tidak adanya kotak saran. Kotak saran sangat penting dalam hal memberikan masukan dan kritik-an yang membangun dalam memperbaiki pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1). Setelah peneliti melakukan observasi di lapangan pada umumnya sebuah pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) seharusnya memberikan kotak saran dan kritik sebagai penilaian untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) yang dilakukan oleh pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu.

Kotak saran ini adalah sebagai kejujuran yang bisa dijadikan evaluasi terhadap keluhan pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) kepada pencari kerja. Kemudian dapat dijadikan tolak ukur untuk memperbaiki pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) khususnya Dinas Tenaga

Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu.

Kemampuan adanya tanggapan pegawai yang langsung menangani pengguna layanan dengan menghadapi masalahnya. Seperti pengguna layanan mengeluhkan ada pegawai pemberi layanan, kejelasan prosedur dan kecepatan pemberian layanan. Peneliti menemukan faktor pendukung di lapangan terkait dengan *Responsiveness* yaitu sesuatu yang rusak atau kurang baik maka pegawai langsung memperbaikinya atau mengatasinya.

Sikap pelayanan publik yang bagus dalam pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) ditunjukkan dengan sikap pegawai yang ramah, sopan santun dan beretika pegawai dalam melayani pengguna layanan. Dari hasil wawancara bisa dilihat bahwa sikap pegawai adalah salah satu variabel yang mendasari informan mengungkapkan bahwa sikap atau pembawaan yang dapat dipelajari dan dapat mempengaruhi perilaku seseorang terhadap benda, kejadian-kejadian atau makhluk hidup lainnya. Sekelompok sikap yang penting adalah sikap kita terhadap orang lain. Dengan demikian pada prinsipnya sikap itu dapat kita anggap suatu kecenderungan untuk bertindak dengan cara tertentu.

### **Assurance (Jaminan)**

*Assurance* (jaminan) sebagai pengetahuan ataupun kesopanan semua pegawai yang memberikan pelayanan dalam memberikan kepercayaan kepada pencari kerja secara maksimal. *Assurance* adalah dimensi kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) faktor penghambat di lapangan terkait dengan dimensi *Assurance* yaitu tidak adanya jaminan di dalam layanan yang diberikan oleh pengguna layanan,

sehingga hal ini akan membuat kartu kuning (AK.1) kecewa dan tidak puas berkaitan dengan ketepatan waktu. Aspek ini merupakan salah satu yang paling diharapkan oleh pengguna layanan. Peneliti menemukan terhadap pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) yang diberikan.

Dapat dikatakan berhasil tidaknya pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu dalam pembuatan kartu kuning (AK.1) yang memberikan pelayanan memiliki sikap dan kemampuan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya secara profesional. Pegawai bertanggung jawab penuh atas tugas pekerjaannya dan dituntut untuk memiliki rasa kepatuhan terhadap atasan dalam melakukan tugas atau pekerjaan yang ditanganinya.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu dalam pembuatan kartu kuning (AK.1) dalam upayanya memberikan pelayanan yang baik kepada pencari kerja mempunyai pegawai yang khusus sebanyak 4 orang, sedangkan pegawai yang memberikan pelayanan pencari kerja tersebut sebanyak 3 orang memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan tugas mereka.

### ***Empathy (Empati)***

*Empathy* (empati) pegawai bersikap ramah ketika memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) oleh Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu terlihat sudah optimal. Sikap pegawai perwujudan perilaku akan ditandai dengan munculnya kecenderungan-kecenderungan baru yang telah berubah, terhadap suatu objek, tata nilai, peristiwa dan sebagainya. Berdasarkan hasil penelitian yang

dilakukan menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya pengguna layanan merasa nyaman ketika bertransaksi di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu. Sehingga pencari kerja puas yang meliputi keramahan, sopan-santun ini tidak diabaikan oleh pihak Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu. Artinya, kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) yang baik didukung juga dengan sikap pegawai dibuktikan dengan pegawai yang ramah, dan sopan santun kepada pengguna layanan dan sesuai dengan kualitas pegawai.

Pemberian layanan yang ramah dari pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu dalam pembuatan kartu kuning (AK.1) kepada pencari kerja suatu bentuk tugas dari pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik.

Adapun upaya yang dilakukan pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu yang memberikan pelayanan dengan ramah baik demi terciptanya kepuasan pencari kerja maupun rasa senang yang ditimbulkan para pencari kerja dalam menjalankan dan mengelola pegawai sangat dimaksimalkan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu sebagai wujud kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan informasi pengurusan pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1)

### **Kesimpulan**

Kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu selama ini menyangkut: (a) *tangible* (berwujud), pegawai yang memberikan pelayanan masih belum menguasai teknologi

dan alat-alat yang digunakan dalam berkomunikasi juga sangat minim, (b) *reliability* (kehandalan), masih tidak konsistennya kepastian waktu dalam pembuatan kartu kuning (AK.1), (c) *responsiveness* (ketanggapan) masih kurangnya kesiapan pegawai dalam membantu pencari kerja yang membuat kartu kuning (AK.1), (d) *assurance* (jaminan) sebagai pengetahuan ataupun kesopanan semua pegawai yang memberikan pelayanan dalam memberikan kepercayaan kepada pencari kerja yang selama ini berkurang, (e) *Empathy* (empati) masih adanya pegawai yang acuh tak acuh ketika memberikan pelayanan.

Kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu yang seharusnya dengan cara meningkatkan: (a) *tangible* (berwujud), pegawai yang memberikan pelayanan menguasai teknologi dan alat-alat yang digunakan dalam berkomunikasi sangat baik; (b) *reliability* (kehandalan), adanya konsistennya kepastian waktu dalam pembuatan kartu kuning (AK.1); (c) *responsiveness* (ketanggapan) kesiapan pegawai dalam membantu pencari kerja yang membuat kartu kuning (AK.1); (d) *assurance* (jaminan) sebagai pengetahuan ataupun kesopanan semua pegawai yang memberikan pelayanan dalam memberikan kepercayaan kepada pencari kerja secara maksimal; dan (e) *empathy* (empati) masih adanya pegawai yang ramah ketika memberikan pelayanan

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2017. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Hardiyansyah. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik*. Andi. Yogyakarta.
- Kasmir. 2017. *Analisis Laporan Keuangan*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Miles, M.B., dan Huberman, A.M. 2019. *Qualitative Data Analysis* (terjemahan). UI Press. Jakarta.
- Nazier, M. 2017. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Ndraha, T. 2017. *Teori Budaya Organisasi*. Cetakan Pertama. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Pasal 1 Ayat 2 Bab 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. tentang Pelayanan Publik.
- Pasolong, H. 2021. *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta. Bandung:
- Santosa, P. 2018. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bumi Aksara..Jakarta.
- Sinambela, L.P. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sudjana, N dan Ibrahim. 2017. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Sinar Baru Algensindo. Bandung.