

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebijakan menghadirkan pelayanan publik yang lebih berkualitas melalui undang-undang (UU) nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik hingga pada saat itu masih dihadapkan dengan kondisi yang belum selesai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Penyebab pelayanan publik yang buruk diakui karena ketidaksiapan pemerintah untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak pada pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Berbagai peraturan perundang-undangan yang sebelumnya telah mengatur mengenai pelayanan publik dinilai tidak mampu mengubah kondisi buruk pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa 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. Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah.

Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah yaitu adanya pembuatan kartu pencari kerja bagi orang-orang yang ingin melamar pekerjaan.

Pelayanan kartu pencari kerja atau kartu kuning ini berdasarkan pada Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Permenakertrans) Nomor PER.07/MEN/IV/2008 Tentang Penempatan Tenaga Kerja. Permenakertrans ini merupakan revisi dari aturan sebelumnya yaitu Keputusan Menteri Tenaga Kerja Nomor KEP. 207/MEN/1990 tentang Sistem Antar Kerja dan Keputusan Menteri Tenaga Kerja Nomor KEP. 203/MEN/1999 tentang Penempatan Tenaga Kerja Dalam Negeri. Adapun isi dari Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan

Transmigrasi Nomor PER.07/MEN/IV/2008 Pasal 25 yaitu Pencari kerja yang akan bekerja di dalam atau di luar negeri wajib dilayani oleh pengantar kerja di instansi yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan kabupaten/kota. Pencari kerja yang dilayani sebagaimana dimaksud, harus menyerahkan pas foto berwarna ukuran 4 x 3 cm sebanyak 1 (satu) lembar dan memperlihatkan kartu tanda penduduk Kota Bekasi, copy ijazah pendidikan terakhir bagi yang memiliki, copy sertifikat keterampilan bagi yang memiliki, dan Siapkan Nomor Handphone (HP). Pencari kerja yang telah memperoleh pelayanan sebagaimana dimaksud akan diberikan kartu tanda bukti pendaftaran 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. Pada dasarnya, setiap kartu pencari kerja yang dihasilkan akan digunakan untuk statistik jumlah pencari kerja pada tahun yang bersangkutan agar dapat dibandingkan dengan jumlah lapangan kerja yang ada, sehingga dapat menjadi koreksi atau landasan untuk meningkatkan jumlah lapangan kerja di Indonesia. Adapun Persyaratan pembuatan Kartu Pencari Kerja di kota bekasi yaitu sebagai berikut:

1. Fotokopi KTP kota bekasi
2. Fotokopi ijazah/skl 1 lembar
3. Siapkan no. HP
4. Pas foto ukuran 4x3 sebanyak 1 buah (berwarna)

Jam pelayanan pembuatan kartu kuning di kota bekasi yaitu senin sampai dengan jum'at mulai dari jam 08.00 pagi sampai jam 15.00 sore dan waktu istirahat jam 12.00 sampai jam 13.00 siang dan untuk hari jum'at istirahat dari jam 11.30 sampai jam 13.00 siang dan Berikut jumlah pemohon pertahun 2018-2019 di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi:

Table 1. 1 Jumlah Pemohon Kartu Pencari Kerja Khusus Kota bekasi Pertahun 2018-2019

Jenis kelamin	2018	2019
Laki-laki	11.067	12.202
Perempuan	9.815	11.524
Jumlah	20.882	23.726

Sumber: Data Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi. (tahun 2019)

Data diatas tabel ini adalah data jumlah pemohon kartu pencari kerja di kota Bekasi pertahun 2018-2019, Persoalan yang dihadapi membuat masyarakat mulai tidak sabar atau mulai cemas dengan mutu pelayanan aparatur pemerintahan yang pada umumnya semakin merosot atau memburuk. Pelayanan publik oleh pemerintah lebih buruk dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta, masyarakat mulai mempertanyakan apakah pemerintah mampu menyelenggarakan pemerintahan dan atau memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi maka dilihat dari hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan, hasil indeks kepuasan masyarakat di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi pada 2019 yaitu 88.45 dari 100.00 Akan tetapi, pelayanan pemerintah di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi saat ini dinilai masih kurang kualitasnya dari yang diharapkan masyarakat. Meskipun sudah berjalan dengan semestinya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah itu masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai.

Table 1. 2 Jumlah rata-rata IKM (indeks kepuasan masyarakat) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi Pertahun 2019

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
----	-----------------	-----------------

U1	Persyaratan	3.440
U2	Prosedur	3.500
U3	Waktu Pelayanan	3.333
U4	Biaya/Tarif	4.000
U5	Produk Layanan	3.387
U6	Kompetensi Pelaksana	3.433
U7	Perilaku Pelaksana	3.380
U8	Sarana dan Prasana	3.467
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.933

Sumber: Data Sekunder Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi. (diolah tahun 2019)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa pengguna layanan pembuatan Kartu Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi, beberapa hal yang menjadi ketidakpuasan pengguna layanan adalah:

1. Dilihat dari tabel diatas bahwa unsur waktu pelayanan berada diangka yang terendah dari yang lainnya yaitu 3.333 Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat, dikutip dari hasil wawancara narasumber yang bernama Irfan dan Haikal (masyarakat yang membuat kartu pencari kerja) pada tanggal 5 agustus 2020 yaitu keluhan yang terjadi adalah
“ dalam segi waktu pelayanan pembuatan kartu pencari kerja menurut saya dan teman saya masih belum cukup baik, karna masih cukup lama dan saran dari kita seharusnya bisa lebih cepat lagi proses pembuatan kartu pencaker nya agar kalau lagi ramai pembuat jadi nya tidak terlalu lama menunggu”.
2. Masih adanya sarana dan prasarana yang minim

Seperti sedikitnya kursi untuk para pemohon yang mengurus izin pembuatan kartu tenaga kerja, sampai-sampai ketika banyaknya pembuat kartu pencari kerja banyak yang masih berdiri, Dan dari hasil mewawancarai Erna(masyarakat pembuat kartu pencari kerja) pada tanggal 20 september 2020.

” kalo sarana dan prasarana disini menurut saya masih kurang, contohnya seperti bangku atau kursi, mas nya bisa liat sendiri kalau lagi ramai seperti ini masih ada saja yang masih berdiri dan tidak mendapat kursi, saran dari saya di perbanyak lagi bangku atau kursi nya jadi kalo lagi ramai masyarakat yang mengantri untuk membuat kartu pencari kerja jadinya tidak ada lagi yang berdiri”.

3. Kurangnya sosialisasi pegawai kepada masyarakat/pengguna layanan

seperti hasil wawancara peneliti dengan salah satu pengguna layanan yang bernama rio ariansya(masyarakat pembuat kartu pencari kerja) pada 20 april 2021

“ kalo dalam segi pelayanan pembuatan kartu pencari kerja di dinas tenaga kerja kota bekasi sudah cukup baik, tapi sosialisasi mengenai persyaratan pembuatan kartu pencari kerja seperti disuruh foto copy ijazah atau surat keterangan kelulusan dan segala macam, makanya saya udah dua kali bulak balik karna kurang informasi apa saja yang harus di bawa untuk persyaratan pembuatan kartu pencari kerja, dan saran saya bila perlu para pegawai dinas tenaga kerja kota bekasi membuat pamflet atau baleho untuk memberikan informasi mengenai persyaratan apa saja yang harus dibawa biar masyarakat yang lain jadi tau semua agar tidak bulak balik ”.

Persoalan di atas tentunya menjadi masalah pelayanan publik yang perlu ada solusinya. Adapun pengertian pelayanan publik itu sendiri adalah kegiatan atau rangkaian 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. Adapun pelayanan publik dalam essensinya adalah pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dari penyelenggara, dalam hal ini pemerintah. Dengan demikian, Peran pelayanan publik banyak membawa dampak memajukan instansi itu sendiri dan tercapainya kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan publik itu sendiri memiliki tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas Pelayanan pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi?
2. Hambatan apa saja yang dihadapi oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi terkait pelayanan pembuatan kartu pencari kerja?
3. Upaya apa saja yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi terkait pembuatan kartu pencari kerja terkait hambatan yang dialami sehingga kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja dapat tercapai?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning(pencari kerja) di Dinas Tenaga Kota Bekasi.
- b. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang dihadapi oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi terkait dengan pembuatan kartu kuning.
- c. Untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi terkait dengan pembuatan kartu kuning.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Instansi
Hasil penulisan ini sebagai sumber informasi dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih efektif untuk mempertahankan tingkat layanan di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi.
2. Bagi Penulis
Penulis diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat mencoba menerapkan ilmu pengetahuan yang telah di dapat di bangku perkuliahan.
3. Bagi Akademi

Diharapkan bahwa hasil penelitian dapat berguna untuk menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian terhadap kualitas pelayanan.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Menurut Albercht dalam Lovelock, 1992 (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.

Selanjutnya Monir (dalam Harbani Pasolong 2013: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sedangkan menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2013:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga pelayanan dari instansi serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri- ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa.

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 (Panji Santosa 2009:57). Menurut Thoha (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

1.5.2 Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Moenir (2008) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya Sinambela (2008) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Zein (2009) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan definisi pelayanan menurut Mahmoedin (2010) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata

yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal - hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

1.5.3 Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas layanan muncul pada tahun 1985, A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat penelitian dan direvisi kembali pada tahun 1988. Dalam artikelnya mereka menekankan adanya fenomena umum bahwa pencapaian kualitas dalam hal produk dan layanan menduduki posisi sentral. Kualitas layanan ini bagi mereka belum lagi terdefiniskan secara baik. Kualitas layanan, menurut mereka, adalah perbandingan antara Harapan (Expectation) dengan Kinerja (Performance) dalam Mardikawati & Farida (2013). Dengan mengutip Lewis and Booms (1983), mereka menyatakan "Service quality (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten."

Bates dan Hoffman (1999) seperti dikutip oleh Sukoco dan Nilowardono (2009) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan penilaian pelanggan terhadap proses penyediaan jasa, dengan demikian pengevaluasian kualitas layanan berarti pengevaluasian terhadap proses produksi jasa. Sementara itu menurut Tjiptono (2005) kualitas layanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Senada dengan Tjiptono, Arief (2006) menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Usmara (2008) kualitas pelayanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen. Lain halnya Roderick, James dan Gregory (2008) yang menyatakan bahwa service quality adalah tingkat-tingkat ukuran atas kualitas pelayanan yang diasumsikan berhubungan dengan perkembangan harga. Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa service quality adalah suatu tingkat ukuran akan keunggulan yang diharapkan atas kualitas pelayanan yang

dihubungkan dengan perkembangan harga atau tingkat perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen untuk menjadi pengendali perkembangan harga, Tjiptono mengungkapkan pengertian kualitas yaitu: “kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan para pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan dan kesinambungan bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan baik sejak awal maupun setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar sejak awal dan sesuatu dilakukan untuk membahagiakan pelanggan”.(Tjiptono ,2004:24).

Ada beberapa point kualitas menurut Tjiptono kemukakan dalam bukunya yaitu *prinsip-prinsip total quality service* diantaranya:

- a. Kesesuaian dengan kecocokan /tuntutan
- b. Kecocokan untuk pemakaian
- c. Perbaikan/ penyempurnaan berkelanjutan
- d. Bebas dari kerusakan/ cacat
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar dengan semenjak awal
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

(Tjiptono, 2005 :2)

1.5.4 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, (2000:70) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan, yaitu:

1. Tangibility

Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi.

2. Reliability

Merupakan kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.

3. Responsiveness

Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.

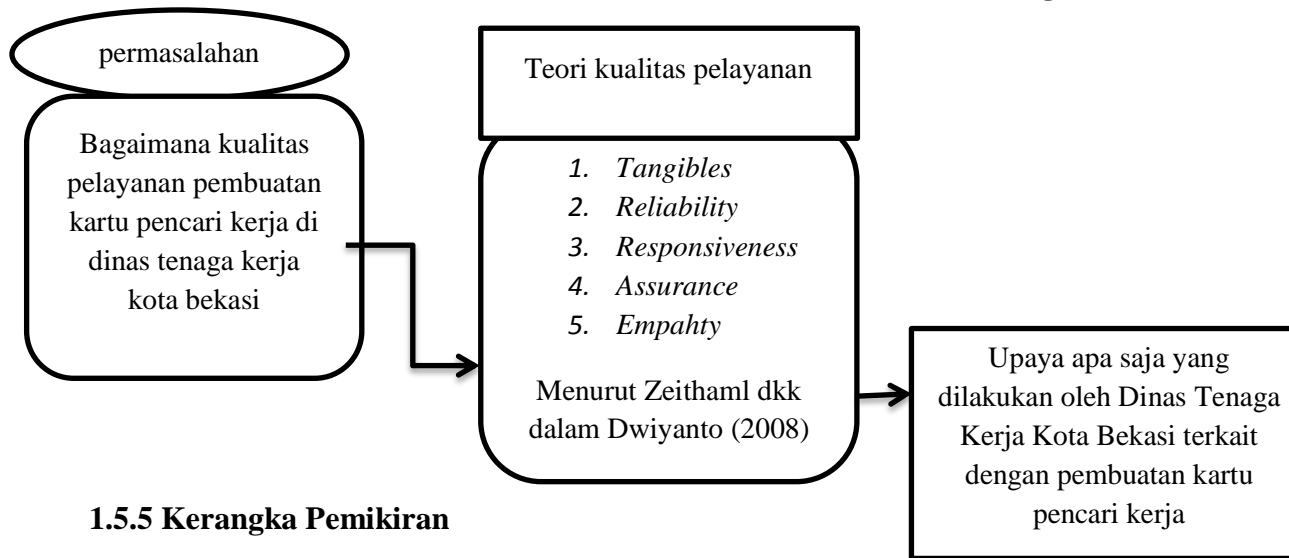
4. Assurance

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan.

5. Empathy

Kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.

Gambar Kerangka Berfikir



1.5.5 Kerangka Pemikiran

1. Tangible (bukti fisik), yaitu dengan indikator :
 - a. Profesionalisme Petugas di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi
 - b. Penampilan petugas
 - c. Fasilitas kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi yang memadai
2. Reability (reabilitas), yaitu dengan indikator :
 - a. Kecermatan pegawai memberikan pelayanan
 - b. Kejelasan prosedur pembuatan kartu kuning
 - c. Kecepatan pemberian layanan oleh petugas
3. Responsiveness (daya tanggap), yaitu dengan indikator :
 - a. Kesigapan petugas dalam pemenuhan kebutuhan pembuatan kartu kuning
 - b. Penanganan keluhan oleh petugas dengan cepat

- c. Sarana/prasarana yang disediakan untuk menampung keluhan pembuat kartu kuning
- 4. Assurance (jaminan), yaitu dengan indikator :
 - a. Sikap professional petugas dalam memberikan pelayanan
 - b. Ketepatan perhitungan pembuatan kartu kuning sesuai dengan ketentuan yang berlaku
 - c. Keamanan tempat parkir
- 5. Empathy (empati), dengan yaitu indikator :
 - a. Rasa hormat atau sopan dalam memberikan pelayanan
 - b. Pemberian layanan khusus bagi difabel (penyandang cacat)

Berdasarkan beberapa indikator di atas, kemudian dijabarkan dalam bentuk pertanyaan untuk merangkum sebagai masukan guna analisis dalam pembahasan. Adapun pertanyaan yang diajukan dalam bentuk kuesioner dengan beberapa alternatif jawaban yang telah disediakan. Untuk pertanyaan yang disampaikan kepada responden penelitian, diberikan kuesioner dengan jawaban yang telah disediakan dengan skala *likert 5* kategori jawaban, yaitu:

- a. Sangat Tidak Setuju : 4
- b. Tidak Setuju : 3
- c. Setuju : 2
- d. Sangat setuju : 1 (Sugiyono, 2017)

Adapun untuk mengetahui prosentase tanggapan responden terhadap permasalahan yang ada, dapat diketahui dengan perhitungan:

Jumlah Nilai Responden X 100%

Nilai Tertinggi

Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap sikap, pendapat dan persepsi responden, maka ditetapkan standar kategori prosentase (Sugiyono, 2017) sebagai berikut:

- a. 0-55% = Kurang Baik.
- b. 56-68% = Cukup Baik
- c. 69-80% = Baik
- d. 81-100% = Sangat Baik

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif dinamakan metode baru, karena popularitasnya belum lama. Sugiyono, (2015:14) mendefinisikan metode penelitian kualitatif adalah dinamakan metode pospositivistik karena berlandaskan pada filsafat pospositivisme. Metode ini disebut juga sebagai metode artistic, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), dan disebut sebagai metode *interpretive* karna data hasil penelitian lebih berkenan dengan interpretasi terhadap data yang di temukan dilapangan. Metode ini juga sering disebut sebagai metode konstruktif karena, dengan metode kualitatif dapat ditemukan data-data yang berseakan, selanjutnya dikonstruksikan dalam suatu tema yang lebih bermakna dan mudah di pahami.

Dengan demikian metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat pospositivisme, digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif *kualitatif*, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif sangat beragam, hal ini disebabkan karena sifat dari penelitian kualitatif terbuka dan luwes. Selain itu tipe dan metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif disesuaikan dengan masalah, tujuan penelitian, serta sifat objek yang diteliti. Maka pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a) Studi Kepustakaan
- b) Studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data yang di gunakan untuk membaca, mempelajari, memahami, dan menganalisis buku-buku, dokumen-dokumen atau arsip-arsip data statistik serta tulisan-tulisan ilmiah lainnya yang memiliki relevansi atau ada hubungannya dengan materi yang akan di bahas dalam penelitian ini.

- c) Studi Lapangan

Teknik penelitian ini dilakukan dilapangan untuk mengambil data dari sumbernya secara langsung. Adapun beberapa kegiatan penelitian dilapangan dilaksanakan melalui kegiatan, adalah sebagai berikut :

- (1) Observasi

- Sugiyono (2013:64) menyatakan observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia atau kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga hal-hal yang sangat kecil maupun yang sangat jauh dapat diobservasi dengan jelas oleh peneliti. Observasi digunakan sebagai sebuah permulaan untuk mengenal berbagai obyek yang akan menjadi bahan untuk diteliti.

- (2) Wawancara

- Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab langsung. Metode wawancara yang digunakan adalah metode wawancara mendalam (*in dept interview*) dengan tujuan untuk mendapatkan keterangan secara mendalam terkait dengan permasalahan yang diteliti. Metode wawancara ini diharapkan dapat memperoleh data primer yang berakitan dengan

penelitian untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas. Sugiyono (2010: 137-138) mengemukakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Wawancara dilakukan di dinas tenaga kerja Kota Bekasi untuk mengetahui bagaimana pelayanan pembuatan kartu kuning yang diberikan oleh disnaker kota Bekasi terhadap kepuasan masyarakat dan bagaimana strategi dalam menghadapi hambatan yang diterima dari penerapan program pelayanan tersebut. Menurut Bungin (2010: 108) informan merupakan orang yang diwawancarai atau diminta informasi oleh pewawancara. Informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi ataupun fakta dari suatu objek penelitian. Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang informan yang ditetapkan berdasarkan tugas, fungsi dan jabatan yang berbeda.

(3) Kuesioner

Pengumpulan data dengan penelitian secara tertulis bahkan mungkin tidak memerlukan kehadiran peneliti secara langsung dan jawaban responden dapat dikerjakan secara tertulis melalui Kuesioner.

1.7 Sumber Data

1.7.1 Populasi Dan Sampel

Menurut Sugiono (2017: 80), “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di simpulkan, dan sampel adalah “bagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sugiono (2017: 81). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi yaitu seluruh Aparatur/Staf di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi, Dan yg menjadi Sampel yaitu :

Table 1. 3 Populasi dan Tabel

No	UNSUR	POPULASI	SAMPEL	
			Kuesioner	Wawancara
A.	Unsur Aparatur			
1.	Kepala Bidang	1		1
2.	Kepala Seksi bidang	1		1
B.	Unsur penerima Layanan			
1.	Masyarakat	50	50	
Jumlah		52		

1.6.3.2 Teknik Pengambilan Sampel

- Aparatur

Teknik yang di pakai untuk pengambilan sampel yaitu Purposive Sampling, adalah salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. (statistikian.com)

- Penerima Layanan/Masyarakat

Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel yaitu Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan

ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sugiyono (2009:85). Pengambilan sampel ini dilakukan pada hari kerja yaitu hari senin sampai dengan hari jum'at pada jam 08.00 sampai 15.00.

1.6.4 Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data yang digunakan yaitu analisis secara induktif, dengan model metode perbandingan tetap. Metode ini dimulai dengan mereduksi data, pengkatagorisasian, sintesisasi dan menyusun hipotesis kerja. Langkah-langkah tersebut dijelaskan dengan disesuaikan pada subyek penelitian yang diteliti dilapangan nantinya. Untuk menganalisis penelitian ini, maka dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pengumpulan informasi, melalui wawancara maupun observasi langsung.
2. Reduksi, langkah ini adalah untuk memilih informasi mana yang sesuai dan tidak sesuai dengan masalah penelitian.
3. Penyajian, setelah informasi dipilih maka disajikan bias dalam bentuk tabel, atau pun uraian penjelasan.
4. Triangulasi
Pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.
5. Tahap akhir, adalah menarik kesimpulan.

Wawancara yang diajukan kepada informan semata-mata sebagai bahan kajian yang mendasar untuk membuat kesimpulan, bagaimanapun pendapat banyak orang yang merupakan hal penting meskipun tidak dijamin validitasnya. Semakin banyak informasi, maka diharapkan akan menghasilkan data yang sudah tersaring dengan ketat dan lebih akurat.

Berdasarkan beberapa indikator di atas, kemudian dijabarkan dalam bentuk pertanyaan untuk merangkum sebagai masukan guna analisis dalam pembahasan. Adapun pertanyaan yang diajukan dalam bentuk kuesioner dengan beberapa alternatif jawaban yang telah disediakan. Untuk pertanyaan yang disampaikan kepada responden penelitian, diberikan kuesioner dengan jawaban yang telah disediakan dengan skala *likert* 4 kategori jawaban, yaitu:

- a. Sangat Tidak Setuju : 4
- b. Tidak Setuju : 3
- c. Setuju : 2
- d. Sangat setuju : 1 (Sugiyono, 2017)

Adapun untuk mengetahui prosentase tanggapan responden terhadap permasalahan yang ada, dapat diketahui dengan perhitungan:

$$\frac{\text{Jumlah Nilai Responden} \times 100\%}{\text{Nilai Tertinggi}}$$

Nilai Tertinggi

Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap sikap, pendapat dan persepsi responden, maka ditetapkan standar kategori prosentase (Sugiyono, 2017) sebagai berikut:

- a. 0-55% = Kurang Baik.
- b. 56-68% = Cukup Baik
- c. 69-80% = Baik
- d. 81-100% = Sangat Baik

1.6.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

a) Lokasi

Penelitian ini bertempat di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi, yang berlokasi di Jalan ahmad yani no.13, marga jaya, Bekasi selatan, Kota Bekasi, Jawa Barat. Lokasi tersebut dipilih karena memiliki aspek pendukung agar penelitian berjalan dengan baik.

b) Waktu Penelitian

Penelitian ini di laksanakan pada semester genap Tahun ajaran 2021 yaitu antara bulan April 2021 sampai dengan bulan Oktober 2021, berikut adalah jadwal penelitian yang direncanakan:

Table 1. 4 Jadwal Penelitian Skripsi

No	Tahap Pelaksanaan	Waktu Pelaksanaan Tahun 2021																								
		April			Mei			Juni			Juli			Agust			Sept			Okto						
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3				
1	Studi Pustaka	■																								
2	Observasi											■														
3	Pengumpulan Data													■												
4	Pengelolaan dan Analisis Data															■										
5	Penyusunan dan Penulisan																				■					

