

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain atas barang ataupun jasa. Kata pelayanan sering diikuti oleh kata “Publik” yang memiliki makna umum, masyarakat ramai, atau kepentingan orang banyak hal itu terjadi, karena pelayanan yang disediakan oleh pemerintah bertujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan orang banyak, yaitu seluruh masyarakat Indonesia. Dengan demikian, pelayanan membuat kebutuhan orang lain terpenuhi akan apa yang mereka butuhkan.

Hakikat dari suatu pelayanan publik adalah meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum. Selanjutnya, hakikatnya adalah mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisienkan sistem dan tatalaksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan dengan berdayaguna dan berhasilguna, kemudian, mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas

Pelayanan merupakan sesuatu yang bersifat abstrak tidak dapat diraba, pelayanan tersebut adalah tindakan nyata dari penyelenggara pelayanan yaitu pemerintah, dengan dilaksanakannya pelayanan maka pelayanan tersebut akan berpengaruh kepada pengaruh serta tindakan sosial, dan pada umumnya sebuah pelayanan terjadi bersamaan dan terjadi di tempat yang sama terkait dengan pemberian

pelayanan oleh pemerintah untuk masyarakat selaku pelanggan atau penerima layanan dari pemberi layanan disini adalah pemerintah.

Pelayanan tentunya harus dibarengi dengan kualitas dimana sebuah kualitas akan menentukan bagaimana pelayanan tersebut diberikan kepada masyarakat sebagai penerima layanan, masyarakat sebagai penerima layanan sudah seharusnya diberikan pelayanan oleh pemberi pelayanan, dimana sebuah pelayanan akan dikatakan pelayanan yang berkualitas apabila pelayanan tersebut dirasa maksimal oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, adapun mereka yang dapat merasakan pelayanan publik dari pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan padahal mereka yang menjadi warga negara dan secara sah menjadi penduduk dari negara tersebut, oleh karena itu pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus dapat memberikan pelayanan yang baik serta profesional sehingga dapat tercapainya pelayanan publik yang optimal dan efektif.

Upaya pembangunan nasional terus dilakukan oleh pemerintah guna memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakatnya sebagai penerima layanan, pembangunan dalam upaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap masyarakatnya, sudah menjadi kewajiban yang memang harus dipenuhi oleh pemerintah sebagai pelaku dari pemberi layanan kepada masyarakat, serta tokoh utama dalam proses pembangunan nasional dalam pelayanan kepada masyarakat.

Bagian proses dari pembangunan nasional terkait pelayanan adalah pelayanan di bidang ketenagakerjaan, bidang ketenagakerjaan merupakan bagian dari upaya pengembangan sumber daya manusia yang memegang peranan penting dalam mewujudkan pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan masyarakat Indonesia seluruhnya. Oleh karena itu, pembangunan di bidang ketenagakerjaan diarahkan untuk dapat memberikan kontribusi nyata dalam rangka peningkatan kesejahteraan tenaga kerja terkait proses pembangunan nasional di bidang ketenagakerjaan.

Pelayanan di bidang ketenagakerjaan tentunya dapat berjalan dengan maksimal apabila dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat oleh pihak-pihak yang menjadi tanggung jawab dari bidang ketenagakerjaan itu sendiri, dimana sebuah pelayanan dikatakan maksimal apabila masyarakat merasa terpuaskan dan dahaga akan pelayanan khususnya pelayanan terkait di bidang ketenagakerjaan dapat terpenuhi dan diberikan secara maksimal oleh pelaku pemberi layanan kepada masyarakat terkait proses pelayanan di bidang ketenagakerjaan.

Pemberian sebuah pelayanan di bidang ketenagakerjaan akan menjadi cerminan dalam proses pelaksanaan administrasi ketenagakerjaan melalui Dinas Tenaga Kerja, proses pelayanan tentunya sangat penting terkait dengan bagaimana instansi pemerintahan dapat menyelesaikan tugas pokok dan fungsinya dimana dalam hal ini Dinas Tenaga Kerja mempunyai tugas pokok dan fungsi terkait bagaimana menyelesaikan proses-proses masalah yang ada didalam bidang ketenagakerjaan, dan tentunya dengan hadirnya Dinas Tenaga Kerja sebagai penunjang proses pembangunan nasional di bidang ketenagakerjaan dapat menjadi proses yang menunjang

pembangunan nasional itu sendiri terkait dengan ketenagakerjaan.

Tujuan utama dari instansi pemerintahan atau disini secara khususnya Dinas Tenaga Kerja adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yaitu pelayanan yang maksimal dalam arti lain memberikan pelayanan prima. Secara khusus instansi pemerintah yang berada didalam lingkup Pemerintah Kota Bandung serta bertanggung jawab dalam bidang ketenagakerjaan adalah Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung sebagai salah satu instansi pemerintahan yang bertugas menyelenggarakan masalah di bidang ketenagakerjaan.

Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dalam proses pelayanannya yaitu terkait dengan pelayanan pembuatan kartu anda pencari kerja dimana Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung sebagai instansi pemerintah harus berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik dan optimal kepada masyarakat, terutama para pencari kerja. Dimana dalam proses pelayanan kartu tanda pencari kerja ini para pencari kerja tentunya sudah pasti mendapatkan pelayanan dari Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, akan tetapi dalam prosesnya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dirasa belum maksimal terkait faktor-faktor penunjang yang disediakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, dimana sebuah pelayanan dirasa optimal apabila penerima layanan merasa terpuaskan dan diberikan akses yang mudah terkait untuk mendapatkan pelayanan.

Akses pelayanan terkait dengan pelayanan kartu tanda pencari kerja yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung adalah akses pelayanan yang pelayanannya bisa diakses hanya apabila pemohon pembuat kartu tanda pencari kerja

ini datang langsung ke kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, sehingga tidak memudahkan para pemohon pembuat kartu tanda pencari kerja untuk mendapatkan pelayanan dengan akses yang lain, para pencari kerja diberi akses hanya melalui situs resmi dari Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung mengenai kartu tanda pencari kerja akan tetapi yang ditampilkan dalam pengajuan pembuatan kartu tanda pencari kerja oleh pemohon hanya berupa syarat-syarat pendukung terkait dengan permohonan pembuatan kartu tanda pencari kerja, ujung dari proses pelayanannya sama saja yaitu pelayanan secara langsung di kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dan tidak melalui situs resmi dari Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

Pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung pada proses pelayanannya kepada masyarakat yaitu secara khususnya adalah pemohon pembuat kartu tanda pencari kerja, proses pelayanannya hanya bersifat pelayanan langsung yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung tidak melalui situs resmi yang sudah disediakan, dimana situs resmi Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung hanya memuat syarat-syarat terkait pembuatan kartu tanda pencari kerja dan tidak adanya proses pelayanan secara langsung antara Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dan pemohon pembuat kartu tanda pencari kerja.

Faktor pendukung lain yang menunjang pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung merupakan faktor yang sangat penting dimana fasilitas yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat secara khususnya adalah pemohon pembuat kartu tanda pencari kerja, fasilitas-fasilitas fisik terkait pendukung bagaimana

pelayanan diberikan seperti, kursi, ruang tunggu, dan fasilitas lainnya yang mendukung untuk mendorongnya pelayanan yang optimal yang diberikan kepada masyarakat terkait dengan pembuatan kartu tanda pencari kerja.

Fasilitas fisik sangat penting dalam hal untuk mendukung terjadinya proses pelayanan yang optimal terkait pemberian pelayanan kepada masyarakat, peneliti melihat langsung bagaimana faktor pendukung ini dirasa masih kurang nyaman terkait dengan faktor pendukung pelayanan seperti kursi yang dirasa masih kurang untuk sebuah proses pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja, serta tidak adanya ruang tunggu yang dikatakan nyaman dalam proses pembuatan kartu tanda pencari kerja, dimana peneliti melihat pemohon pencari kerja bahkan berdiri antri untuk mendapatkan pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja, faktor pendukung seperti kursi yang nyaman, ruang tunggu yang nyaman, serta faktor pendukung lainnya juga sangat penting terkait pelayanan kepada pemohon pembuatan kartu tanda pencari kerja dimana hal yang nyaman terkait dengan kursi, ruang tunggu serta pendukung lainnya akan memunculkan rasa puas di masyarakat yang menerima pelayanan dalam proses pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

Pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja tentunya tidak adil jika melihat dari sisi penunjang pelayanannya saja, akan tetapi faktor dari sumber daya manusia nya pula yang menjadikan pelayanan dikatakan berkualitas serta optimal, sumber daya manusia disini adalah aparatur-aparatur yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung yang secara langsung memberikan pelayanan terkait pembuatan kartu tanda pencari kerja kepada masyarakat pemohon, aparatur Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dalam

memberikan pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja ini, memberikan pelayanan yang optimal, dengan cara ramah, senyum, salam, sapa dan juga berkompeten adalah hal yang wajib diberikan dalam proses pelayanan, aparatur sebagai pemberi layanan memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan inti dari pelayanan yang berkualitas itu sendiri terkait pelayanan kepada masyarakat pemohon pembuat kartu tanda pencari kerja.

Bidang ketenagakerjaan yang berada dibawah Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, secara khususnya digambarkan oleh peneliti melalui sudut bagaimana Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya terkait dengan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja, Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung sebagai penyelenggara pelayanan di bidang ketenagakerjaan khususnya pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat,

Terdapat penelitian terdahulu mengenai pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja, yang pertama dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pembuat Kartu Kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung” yang diteliti oleh Riyadi (2014). Dalam penelitiannya Riyadi (2014) menjelaskan mengenai bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, dimana pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas/aparatur dari Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung kepada masyarakat terkait dengan pembuatan kartu kuning (AK-1), akan sangat mempengaruhi kepada kepuasan masyarakatnya yang

hendak membuat kartu kuning (AK-1), dalam penelitiannya juga Riyadi (2014) melakukan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif.

Penelitian yang kedua dengan judul “Fungsi Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Kuning Di Disnakertrans Kabupaten Bandung” yang diteliti oleh Rachmat (2016), dalam penelitiannya Rachmat (2016) menjelaskan pentingnya fungsi komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dimana fungsi komunikasi khususnya terkait dengan Kualitas Pelayanan Kartu Kuning Di Disnakertrans Kabupaten Bandung sangatlah penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, Rachmat (2016) juga menjelaskan bahwsanya pola pikir masyarakat terkait dengan pelayanan kartu kuning sangatlah ribet dan tidak bersahabat, oleh karena itu Rachmat (2016) menjelaskan bahwa didalam suatu pelayanan harus dibarengi dengan fungsi komunikasi yang baik dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kartu kuning di Disnakertrans Kabupaten Bandung.

Penelitian yang ketiga dengan judul “Kinerja Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja Lokal Di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung” yang diteliti oleh Anna (2017), dalam penelitiannya Anna (2017) menjelaskan bahwa dalam proses dan upaya dari Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dalam meningkatkan kinerja pelayanan penempatan tenaga kerja lokal, serta apa saja hambatan dalam proses pelayanannya sehingga mempengaruhi fakto-faktor terkait dengan kinerja pelayanan, dimana seharusnya kinerja pelayanan dalam hal apapun harus dapat diterapkan serta dapat meminimalisir segala hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

Kesamaan penelitian peneliti dengan penelitian pertama adalah sama-sama meneliti mengenai kualitas pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja atau kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, akan tetapi dalam proses serta melakukan penelitiannya Fahmi Arvan Riyadi melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan metode penelitian kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif.

Kesamaan peneliti dengan penelitian kedua adalah sama-sama melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan kartu tanda pencari kerja, akan tetapi di dalam penelitiannya Rachmat Ginanjar lebih menekankan kepada fungsi komunikasi terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan, dan lokus tempat melaksanakan penelitian juga berbeda dimana Rachmat Ginanjar melakukan penelitian di Disnakertrans Kabupaten Bandung sedangkan peneliti melakukan penelitian di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, perbedaan selanjutnya adalah judul serta penelitian yang dilakukan oleh peneliti lebih kepada kualitas pelayanan pembuatan kartu tanda pencari nya saja tidak meliputi fungsi komunikasi.

Kesamaan peneliti dengan penelitian ketiga adalah, lokus atau tempat penelitian sama-sama dilakukan di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, akan tetapi dalam melakukan penelitiannya, peneliti berfokus pada kualitas pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Anna Fitra Azahra lebih condong meneliti mengenai kualitas kinerja penempatan tenaga kerja lokal.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, memiliki perbedaan

dengan penelitian-penelitian terdahulu yang jika dilihat dari topik penelitian adalah topik yang sama yaitu Kartu Tanda Pencari Kerja, akan tetapi peneliti memiliki perbedaan dalam penelitian yaitu peneliti lebih menekankan kepada bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung terkait pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja yang proses pelayanan pembuatannya dilihat dari 5 aspek Kualitas Pelayanan yaitu, aspek *Tangibles* (Berwujud), aspek *Reliability* (Kehandalan), aspek *Responsiveness* (Ketanggapan), aspek *Assurance* (Jaminan), dan aspek *Empathy* (Empati), dimana dalam prosesnya peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dalam pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja.

Pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan dari pemerintah kota Bandung melalui Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung tentunya terus berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat kota Bandung akan tetapi dalam proses pemberian pelayanan pembuatan kartu tanda kerja itu sendiri belum bisa dikatakan sudah optimal dikarenakan masih terdapat masalah-masalah terkait dengan pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja kota Bandung itu sendiri dari mulai pemberian akses kepada masyarakat terkait pembuatan kartu tanda pencari kerja yang tidak bisa dilakukan melalui situs berbasis daring dari Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dimana situs dari Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung hanya menampilkan persyaratan terkait dengan persyaratan pendukung pembuatan kartu tanda pencari kerja tidak ada pelayanan langsung yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dalam proses pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja

melalui situs Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, adapun masalah terkait dengan faktor-faktor pendukung terkait dengan pelayanan pembuatan kartu tanda pencari dimana faktor pendukung fasilitas fisik dirasa masih kurang nyaman dan memadai terkait dengan pelayanan optimal yang diberikan kepada masyarakat pemohon pembuat kartu tanda pencari kerja, serta adapun masalah terkait dengan aparatur Dinas Tenaga Kerja yang dalam proses pelayanannya kepada masyarakat dapat memberikan pelayanan yang optimal senyum, salam, sapa, ramah, dan berkompeten dalam menjalankan pelayanan adalah hal yang diinginkan penerima layanan disini adalah pemohon pembuatan kartu tanda pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung terkait dengan pembuatan tanda pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian skripsi terkait dengan kualitas pelayanan dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, maka dapat dirumuskan masalah dari penelitian ini yaitu: “Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja, dalam aspek *tangible*, aspek *reliability*, aspek *responsiveness*, aspek *assurance*, aspek *emphaty* di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung?”

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja dalam aspek *tangible* di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja dalam aspek *reliability* di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja dalam aspek *responsiveness* di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung
4. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja dalam aspek *assurance* di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung
5. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja dalam aspek *emphaty* di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi serta dapat memperkaya bidang ilmu pengetahuan terutama pada kajian evaluasi pembangunan Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja

Di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dan juga diharapkan dapat memberikan manfaat dalam bidang Ilmu Pemerintahan.

2. Secara Praktis

a) Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan kepada peneliti mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

b) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat terutama untuk bahan informasi mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

c) Bagi Lembaga

Hasil dari Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat khususnya mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

d) Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi perpustakaan dan bahan pembanding bagi mahasiswa yang ingin melakukan pengembangan penelitian berikutnya dibidang yang sama di masa yang akan datang.