

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU PENCARI KERJA (AK-1) PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KOTA DUMAI

^{1,2} **Aprilia Nurhasanah Bakri, Latip**

^{1,2}. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Dumai, Riau, Indonesia
E-mail: Aprilianurhasanah@gmail.com

KEYWORDS

Public Service

Kata Kunci

Pelayanan Publik
Dinas Tenaga kerja
Transmigrasi

ABSTRACT

The Dumai City Manpower and Transmigration Office is one of the government agencies that provides public services. Based on the observations made by the author, the symptoms of the problem are still found, namely there is still finding that service delivery is not in accordance with the stipulated time and there is still a lack of guarantee for the certainty of the completion time of the service that has been determined. The theory used according to Fitzsimmons and Fitzsimmons in Sinambela (2017:7), that there are five indicators of public services, as follows: (a) Reliability, (b) Tangibels, (c) Responsiveness, (d) Assurance and (e) Empathy. The population in this study were all employees in the Field of Training and Manpower Placement of the Department of Manpower and Transmigration as well as the community as many as 89 people. Sampling technique for employees using purposive sampling technique and the community using incidental sampling technique. The types of data in this study are primary data and secondary data. Data collection techniques by observation, questionnaires and interviews, while data analysis using descriptive statistics with rating scale measurements. The results of the research on Analysis of Public Services in Making Job Seeker Cards (AK-1) at the Dumai City Manpower and Transmigration Service can be categorized as quite good. This fact can be seen from 89 respondents obtained a score of 2,565 (64.04%) with a score range of 1,336-2,670. The supporting factors for Public Service in Making Job Seeker Cards (AK-1) at the Dumai City Manpower and Transmigration Office are: The ability of employees to communicate in providing services and There is a guarantee of the legality of the results of service products administratively While the inhibiting factors are: Still lack of employees who provide services according to the time set and there is still a lack of employees in providing services quickly.

ABSTRAK

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai merupakan salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, masih ditemukan gejala-gejala masalah, yaitu Masih ditemukannya pemberian pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan Masih kurang terlaksananya jaminan kepastian waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditetapkan. Teori yang digunakan menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2017:7), bahwa terdapat lima indikator pelayanan publik, sebagai berikut: (a) Reliability, (b) Tangibels, (c) Responsiveness, (d) Assurance dan (e) Empathy. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada di Bidang Pelatihan dan Penempatan Tenaga Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi serta masyarakat sebanyak 89 orang. Teknik pengambilan Sampel untuk pegawai menggunakan teknik *Purposive sampling* dan masyarakat menggunakan teknik *insidental sampling*. Jenis Data dalam penelitian ini adalah data primer dan data skunder. Teknik pengumpulan data dengan observasi, kuesioner dan wawancara, sedangkan analisis data menggunakan statistik deskriptif dengan pengukuran *rating scale*. Hasil penelitian Analisis Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai dapat dikategorikan **Cukup baik**. Kenyataan ini terlihat dari 89 responden diperoleh skor 2.565 (64,04%) dengan rentang skor 1.336-2.670. Adapun faktor pendukung Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai adalah: Terdapatnya kemampuan pegawai pada saat berkomunikasi dalam memberikan pelayanan dan Terdapatnya jaminan legalitas hasil produk pelayanan secara administratif Sedangkan faktor penghambat adalah: Masih kurangnya pegawai yang memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan Masih kurangnya pegawai dalam pemberian pelayanan dengan cepat.

1. Pendahuluan

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai merupakan sebuah instansi pelayanan masyarakat dalam bidang ketenagakerjaan, harus selalu meningkatkan mutu pelayanan dari waktu ke

waktu agar tetap dipercaya dan selalu menjadi pilihan utama bagi masyarakat dibidang ketenagakerjaan. Pembuatan kartu tenaga kerja ini yaitu dapat berfungsi untuk mendata jumlah para pencari kerja di Kota Dumai. Tugas dan fungsi Dinas Tenaga Kerja

dan Transmigrasi Kota Dumai yang diatur dalam Peraturan Walikota Dumai Nomor 61 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai.

Sehubungan dengan itu pemerintah dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam bidang pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sesuai halnya di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK-1). Sesuai dengan adanya visi dan misi yang telah ditetapkan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai tersebut dengan visi "Mewujudkan Tenaga Kerja dan Masyarakat Transmigrasi yang Profesional, Sejahtera, dan Madani". Sedangkan misi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota:

1. Meningkatkan kompetensi dan produktifitas tenaga kerja.
2. Meningkatkan penempatan tenaga kerja dan menumbuhkan wirausaha baru.
3. Meningkatkan kesempatan dan perluasan kerja.
4. Mewujudkan hubungan industri yang harmonis, berkeadilan dan pelayanan penyelesaian kasus Hubungan Industrial/PHK dalam upaya perlindungan tenaga kerja.
5. Perlindungan dan Pengembangan lembaga ketenagakerjaan.
6. Mewujudkan kualitas kerja yang efisien dan efektif dengan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang bersih.

Dalam melakukan proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan sangatlah berpengaruh agar Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, seperti jam kerja pegawai dan jam waktu pelayanan yang telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 Pasal 3 Tentang Hari Kerja Dan Jam Kerja Di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi.

Dari observasi yang penulis lakukan secara langsung, terlihat masih ada juga ditemukannya pegawai yang tidak melakukan proses pelayanan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan, pegawai yang terlambat dan tidak tepat waktu dalam

memberikan pelayanan membuat masyarakat dilayani tidak sesuai dengan waktu yang telah diatur.

Pada wawancara yang penulis lakukan pada jam 09.00 pada hari senin tanggal 28 Juni 2020 dengan Bapak Yetno ketika penulis menanyakan terkait tentang pelayanan pembuatan (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai, beliau mengatakan:

"Saya datang untuk mengurus kartu pencari kerja (AK-1) saya datang jam 08.40 masih saja menunggu lama untuk dapat dilayani padahal diprosedur waktu pelayanannya dimulai pada jam 07.30".

Pada wawancara yang penulis lakukan pada jam 15.00 pada hari kamis tanggal 01 juli 2020 dengan ibu Ida ketika penulis menanyakan terkait tentang pelayanan pembuatan (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai, beliau mengatakan:

"Saya yang berurusan ingin memperpanjang kartu pencari kerja (AK-1), karena pegawai yang terlambat jadi saya harus menunggu lagi, padahal saya datang pada jam 14.36 yang sudah melebihi jam masuk kembali setelah istirahat".

Wawancara yang penulis lakukan selama 2 minggu (10 hari kerja) mendapatkan sekita 61 pemohon baik membuat kartu AK-1 maupun memperpanjang kartu, dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian pelayanan ada yang tepat waktu dan ada juga yang tidak tepat pada waktunya.

Pada wawancara yang penulis lakukan pada jam 15.00 pada hari selasa tanggal 06 April 2020 dengan Ibu Tini ketika penulis menanyakan terkait tentang pelayanan pembuatan (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai, beliau mengatakan:

"Saya sedang melakukan pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) memakan waktu selama 65 menit disebabkan pegawai yang terlambat sehingga saya harus menunggu lagi, padahal saya datang pada jam 14.36 yang sudah melebihi jam masuk kembali setelah istirahat".

Pada wawancara yang penulis lakukan pada jam 10.15 pada hari rabu tanggal 14 April 2020 dengan Ibu Warni ketika penulis menanyakan terkait tentang pelayanan pembuatan (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai, beliau mengatakan:

"Saya ingin mengurus kartu pencari kerja (AK-1) saya mendapatkan waktu penyelesaian selama 75 menit padahal saya sudah membawa berkas yang lengkap, berharap agar penyelesaian pelayanan tepat waktu".

Berdasarkan wawancara dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian pelayanan ada yang tepat waktu dan ada juga yang tidak tepat pada waktunya disebabkan keterlambatan pegawai dalam melakukan pelayanan. Diharapkan bagi para pegawai agar dapat lebih tepat waktu dalam melakukan pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul "Analisis Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK -1) Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kota Dumai".

2. Metodologi

Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dan dengan melakukan penganalisisan secara *statistic deskriptif*. Penelitian dengan penelitian *statistic deskriptif* disini dimaksud untuk mendeskripsikan data penelitian sesuai indikator-indikator yang telah diteliti, disamping melakukan analisis hasil penelitian akan diterjemahkan dan diuraikan secara kualitatif sehingga diperoleh gambaran mengenai situasi-situasi atau peristiwa-peristiwa yang terjadi dilapangan. Teori yang di kemukakan oleh Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2017:7), yang digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini, adapun indikator dari variabel penelitian adalah pelayanan publik yaitu *Reliability* (kehandalan), *Tangibles* (bukti langsung), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Teknik mengumpulkan data yaitu observasi, Angket/kuesioner, interview (wawancara). Adapun data yang diperlukan penulis dalam penelitian yaitu Sejarah singkat berdirinya Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai, Struktur organisasi dan uraian tugas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai, Keadaan dan komposisi pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai, Sarana dan prasarana pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai

Adapun populasi dan sampel yang diambil dalam penelitian ini ialah, untuk pegawai yang diambil seluruh pegawai yang ada pada Bidang Pelatihan dan Penempatan Tenaga Kerja yang berjumlah 14 orang bukan seluruh pegawai yang ada pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai yang berjumlah 53 orang, sebab itu teknik pengambilan sampel untuk pegawai menggunakan teknik *purposive sampling*.

Teknik analisa data dalam penelitian ini, Penelitian dengan penelitian *statistic deskriptif* disini dimaksud untuk mendeskripsikan data penelitian

sesuai indikator-indikator yang telah diteliti, disamping melakukan analisis hasil penelitian akan diterjemahkan dan diuraikan secara kualitatif sehingga diperoleh gambaran mengenai situasi-situasi atau peristiwa-peristiwa yang terjadi dilapangan.

3. Hasil dan Pembahasan

Setiap penelitian bertujuan untuk mencari jawaban atas permasalahan yang diteliti. Untuk mencapai tujuan tersebut didalam bab ini penulis akan membahas data-data, yang berhubungan dengan identitas responden dan hasil penelitian tentang Analisis Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai.

A. Identitas responden

1. Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Pada bagian ini memberikan gambaran secara umum mengenai keadaan responden ditinjau dari jenis kelamin. Sehingga penulis dapat menggambarkan perbedaan jenis kelamin yang menjadi responden penelitian, untuk lebih jelasnya tentang perbedaan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel III.1

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Pegawai	Masyarakat	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	9	24	33	37.08%
2	Perempuan	5	51	56	62.92%
Jumlah		14	75	89	100%

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan 2020

Berdasarkan Tabel III.1 di atas dapat dijelaskan, sebagian besar responden penelitian berjenis kelamin perempuan sebanyak 56 orang (62.92%), terdiri dari 5 orang pegawai dan 51 orang dari responden masyarakat, sedangkan responden laki-laki sebanyak 33 orang (37.08%), terdiri dari 9 orang pegawai dan 24 orang responden masyarakat.

2. Identitas Responden berdasarkan Tingkat Umur

Pada bagian ini memberikan gambaran secara umum mengenai keadaan responden ditinjau dari tingkat umur. Sehingga dengan adanya perbedaan umur dapat memberikan gambaran dalam mencari jawaban dari hasil penelitian penulis. Untuk mengetahui jumlah responden berdasarkan tingkat umur dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel III.2

Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur	Pegawai	Masyarakat	Jumlah	Persentase
----	--------------	---------	------------	--------	------------

1	15-30	-	41	41	46.07%
2	31-45	6	25	31	34.83%
3	46-60	8	9	17	19.10%
Jumlah		14	75	89	100%

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan 2020.

Berdasarkan Tabel III.2 di atas dapat dijelaskan, tingkat umur yang paling banyak dari responden penelitian yaitu berusia antara 15 sampai dengan 30 tahun berjumlah 41 orang (46.07%), selanjutnya diikuti dengan responden tingkat umur 31 sampai dengan 45 tahun berjumlah 31 orang (34.83%) dan tingkat umur 46 sampai dengan 60 tahun berjumlah 17 orang (19.10%)

3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pada bagian ini memberikan gambaran secara umum mengenai keadaan responden ditinjau dari tingkat pendidikan, untuk mengetahui jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel III. 3
Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Pegawai	Masyarakat	Jumlah	Persentase menggunakan
1	SLTP	-	15	15	16.85%
2	SLTA	3	29	32	35.96%
3	D3	1	15	16	17.98%
4	S1	9	16	25	28.09%
5	S2	1	-	1	1.12%
Jumlah		14	75	89	100%

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan 2020.

Berdasarkan tabel III.3 di atas dapat dijelaskan, sebagian besar responden penelitian berpendidikan SLTA yaitu berjumlah 32 orang (35.96%). Disusul tingkat pendidikan S1 berjumlah 25 orang (28.09%), responden berpendidikan D3 sebanyak 16 orang (17.98%), dari tingkat pendidikan SLTP sebanyak 15 orang (16.85%) dan dari pendidikan S2 sebanyak 1 orang (1.12%).

B. Analisis Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang berurusan. Proses pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah. Selain itu pegawai juga harus bisa menjaga mutu pelayanan yang mereka berikan sehingga tidak mengecewakan masyarakat.

Sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan terhadap Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai, maka disini penulis akan mengukur pelayanan publik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2017:7) yaitu:

1. *Reliability*

Reliability merupakan kemampuan pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) kepada masyarakat yang tepat dan benar sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan kecakapan dalam menanggapi keluhan masyarakat dan pemberian pelayanan secara wajar dan memuaskan serta ketepatan waktu. Dalam pemberian pelayanan sangat memerlukan pelayanan yang mempunyai kemampuan dalam bidang pelayanan (*skill*) artinya setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam bidang ilmu pengetahuan yang dimiliki, keahlian, dan profesionalisme dalam bekerja. Sehingga aktivitas kerja yang dilakukan pegawai bisa mewujudkan sebuah pelayanan yang memuaskan kepada kebutuhan masyarakat.

Untuk melihat indikator *reliability* penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian yaitu:

- Terdapatnya pegawai yang memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
 - Dalam melakukan pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai. Pegawai harus bisa memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan kepada masyarakat, membantu masyarakat yang berurusan dan tanggung jawab karena itu termasuk faktor penting dalam proses pelayanan.
 - Terdapatnya kemudahan akses informasi tentang prosedur yang dipahami masyarakat.
- Masyarakat sebagai penerima sangat memerlukan informasi dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai, sebagai memberi informasi terbaru yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, agar masyarakat akan lebih mudah dalam melengkapi perlengkapan pengurusan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.
- Terdapatnya pegawai yang memiliki kemampuan memberikan pelayanan berdasarkan prosedur.

Kemampuan pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai sebagai instansi yang berwenang memberikan pelayanan dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK-1). Harus mampu memberikan pelayanan yang jelas berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan peraturan atau standar waktu yang sudah ditentukan. Waktu pengurusan dalam penyelesaian berbagai keluhan dan kebutuhan masyarakat seharusnya tidak memakan waktu yang lama

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai *reliability* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel III.4
Tanggapan Responden tentang Reliability

No	Sub Indikator	Total Skor
1	Terdapatnya pegawai yang memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan	143
2	Terdapatnya pegawai yang cakap dalam pemberian informasi pelayanan kepada masyarakat	169
3	Terdapatnya pegawai dalam pemberian kemudahan prosedur pelayanan bagi masyarakat	177
Total Skor		489

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan 2020

Berdasarkan Tabel III.4 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden untuk indikator *reliability* pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai yang diukur melalui tiga sub indikator antara lain:

Sub indikator pertama yaitu Terdapatnya pegawai yang memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan dengan skor 143. Kedua, Terdapatnya pegawai yang cakap dalam pemberian informasi pelayanan kepada masyarakat dengan skor 169 dan ketiga, Terdapatnya pegawai dalam pemberian kemudahan prosedur pelayanan bagi masyarakat dengan skor 177.

Untuk mencari persentase total skor dari tanggapan responden dengan indikator *reliability* yaitu dengan jumlah total skor jawaban dibagi jumlah skor tertinggi per indikator dikali 100% sebagai berikut:

$$\frac{489}{801} \times 100\% = 61,05\%$$

Dari ketiga sub indikator dilihat dari *reliability*, diperoleh total skor sebesar 489 (61,05%)

sehingga dapat dikategorikan Cukup Baik dengan titik kontinum 489 pada rentang 268-534.

2. Tangibles

Tangibles merupakan bukti fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatan yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga pelayanan yang dirasakan akan puas.

Untuk melihat indikator *tangibles*, penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian, dimana sub indikator tersebut yaitu:

- Terdapatnya pegawai yang berpenampilan sopan dan rapi dalam memberikan pelayanan.

Pegawai yang memberikan pelayanan dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai, berpenampilan sopan dan rapi dengan menggunakan pakaian dinas ataupun mengenakan pakaian yang sudah tertera sesuai dengan aturan berlaku.

- Terdapatnya ruang tunggu yang nyaman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Memberikan pelayanan dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) yang diberikan oleh pihak Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai harus memberikan kenyamanan pada ruang tunggu sebab dalam proses pelayanan itu sangatlah penting. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan agar masyarakat merasa nyaman, puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan.

- Terdapatnya pegawai untuk menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan latar belakang pendidikan.

Kesiapan dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) sebagai pihak instansi pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai melaksanakan pelayanan harus didukung dengan kualifikasi dan latar belakang pendidikan yang sesuai pada penempatan bidang kerja karna itu sangat berpengaruh dengan kinerja dalam keahliannya untuk melayani masyarakat dengan baik.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai *tangibles* lebih jelasnya, dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel III.5
Tanggapan Responden tentang Tangibles

No	Sub Indikator	Total Skor
1	Terdapatnya pegawai yang berpenampilan sopan dan rapi dalam memberikan pelayanan	173
2	Terdapatnya ruang tunggu yang nyaman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	174
3	Terdapatnya pegawai untuk menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan latar belakang pendidikan	170
Total Skor		517

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan 2020.

Berdasarkan Tabel III.5 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden untuk indikator *tangibels* pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai yang diukur melalui tiga sub indikator antara lain:

Sub indikator pertama yaitu Terdapatnya pegawai yang berpenampilan sopan dan rapi dalam memberikan pelayanan dengan skor 173. Kedua, Terdapatnya ruang tunggu yang nyaman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan skor 174 dan ketiga, Terdapatnya pegawai untuk menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan latar belakang pendidikan dengan skor 170.

Untuk mencari persentase total skor dari tanggapan responden dengan indikator *tangibels* yaitu dengan jumlah total skor jawaban dibagi jumlah skor tertinggi per indikator dikali 100% sebagai berikut:

$$\frac{517}{801} \times 100\% = 64,54\%$$

Dari ketiga sub indikator dilihat dari *tangibels*, diperoleh total skor sebesar 517 (64,54%) sehingga dapat dikategorikan Cukup Baik pada rentang 268-534.

2. Responsiveness

Responsiveness merupakan tanggung jawab dan tuntutan pelayanan yang menyikapi berbagai keluhan dari berbagai bentuk pelayanan dan penerimaan pelayanan. Dengan demikian pihak yang memberikan pelayanan menemukan orang yang dilayani tidak mengerti atau kurang mengerti atas berbagai syarat dan prosedur yang dibutuhkan, maka perlu diberikan suatu pengertian dan pemahaman yang jelas secara bijaksana, memberikan berbagai alternatif kemudahan untuk bisa mengikuti syarat-syarat dan prosedur pelayanan yang baik dan benar.

Untuk melihat indikator *responsiveness* penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian, dimana sub indikator tersebut yaitu:

- a. Terdapatnya pegawai dalam pemberian pelayanan dengan cepat.

Dalam memberikan pelayanan publik dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus bisa lebih cepat dan benar serta tidak menunda waktu lagi dalam melayani segera, sehingga akan terkesan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa dilaksanakan dengan cepat.

- b. Terdapatnya pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat.

Memberikan pelayanan publik dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai mempunyai daya tanggap yang kuat dan cepat dalam menanggapi keluhan masyarakat sehingga tidak ada lagi kesalahan dan keluhan yang ditemui oleh masyarakat.

- c. Terdapatnya pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai yang bekerja sebagai pihak yang melayani masyarakat dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) dengan dasar berkeinginan mau membantu masyarakat yang berurusan dan tanggung jawab yang diberikan untuk menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat pada waktu yang telah dijanjikan kepada masyarakat.

Selanjutnya untuk melihat dari indikator *responsiveness* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel III.6
Tanggapan Responden tentang Responsiveness

No	Sub Indikator	Total Skor
1	Terdapatnya pegawai dalam pemberian pelayanan dengan cepat	161
2	Terdapatnya pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat	168
3	Terdapatnya pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat	181
Total Skor		510

Sumber Data: Hasil Data Olahan Lapangan 2020.

Berdasarkan Tabel III.6 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden untuk indikator *responsiveness* pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai yang diukur melalui tiga sub indikator antara lain:

- Sub indikator pertama yaitu Terdapatnya pegawai dalam pemberian pelayanan dengan cepat

dengan skor 161. Kedua, Terdapatnya pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat dengan skor 168 dan ketiga, Terdapatnya pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dengan skor 181.

Untuk mencari persentase total skor dari tanggapan responden dengan indikator *responsiveness* yaitu dengan jumlah total skor jawaban dibagi jumlah skor tertinggi per indikator dikali 100% sebagai berikut:

$$\frac{510}{801} \times 100\% = 63,67\%$$

Dari ketiga sub indikator dilihat dari *responsiveness*, diperoleh total skor sebesar 510 (63,67%) sehingga dapat dikategorikan Cukup Baik pada rentang 268-534.

3. Assurance

Assurance merupakan jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan pada kinerja pelayanan, sehingga pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang bagus berdasarkan keahlian atau kemampuan melayani, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan masyarakat yang dilayani. Selain dari keahlian yang dimiliki tersebut, maka dapat jaminan dari suatu pelayanan yang ditentukan dari adanya komitmen atau kesepakatan dari organisasi yang kuat yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius, baik, sopan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani dengan sebaik mungkin.

Untuk melihat indikator *assurance*, penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian, dimana sub indikator tersebut yaitu:

- a. Adanya jaminan legalitas hasil produk pelayanan secara administratif.

Pelayanan publik dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai sebagai pihak pemberian kepada masyarakat harus memberikan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Pelayanan yang diberikan secara adil tidak boleh membedakan antara masyarakat yang miskin dengan yang kaya, yang membedakan, ras, golongan dan agama.

- b. Terdapatnya pemberian jaminan atas kepastian waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan berdasarkan standar waktu.

Pada saat pemberian pelayanan publik dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai dapat memberikan jaminan kepastian waktu pelayanan kepada masyarakat

agar pelayanan dapat selesai sesuai pada standar waktu yang sudah ditetapkan

- c. Adanya pertanggungjawaban pegawai bila terjadi kesalahan dalam menginput data.

Dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai bila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai yang bertugas, pegawai harus dapat bertanggung jawab dengan apa yang telah di kerjakannya dan dapat memperbaikinya kembali agar masyarakat yang melakukan pelayanan dapat merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden mengenai *assurance* dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel III.7
Tanggapan Responden tentang Assurance

No	Sub Indikator	Total Skor
1	Adanya jaminan legalitas hasil produk pelayanan secara administratif	185
2	Terdapatnya pemberian jaminan atas kepastian waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan berdasarkan standar waktu	155
3	Adanya pertanggungjawaban pegawai bila terjadi kesalahan dalam menginput data	184
Total Skor		524

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2020.

Berdasarkan Tabel III.7 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden untuk indikator *Assurance* pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai yang diukur melalui tiga sub indikator antara lain:

Sub indikator pertama yaitu Adanya jaminan legalitas hasil produk pelayanan secara administratif dengan skor 185. Kedua, Terdapatnya pemberian jaminan atas kepastian waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan berdasarkan standar waktu dengan skor 155 dan ketiga, Adanya pertanggungjawaban pegawai bila terjadi kesalahan dalam menginput data dengan skor 184.

Untuk mencari persentase total skor dari tanggapan responden dengan indikator *assurance* yaitu dengan jumlah total skor jawaban dibagi jumlah skor tertinggi per indikator dikali 100% sebagai berikut:

$$\frac{524}{801} \times 100\% = 65,42\%$$

Dari ketiga sub indikator dilihat dari *assurance*, diperoleh total skor sebesar 524 (65,42%) sehingga dapat dikategorikan Cukup Baik pada rentang 268-534.

4. *Empathy*

Empathy merupakan tingkat kemauan untuk melakukan kegiatan atau aktifitas pelayanan dan kebersamaan asumsi atau kepentingan bersama dan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Suatu pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa *empathy* (kemauan) untuk mengetahui keinginan dalam menyelesaikan atau harus memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan instansi lainnya.

Untuk mengetahui indikator *empathy* penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian, dimana sub indikator tersebut yaitu sebagai berikut:

- a. Terdapatnya pegawai bersikap peduli atas kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai dalam memberikan pelayanan publik dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) harus mampu untuk melayani, menghargai dan berkepedulian kepada masyarakat dengan baik. Agar masyarakat akan merasa dihargai oleh pegawai, karena baginya melayani masyarakat merupakan pelayanan yang jauh lebih penting dan bermakna dari pada kepentingan sendiri.

- b. Terdapatnya pegawai memiliki rasa tanggung jawab untuk mengutamakan kepentingan masyarakat pada saat memberi pelayanan.

Pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Kota Dumai dalam melayani pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) harus mendahulukan keperluan masyarakat dari pada keperluan pribadi dengan tanggung jawab, berinteraksi, dan menghargai supaya terkesan akan lebih baik, serta mudah dalam menyelesaikan permasalahan yang dibutuhkan antara pegawai dengan masyarakat.

- c. Terdapatnya kemampuan pegawai pada saat berkomunikasi dalam memberikan pelayanan.

Berkomunikasi dengan baik dan memberikan pelayanan publik dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota

Dumai mampu untuk bersikap dan berkomunikasi dengan bahasa yang sopan dan bisa dimengerti oleh masyarakat. Karena dalam pelayanan berkomunikasi yang baik sangat dibutuhkan oleh masyarakat guna menumbuhkan rasa menghargai sesama manusia.

Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden mengenai *empathy* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III.8
Tanggapan Responden tentang *Empathy*

No	Sub Indikator	Total Skor
1	Terdapatnya pegawai bersikap peduli atas kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan	172
2	Terdapatnya pegawai memiliki rasa tanggung jawab untuk mengutamakan kepentingan masyarakat pada saat memberi pelayanan	176
3	Terdapatnya kemampuan pegawai pada saat berkomunikasi dalam memberikan pelayanan	177
Total Skor		525

Sumber Data: Hasil Data Olahan Lapangan 2020.

Berdasarkan Tabel III.8 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden untuk indikator *empathy* pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai yang diukur melalui tiga sub indikator antara lain:

Sub indikator pertama yaitu Terdapatnya pegawai bersikap peduli atas kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan dengan skor 172. Kedua, Terdapatnya pegawai memiliki rasa tanggung jawab untuk mengutamakan kepentingan masyarakat pada saat memberi pelayanan dengan skor 176 dan ketiga, Terdapatnya kemampuan pegawai pada saat berkomunikasi dalam memberikan pelayanan dengan skor 177.

Untuk mencari persentase total skor dari tanggapan responden dengan indikator *empathy* yaitu dengan jumlah total skor jawaban dibagi jumlah skor tertinggi per indikator dikali 100% sebagai berikut:

$$\frac{525}{801} \times 100\% = 65,54\%$$

Berdasarkan garis kontinum di atas dapat dijelaskan bahwa untuk indikator *empathy* pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai dapat dikategorikan Cukup Baik dengan total skor 525

dengan persentase 65,54% yang berada pada rentang 33,34%-66,67%.

Setelah melakukan penelitian terkait Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai, berdasarkan lima indikator penelitian, yaitu: *Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* hasilnya dapat dikategorikan Cukup Baik dalam pelaksanaannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III.9

Rekapitulasi Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai

No	Indikator	Skor
1	<i>Reliability</i>	489
2	<i>Tangibles</i>	517
3	<i>Responsiveness</i>	510
4	<i>Assurance</i>	524
5	<i>Empathy</i>	525
Jumlah		2565

Sumber Data: Hasil Data Olahan 2020.

Berdasarkan Tabel Rekapitulasi III.9 dari 89 responden penelitian Analisis Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai, dengan lima indikator yang terdiri dari: *Reliability* diperoleh skor 489, *Tangibles* diperoleh skor 517, *Responsiveness* diperoleh skor 510, *Assurance* diperoleh skor 524, dan *Empathy* diperoleh skor 525.

Untuk mencari persentase total skor keseluruhan dengan cara jumlah total skor jawaban dibagi jumlah skor tertinggi per indikator dikali 100% sebagai berikut:

$$\frac{2565}{4005} \times 100\% = 64,04\%$$

C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Analisis Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai.

Setelah penulis melakukan penelitian terhadap Analisis Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai, dalam pelaksanaannya penulis menemukan beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung pada pelayanan publik dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai yaitu:

- a. Terdapatnya (*Empathy*) kemampuan petugas pada saat berkomunikasi dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam bersikap dan berkomunikasi dengan bahasa yang sopan dan bisa dimengerti oleh masyarakat. Karena dalam pelayanan berkomunikasi yang baik sangat dibutuhkan oleh masyarakat guna menumbuhkan rasa menghargai sesama manusia.
- b. Terdapatnya (*Assurance*) jaminan legalitas hasil produk pelayanan secara administratif dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai. Hal ini dapat dilihat dari pemberian pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan yang ditetapkan, pelayanan yang diberikan secara adil tidak membeda-bedakan antara masyarakat yang miskin ataupun kaya, ras, golongan dan agama.

2. Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat pada Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai yaitu:

- a. Masih kurangnya (*Reliability*) pegawai yang memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya pegawai terlambat datang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menyebabkan masyarakat tidak menerima pelayanan sesuai dengan waktu ditetapkan.

Masih kurangnya (*Responsiveness*) pegawai dalam pemberian pelayanan dengan cepat dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai. Hal ini dapat dilihat masih kurangnya daya tanggap pegawai yang kuat dan cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Kesimpulan

1. Pelayanan publik dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai, dari 89 responden yang diteliti yang diukur dengan 5 (lima) indikator yaitu, *Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Berdasarkan Rekapitulasi tanggapan responden untuk seluruh indikator terhadap Pelayanan

Publik dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai, maka hasil penelitian dapat dikategorikan **Cukup Baik**. Hal ini terbukti dari 89 responden, diperoleh total skor **2.565** dengan persentase **64,04%** yang berada pada rentang skor **1.336-2.670**

2. Adapun faktor pendukung dalam Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai adalah Terdapatnya kemampuan petugas pada saat berkomunikasi dalam memberikan pelayanan dan Terdapatnya jaminan legalitas hasil produk pelayanan secara administratif. Sedangkan faktor penghambat Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai adalah masih kurangnya pegawai yang memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan serta masih kurangnya petugas memberikan pelayanan dengan cepat.

5. Daftar Pustaka

- Barata, Atep Adya, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Efek Media Komputindo, Jakarta, 2003.
- Boediono, Pelayanan Prima Perpajakan, Rinaka Cipta, Jakarta, 2003
- Budiono, Bambang, Pengaruh Pengawasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik, PSS Unpad, Bandung, 2009 .
- Laksana, Fajar, Manajemen Pemasaran, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2008.
- Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media, Yogyakarta, 2018.
- Ibrahim, Amin, Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasi, Mandar Maju, Bandung, 2008.
- Inu, Kencana, dkk, Ilmu Administrasi Publik, PT Rineka Cipta, Jakarta, 1999
- Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik. UPP STIM YKPN Yogyakarta, 2015.
- Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Napitupulu, Paimin, Pelayanan Publik dan Customer Satisfication, PT Alumni, Bandung, 2007.
- Pasolong, Harbani, Metode Penelitian Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung, 2016
- Poltak, Lijan. Reformasi Pelayanan Publik, Alfabeta, Makasar, 2007
- Sinambela, Lijen Poltak, Reformasi Pelayanan Publik, Bumi Aksara, Jakarta, 2017.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung, 2018
- Surjadi, Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, Refika Aditama, Bandung, 2012.
- Syafi'i, Inu Kencana, Sistem Administrasi Negara, Bumi Aksara, Jakarta, 2003.
- Thoaha, Manajemen Pemerintahan, Bumi Aksara, Jakarta, 2002.
- Wasistiono, Pelayanan Umum, Jakarta, Bumi Aksara, 2003.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 Pasal 3 Tentang Hari Kerja Dan Jam Kerja Di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi
- Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil
- Peraturan Walikota Dumai Nomor 61 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja Dan Tranmigrasi Kota Dumai.