

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di Indonesia dapat dilihat kualitas pelayanan publik merupakan masalah yang berulang, dan kualitas pelayanan instansi pemerintah akan terus menghadapi tantangan yang semakin meningkat, baik dari segi kualitas maupun kuantitas pelayanan. Sehingga itu pemerintah sebagai penyedia jasa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Pemerintah memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan publik kepada seluruh warga negara. Pemerintahan dan birokrasi ada dan yang terpenting masyarakat dapat merasakan pelayanan publik yang diberikan. Oleh karena itu, untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, pemerintah perlu membangun sistem dan program pelayanan publik. Baik itu pemerintah pusat, pemerintah provinsi, maupun pemerintah kabupaten atau kota, perlu tercapainya pelayanan publik yang berkualitas dalam setiap penyelenggaraan pelayanan. (Pratama, 2020)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik (2003) definisi pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik baik dalam bentuk barang dan jasa menjadi upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik merupakan instansi pemerintah baik pemerintah pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang menjalankan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang, rakyat, instansi pemerintah dan badan hukum yang mempunyai hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Pelayanan publik ialah pekerjaan dasar yang wajib dijalankan oleh pemerintah pusat dan daerah, karena fungsi utama pemerintah yaitu melayani pelanggan/masyarakat, maka pemerintah wajib terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satunya adalah layanan pembuatan kartu pencari kerja.

Kartu pencari kerja (AK-1) diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 13 tentang ketenagakerjaan (2003) serta Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia nomor 07 pasal 25 tentang penempatan tenaga kerja (2008) yaitu pencari kerja yang akan bekerja di dalam Negeri atau di luar Negeri harus 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 3X4cm sebanyak dua lembar, kartu tanda penduduk yang masih berlaku, foto copy ijazah pendidikan terakhir bagi yang memiliki, foto copy sertifikat keterampilan bagi yang memiliki serta foto copy surat keterangan pengalaman kerja bagi yang memiliki.

Kartu pencari kerja (AK-1) ialah kartu yang digunakan untuk keterangan bahwa mereka belum memiliki dan sedang mencari pekerjaan. Kartu pencari kerja biasanya digunakan sebagai syarat untuk melamar pekerjaan, meskipun tidak semua perusahaan atau instansi mengajukan syarat untuk memiliki kartu pencari kerja. Pada dasarnya setiap kartu pencari kerja yang dihasilkan akan digunakan untuk menghitung jumlah pelamar kerja pada tahun yang bersangkutan untuk dibandingkan dengan jumlah lapangan kerja yang tersedia, untuk dijadikan koreksi atau landasan sehingga meningkatkan jumlah lapangan kerja di Indonesia. (Suksesi, 2018)

Dalam Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain.

Sebagaimana firman Allah Dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا انْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ  
بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya:

Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gorontalo yaitu sebuah instansi yang bergerak dalam bidang ketenagakerjaan, kemudian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus selalu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat memuaskan keinginan masyarakat dan menjaga kepercayaan pelanggan atau masyarakat. Tetapi kualitas pelayanan pemerintah saat ini belum sebaik yang diharapkan oleh masyarakat, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah masih menghadapi kendala. Masyarakat mulai bertanya-tanya apakah instansi pemerintah dapat menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Masyarakat sangat membutuhkan pelayanan, baik itu pelayanan administrasi, pelayanan barang dan jasa, pelayanan kesehatan, dan pelayanan lainnya. Serta juga sangat menuntut pelayanan yang berkualitas. Pelayanan merupakan tugas utama dari aparatur-aparatur pemerintah. Di Indonesia, Undang-undang Dasar 1945 mewajibkan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar kesejahteraan seluruh warga, sehingga efektifitas sistem pemerintahan sangat tergantung pada kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan atau yang biasa disebut dengan pelayanan yang baik adalah kemampuan yang diberikan oleh pemerintah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau masyarakat dengan standar yang ditetapkan. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan untuk menilai kualitas pelayanan. Sebagai penyedia jasa merupakan kewajiban dan janji kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terjangkau.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gorontalo terlihat masih adanya keluhan dari masyarakat, keluhan tersebut antara lain, pengurusan kartu pencari kerja (AK-1) dilakukan secara online namun kurangnya penyediaan fasilitas dalam hal pelayanan yakni, pada saat pembuatan kartu pencari kerja fasilitas yang disediakan seperti komputer hanya ada satu, printer hanya ada satu sedangkan pemohon yang membuat kartu pencari kerja banyak jadi mengakibatkan pelayanan masih dirasakan lambat yang tadinya bisa selesai hari itu juga tetapi karena kurangnya fasilitas membuat pemohon kembali esok hari, sehingga proses pelayanan menjadi lambat dan mengakibatkan beberapa pemohon yang

membuat kartu pencari kerja yang tampak mengantri merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Permasalahan lainnya ialah lambatnya respon petugas dalam melayani para pemohon kartu pencari kerja, dimana sering kali terjadi antrian pemohon kartu pencari kerja namun sikap dari para petugas pelayanan biasa-biasa saja dan tidak ada tindakan atau solusi yang dilakukan untuk mempercepat proses pelayanan. Di sisi lain tampak ada beberapa masyarakat yang mengurus kartu pencari kerja tanpa harus mengantri sesuai dengan waktu kedatangan di kantor dan dengan cepat kartu pencari kerja tersebut bisa terselesaikan. Hal ini jelas merupakan sikap yang membeda-bedakan antara satu dan yang lainnya dan membuat masyarakat yang mengurus kartu pencari kerja lainnya merasa diperlakukan tidak adil serta memperburuk citra birokrasi di mata masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan sebelumnya maka penulis mengadakan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gorontalo”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas ada beberapa identifikasi masalah yang akan menjadi bahan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Kurangnya penyediaan fasilitas dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK-1)
2. Lambatnya respon petugas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK-1)
3. Masih ada petugas yang kurang adil dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK-1)

## **1.3 Fokus Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah maka penelitian ini difokuskan pada: Bagaimana Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gorontalo?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus masalah yang diuraikan sebelumnya maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gorontalo.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil penelitian yang dilakukan yaitu dapat menjadi bahan masukan bagi berbagai pihak Pemerintah khususnya pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gorontalo untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar menjadi lebih baik lagi.

##### **1.5.2 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian yang dilakukan ini dapat dijadikan suatu bahan studi perbandingan selanjutnya dan akan menjadi sumbangsih pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan khususnya menyangkut kualitas pelayanan kepada masyarakat.

##### **1.5.3 Manfaat untuk Peneliti**

Untuk menambah pengetahuan bahkan wawasan terhadap kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.