

KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN KARTU KUNING DI KANTOR DINAS SOSIAL, TENAGA KERJA, DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN LANDAK

Oleh :
CHRISTIRIO SAMIL BOBOS
NIM. E01108063

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Kajian Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak. Tahun 2015

Email: chrs.bobos90@gmail.com

Abstrak

Penulisan Skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan, tingkat kepuasan yang dilakukan oleh pegawai Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak. Permasalahan kurangnya kedisiplinan para pegawai selaku pelayan masyarakat, pelayanan masih lambat, masih ada pencari kerja yang diwakilkan dalam pembuatan kartu kuning dengan menggunakan oknum dalam pegawai dinas sosial, adanya keluhan dan kurangnya kepuasan masyarakat dalam pelayanan. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Kartu Kuning dalam ketepatan waktu pelayanannya tidak dilakukan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan karena masih banyak yang membuat kartu kuning menunggu petugas yang belum datang, tingkat kepuasan pelayanannya kurang memuaskan karena masih ada petugas pelayanan Kartu Kuning yang kurang memberikan sikap menyenangkan kepada pembuat Kartu Kuning. Dengan demikian dapat diketahui dengan jelas bahwa Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Kuning tidak memuaskan. Saran yang peneliti sampaikan yaitu pada loket pembuatan Kartu Kuning Kabupaten Landak harus ada yang menjaga dan perlu penambahan stafnya, agar pengguna tidak menunggu lama dan kecepatan pelayanan akan lebih baik. Jadwal yang dibuat seharusnya sudah diperhatikan oleh petugas pembuat Kartu Kuning dan perlu untuk pihak Dinas Sosial merumuskan kembali jadwal yang ada ke petugas agar tepat waktu. Perlu peningkatan fasilitas dan kebersihan ruangan khusus untuk ruang pembuatan Kartu Kuning agar suasana akan lebih nyaman.

Kata-kata kunci : Kualitas, Pelayanan, Kartu Kuning.

Abstract

Writing this thesis aims to describe and analyze the quality of service, satisfaction levels were carried out by employees of the Department of Social and Labor District Landak. Problem of the lack of discipline of the employee as a public servant, service was slow, there are still job seekers are represented in the manufacture of a yellow card by using actors in social service employees, complaints and the lack of public satisfaction in service. This research uses descriptive method with qualitative approach. The results showed that the quality of service in the Yellow Card making timely delivery is not carried out according to a set schedule because there are many who make the yellow card waiting for officials are yet to come, the satisfaction level of service is less satisfactory because there is no care workers who provide less Yellow Card fun attitude to the Yellow Card maker . Thus it can be seen clearly that the Quality of Service In Yellow Card Making unsatisfactory. Researchers suggestions made, namely the manufacture of counters District Yellow Card Landak there should be the need to maintain and increase its staff , so users do not have to wait long and the speed of service would be better . A schedule made steps should have noticed by officers Yellow Card makers and the need for the Department of Social reformulate existing schedule to officials for the right time . Need to increase the facilities and cleanliness of the room for the manufacture of space Yellow Card so that the atmosphere will be more comfortable .

Keywords : Quality, Service, Yellow Card.

A. PENDAHULUAN

Di Indonesia khususnya di dalam UUD RI disebutkan setiap warga negara mempunyai kedudukan yang sama dimata hukum dan mendapatkan penghidupan serta pekerjaan yang layak. Hingga dikeluarkannya Undang - Undang Nomor 13 Tahun 2009 tentang ketenagakerjaan dan Permendagri Nomor 1. Dinas Sosial dibentuk untuk penanganan masalah Sosial, Ketengakerjaan dan Transmigrasi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan sosial di Kabupaten Landak. Kesejahteraan Sosial menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual dan sosial warga Negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya.

Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik. Ruang lingkup pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah sangatlah kompleks, baik bentuk, jenis maupun sifat. Oleh karena itu usaha untuk memperoleh dasar-dasar proses pelayanan publik tersebut sangat diperlukan. Kenyataan dilapangan pelayanan publik di Indonesia menunjukkan adanya struktur dan fungsi birokrasi yang tumpang tindih

menyebabkan tidak efisien serta tanggung jawab yang tidak jelas. Hal ini sering terjadi lempar tanggung jawab. Para pelayan juga terlalu menjaga jarak sosial yang jauh antara masyarakat dengan pemerintah. Hal ini menyebabkan ketidak berdayaan masyarakat. Pelayanan publik adalah suatu tugas yang sering di anggap sepele namun selama ini selalu gagal diterapkan pemerintah.

Pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi dalam membahas masalah kepentingan umum mau tidak mau akan menyangkut pada soal kepentingan pribadi sebagai sumber utama adanya kepentingan umum. Sebab kepentingan umum merupakan suatu bentuk himpunan kepentingan pribadi yang sama dari sekelompok orang atau masyarakat. Tetapi hal ini tidak berarti bahwa setiap kepentingan yang sama dari sekelompok orang atau masyarakat otomatis menjadi kepentingan umum.

Pembangunan ketenagakerjaan mempunyai banyak dimensi dan keterkaitan. Keterkaitan itu hanya dengan kepentingan kerja selama, sebelum dan sesudah masa kerja tetapi juga dengan keterkaitan kepentingan pengusaha, pemerintah, dan masyarakat. Untuk itu, diperlukan pengaturan yang menyeluruh dan komprehensif, antara lain mencakup pengembangan sumber daya manusia,

peningkatan produktifitas dan daya saing tenaga kerja indonesia, upaya perluasan kesempatan kerja, pelayanan penempatan tenaga kerja, dan pembinaan hubungan industrial. Salah satu Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial, Tenaga kerja, dan Transmigrasi yaitu pelayanan administrasi yang mencakup tentang segala system administrasi pegawai maupun data-data tentang pencari kerja.

Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi sebagai sebuah instansi pelayanan masyarakat dalam bidang kependudukan, harus selalu meningkatkan mutu pelayanannya dari waktu ke waktu agar tetap dipercaya dan menjadi pilihan utama masyarakat di bidang kependudukan. Pembuatan kartu kuning ini dapat berfungsi untuk mendata jumlah para pencari kerja di Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Landak. Dengan adanya data ini Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi dapat digunakan mengambil tindakan dan merencanakan solusi untuk mengurangi angka pengangguran di Kabupaten Landak, sehingga dampak negatif seperti rendahnya kualitas kesehatan, kemiskinan, meningkatnya kejahatan, dan angka pengangguran pun diharapkan dapat diminimalkan. Dinas Tenaga Kerja merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah dibidang ketenagakerjaan dan ketransmigrasian, yang didalamnya terdapat

manajemen dalam proses menjalankan suatu pekerjaan dengan serangkaian tindakan yang secara berjenjang, berlanjut yang berkait dilakukan untuk menggapai sesuatu yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penelitian awal melalui observasi, ditemukan masalah pada kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Landak yaitu: Kedisiplinan aparatur masih minim, dimana setelah jam istirahat usai pelayanan masih belum dimulai dan sebelum jam dinas usai masih ada aparatur dinas terkait yang sudah meninggalkan dinas sehingga tanggung jawab untuk melayani sepenuh hati atau maksimal belum tercapai. Pelayanan nya masih lambat sehingga para pembuat Kartu Kuning merasa lelah untuk menunggu. Dan didalam pelayanan tersebut terdapat penyalahgunaan prosedur seperti halnya masih ada pencari kerja yang diwakilkan dalam pembuatan kartu kuning tersebut.

Dari uraian latar belakang yang penulis paparkan bahwa penulis harus memiliki fokus penelitian yang jelas. Hal ini dikarenakan agar penelitian tidak menyimpang dari topik yang dibahas, maka penulis mencoba untuk merumuskan masalahnya yaitu “Bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Kuning di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Landak?”

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Pelayanan Publik

Menurut Ladzi Safroni (2012:50) Pengertian umum pelayanan publik menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Ladzi Safroni (2012:70) Kualitas adalah pekerjaan setiap orang dalam organisasi agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik. Kualitas muncul dari pencegahan, bukan hasil dari suatu pemeriksaan atau inspeksi. Kualitas menuntut kerja sama yang erat, semua orang dalam organisasi adalah penentu keberhasilan dalam pelaksanaan tugas. Kualitas menuntut perbaikan berkelanjutan. Selanjutnya ditekankan bahwa pada saat diperlukan perubahan, misalnya dalam sistem dan prosedur, tindakan yang cepat perlu di tempuh agar tidak terjadi keterlambatan dalam mengejar peningkatan kualitas.

Menurut Ahmad Ainur Rohman (2010:5) Kualitas pelayanan publik yang baik menjamin keberhasilan pelayanan

tersebut, sebaliknya kualitas yang rendah kurang menjamin keberhasilan pelayanan publik tersebut. Keadaan ini menyebabkan setiap negara berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Kenyataan dilapangan pelayanan publik di Indonesia menunjukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh birokrat kita sangat rumit, prosedural, berbelit-belit lama, boros atau tidak efisien dan efektif serta menyebalkan. Adanya struktur dan fungsi birokrasi yang *overlapping* menyebabkan tidak efisien serta tanggung jawab yang tidak jelas.

3. Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning

Pelayanan pembuatan Kartu Kuning adalah melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan mencari pekerjaan dan sebagai persyaratan mencari kerja. Sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan yang diberikan oleh pegawai kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Landak kepada para pencalon tenaga kerja.

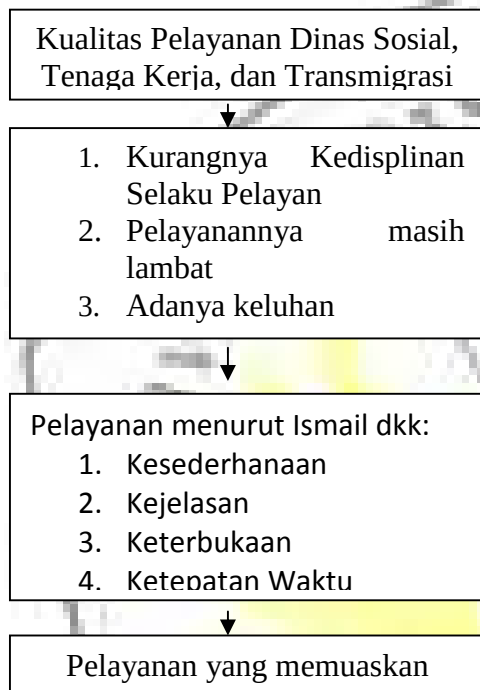
4. Pengertian Kartu Kuning

Kartu Kuning adalah sebagai tanda bukti bahwa pencari kerja telah mendaftarkan diri pada Dinas yang bertanggung jawab di bidang Ketenagakerjaan kabupaten atau Kota dan juga sebagai tanda pengenal untuk memudahkan mencari Kartu Induknya dalam Bak Bergerak Pengisian Kartu

Kuning sendiri dilakukan oleh pengantar kerja atau petugas antar kerja setelah diadakan wawancara dengan Tenaga Kerja.

Kartu kuning berfungsi sebagai syarat untuk melamar suatu pekerjaan di bidang yang memerlukan dan dapat digunakan bagi pencari kerja.

Alur Pikir Penelitian



5. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif, karena peneliti ingin memperoleh gambaran yang bersifat komprehensif serta mendalam mengenai sejauh mana perkembangan Kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Kuning di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Landak. Sugiyono (2010:1) metode penelitian ini muncul karena terjadi perubahan paradigma dalam

memandang suatu realitas/fenomena/gejala.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

C. Hasil dan Pembahasan

Kartu tanda pencari kerja (kartu kuning) ini merupakan salah satu syarat mutlak yang harus disediakan pencari kerja dalam proses melamar menjadi pegawai atau tenaga kerja baik kepada instansi pemerintah maupun swasta. Dalam pelaksanaan pembangunan nasional, tenaga kerja mempunyai kedudukan yang sangat penting sebagai pelaku dan tujuan pembangunan. Sesuai dengan peranannya dan kedudukan tenaga kerja, diperlukan pembangunan ketenagakerjaan untuk meningkatkan kualitas tenaga kerja dan peran sertanya dalam pembangunan serta peningkatan perlindungan tenaga kerja dan keluarganya sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan.

Salah satu institusi penyelenggara Negara yang memberikan layanan publik

terhadap masyarakat yaitu Dinas Sosial Daerah Kabupaten Landak. Layanan yang diberikan Dinas Sosial Kabupaten Landak sangat beragam namun dalam pembahasan ini yang akan dibahas adalah Kualitas Pelayanan dalam pembuatan Kartu Kuning yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Landak. Adapun kualitas pelayanan yang akan dibahas antara lain:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan pembuatan kartu kuning di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Landak tidak begitu sulit untuk dipahami, prosedur pelayanan dibuat sederhana dan tidak berbelit-belit serta persyaratan teknis maupun administrasi akan mudah didapatkan. Bagi pengguna jasa layanan Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Daerah Kabupaten Landak yang baru pertama kali menggunakan jasa layanan dan belum mengetahui alur pelayanan maka dapat membaca di papan besar yang ditempel yang berisi mengenai petunjuk alur pelayanan. Papan pengumuman dan penunjuk arah sudah tersedia berada di bagian ruangan kantor.

Prosedur pelayanan merupakan tahap-tahap yang harus dilalui pencari kerja saat masuk ke kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Daerah Kabupaten Landak pada umumnya, yang mana di dalamnya juga berkaitan dengan persyaratan-persyaratan apa saja yang harus dipenuhi

oleh pencari kerja yang tentunya berhubungan dengan persyaratan.

Pelayanan Kartu Kuning bentuk dokumen resmi yang diberikan kepada masyarakat pencari kerja dan pelayanan merupakan pelayanan teknis yang dilaksanakan pada Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Landak. Berikut kutipan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Tenaga Kerja Kabupaten Landak:

“Kalau ada masyarakat yang membuat kartu kuning atau kita langsung melayani masyarakat yang ingin membuat kartu kuning dan pembuat kartu kuning langsung mengisi blanko formulir Kartu Kuning atau yang telah disediakan.

Syarat-syarat yang perlu disiapkan untuk membuat Kartu Kuning pada Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Landak adalah:

- a. Fotokopy KTP sebanyak 1 lembar.
- b. Fotokopy Ijazah terakhir 1 lembar.
- c. Pas foto berukuran 3x4 hitam putih atau warna sebanyak 2 lembar.

Prosedur untuk membuat Kartu Kuning di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Landak adalah:

- a. Pembuat Kartu Kuning mengambil no antrian yang telah disediakan, kemudian pembuat Kartu Kuning menunggu untuk di panggil sesuai no urut antrian di ruang tunggu yang telah

- disediakan.
- b. Pembuat Kartu Kuning yang telah di panggil, menyiapkan persyaratan yang diperlukan untuk membuat Kartu Kuning , kemudian petugas pelayan Kartu Kuning atau mengecek KTP apakah pembuat Kartu Kuning atau berasal dari Kabupaten Landak, agar tidak terjadi kekeliruan.
 - c. Pelayan Kartu Kuning memasukan data pembuat Kartu Kuning yakni nama sesuai ijazah terakhir, dan memasukan alamat dan tempat tanggal lahir sesuai dengan KTP. Serta pelayan kartu kuning menanyakan asal sekolah baik itu SD, SMP, SMA, SARJANA para pembuat kartu kuning sebagai data yang perlu di isi dalam membuat kartu kuning.
 - d. Kemudian pelayan Kartu Kuning mencetak kartu kuning yang telah selesai, dan menempel foto pembuat Kartu Kuning, selanjutnya Kartu Kuning akan ditandatangani oleh pembuat Kartu Kuning pada bagian bawah foto dan distempel oleh petugas yang berwenang. Kartu Kuning tersebut kemudian diserahkan kepada pembuat Kartu Kuning untuk dilegalisir.
 - e. Sebelum melegalisir Kartu Kuning pembuat Kartu Kuning memfotokopy sesuai kebutuhan yang diperlukan. Setelah itu fotokopy Kartu Kuning

diserahkan kepada petugas yang berwenang untuk dilegalisir.

- f. Proses pembuatan Kartu Kuning tidak perlu membayar biaya, yang memerlukan biaya Cuma biaya transportasi dan fotokopy. Kartu kuning itu sendiri disediakan gratis untuk para pencari kerja. Hal yang sama juga untuk proses legalisir Kartu Kuning.

Menurut salah satu pembuat Kartu Kuning Kabupaten Landak bernama (ML) mengatakan bahwa:

“pihak Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi mengalami banyak kekurangan keterbatasan baik itu fasilitas maupun SDM nya.

Oleh karena itu perlu dilakukan kapasitas SDM di Dinas Sosial Kabupaten Landak untuk melakukan perbaikan sikap para petugas dan pemahaman tentang layanan publik, mulai dari melakukan identifikasi, apa yang harus dilakukan dalam pelayanan, psikososial masyarakat, hukum, dan bekerja dengan jejaring layanan. Kapasitas yang penting bagi petugas adalah pemahaman tentang karakter masyarakat agar mereka dapat merasakan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Mengacu dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa masih terbatasnya fasilitas dan SDM yang ada di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Landak dalam mengorganisir program layanan pembuatan

Kartu Kuning dan layanan teknis lainnya mempengaruhi kinerja layanan petugas dalam memberikan kualitas layanan terbaik

Menurut salah satu pembuat Kartu Kuning Kabupaten Landak bernama (ML) mengatakan bahwa:

“pihak Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi mengalami banyak kekurangan keterbatasan baik itu fasilitas maupun SDM nya.

Oleh karena itu perlu dilakukan kapasitas SDM di Dinas Sosial Kabupaten Landak untuk melakukan perbaikan sikap para petugas dan pemahaman tentang layanan publik, mulai dari melakukan identifikasi, apa yang harus dilakukan dalam pelayanan, psikososial masyarakat, hukum, dan bekerja dengan jejaring layanan. Kapasitas yang penting bagi petugas adalah pemahaman tentang karakter masyarakat agar mereka dapat merasakan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Mengacu dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa masih terbatasnya fasilitas dan SDM yang ada di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Landak dalam mengorganisir program layanan pembuatan Kartu Kuning dan layanan teknis lainnya mempengaruhi kinerja layanan petugas dalam memberikan kualitas layanan terbaik

2. Kejelasan

Tingkat kepuasan pelayanan menjadi sesuatu yang penting ketika membahas pelayanan. Keramahan selalu

identik dengan sambutan yang baik terhadap pengguna layanan. Pengguna jasa layanan tidak merasa segan terhadap petugas yang ada dan akan menimbulkan kesan yang baik ketika seorang pembuat Kartu Kuning menggunakan jasa tersebut.

Mengenai kejelasan dalam pelayanan pembuatan Kartu Kuning di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Landak menurut Kepala Bidang Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Landak mengatakan bahwa:

“untuk mengenai prosedur pelayanan pembuatan Kartu Kuning Kabupaten Landak sangat mudah, namun ada beberapa hal yang harus dipenuhi oleh pembuat kartu kuning yaitu Kartu identitas (KTP) yang masih berlaku, ijazah terakhir serta pas foto ukuran 3x4. Namun secara umum rata-rata persyaratannya mudah dan tidak terlalu mempersulit pencari kerja.”

Kejelasan pelayanan pembuat Kartu Kuning Kabupaten Landak juga dikemukakan oleh (AS) salah satu pembuat Kartu Kuning yang mengemukakan pendapatnya melalui hasil wawancara berikut:

“menurut kami dalam pembuatan Kartu Kuning, mereka sudah bisa menjelaskan apa yang ingin kami tanyakan kepada pihak dinas,

sehingga kami bisa mengerti apa yang pihak dinas jelaskan kepada kami”

Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Kantor Dinas Sosial, dimana para pembuat Kartu Kuning yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi instansi pemerintah yaitu salah satunya Dinas Sosial Kabupaten Landak, dalam hal ini pembuat Kartu Kuning akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Landak.

3. Keterbukaan

Berdasarkan pantauan peneliti, kesan santai nampak pada sejumlah pegawai, mereka yang berseragam dinas atau petugas yang melayani loket pelayanan kartu kuning menerima telpon genggamnya dihadapan para pembuat Kartu Kuning yang dilayanannya, pembicaraan yang dilakukan ternyata tidak ada hubungannya dengan pekerjaan mereka sehingga mengakibatkan pelayanan yang kurang optimal dan lamban serta kurangnya sikap kedisiplinan dari para pelayan pembuat kartu kuning, sehingga peneliti berpendapat bahwa peningkatan kualitas pegawai dalam bekerja sangatlah penting sedianya perilaku yang lalai dalam bekerja harus dikenai

sanksi sebagaimana yang telah di atur. Pimpinan harus memiliki determenasi yang jelas untuk mengarahkan bawahannya untuk tetap berkonsentrasi penuh dalam bekerja. Misalnya menciptakan sistem skoring bagi pegawainya agar mereka yang lalai dapat diketahui dan diberikan sanksi, menurut peneliti hal ini perlu dilakukan agar kesulitan atau atasan disuatu instansi pemerintahan untuk mengarahkan bawahannya dapat segera diatasi.

Menurut Kepala Bidang Dinas Sosial Kabupaten Landak hasil wawancara yaitu:

“Kami sebagai pihak Dinas sudah memberikan pemahaman tentang pembuatan kartu kuning, kami sadar dalam pelayanan pembuatan kartu kuning belum bisa memberikan kepuasan mengenai pelayanan karena kurangnya Staf yang ada di kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang pembuat Kartu Kuning Dinas Sosial Kabupaten Landak berinisial (MR) mengatakan tentang keterbukaan pelayanan pembuatan Kartu Kuning Kabupaten Landak adalah hasil wawancara berikut:

“Pelayanan pembuatan Kartu Kuning Dinas Sosial Kabupaten Landak untuk persyaratannya tidak bisa di pahami, karena masih

kurangnya keterbukaan mereka kepada kami sebagai pembuat kartu kuning karena adanya sikap dan perilaku petugas yang tidak bisa berinteraksi kepada kami, sehingga proses pembuatan kartu kuning berjalan lambat”

Sebenarnya perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang baik dari layanan pembuatan Kartu Kuning memang benar-benar mutlak dibutuhkan. Bukan saja karena banyaknya keluhan-keluhan masyarakat yang merasa kecewa dengan pelayanan Dinas Sosial, baik dari segi mutu, kemudahan prosedur, dan juga dengan adanya perkembangan zaman yang sudah mendesak untuk melakukan perbaikan-perbaikan.

4. Ketepatan waktu

Jika diperhatikan ketepatan waktu pelayanan menjadi sangat penting. Dan ketika berbicara kualitas pelayanan, agar layanan dapat memuaskan konsumen yang dilayani, maka waktu pelayanannya harus tepat. Berdasarkan aspek kejelasan jadwal pelayanan, kejelasan tampak dari jadwal pelayanan yang dipasang di setiap instansi, tetapi dalam kenyataannya pelayanan tersebut tidak dilakukan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Masih banyak pembuat Kartu Kuning yang harus menunggu petugas yang belum datang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Dinas Sosial

Kabupaten Landak mengatakan tentang ketepatan waktu pelayanan pembuatan Kartu Kuning Kabupaten Landak adalah relatif sebagaimana hasil wawancara berikut:

“Mengenai ketepatan waktu yang telah kami berikan pihak kami langsung memberikan arahan kepada pembuat Kartu Kuning untuk mengisi data atau blanko yang telah kami sediakan dan memberikan persyaratan-persyaratan yang semestinya harus dilengkapi terlebih dahulu atau jika ada yang tidak lengkap mereka harus melengkapinya terlebih dahulu dan otomatis waktu yang digunakan akan bertambah lama sehingga antrian yang berikutnya menunggu lama”

Pada indikator layanan prima yang menjadi tolak ukur kinerja layanan pembuatan Kartu Kuning Kabupaten Landak dapat dikategorikan bahwa kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan Kabupaten Landak masih tergolong rendah kemampuan petugas yang dilihat dari kejelasan petugas, kedisiplinan, tanggung jawab, kesopanan dan keramahan, kemampuan, serta kecepatan petugas menunjukkan bahwa masih ada beberapa aspek yang masih perlu dibenahi lagi. Beberapa aspek tersebut antara lain kedisiplinan dan ketepatan

waktu petugas, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang pembuat Kartu Kuning Dinas Sosial Kabupaten Landak berinisial (AL) mengatakan tentang ketepatan waktu pelayanan pembuatan Kartu Kuning Kabupaten Landak adalah relatif sebagaimana hasil wawancara berikut:

“Pelayanan oleh Petugas pembuat Kartu Kuning Dinas Sosial Kabupaten Landak tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan hal ini di karenakan petugas sudah meninggalkan ruangan sebelum jam kerja selesai sehingga pembuatan Kartu Kuning harus ditunda.”

Seperti pelayanan pembuatan Kartu Kuning yang harusnya dimulai pukul 08.00 tetapi dalam kenyataanya pelayanan baru dimulai pukul 08.30. hal ini menunjukkan kinerja petugas dalam hal ketepatan waktu layanan masih rendah.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa perlu adanya pembenahan pada pelayanan Dinas Sosial. Pembenahan di bidang pembuatan Kartu Kuning ini meliputi pembenahan fasilitas maupun peningkatan kemampuan dan ketrampilan petugas di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Landak tersebut. Misalnya menambah fasilitas komputer dan membekali petugas dengan ilmu dan

ketrampilan agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan tetap menjaga etika.

Langkah pertama yang harus dilakukan oleh pemerintah dengan mengukur dan mengevaluasi bagaimana kualitas pelayanan publik di bidang Dinas Sosial yaitu dengan membandingkan antara indikator pelayanan publik dengan yang terjadi di lapangan atau yang dirasakan oleh konsumen. Dan salah satu hal yang dapat dievaluasi adalah ruangan tunggu yang harus di renovasi, fasilitas harus dipenuhi, keadaan kantor harus di renovasi dan dijadikan layaknya sebuah kantor, para staf pelayan yang masih kurang. Setelah mengetahui hasil dari evaluasi tersebut, apabila hasilnya menunjukkan hasil yang kurang baik, langkah selanjutnya adalah mencari penyebab dari buruknya kualitas pelayanan tersebut, untuk selanjutnya dicari bagaimana penyelesaian yang tepat.

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini masyarakat adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Masyarakat yang puas merupakan aset yang sangat berharga, tetapi jika masyarakat merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih kepada orang lain tentang pengalaman kurang baiknya pelayanan yang mereka dapatkan dalam membuat kartu kuning.

Untuk menciptakan kepuasan masyarakat harus menciptakan dan mengelola suatu system. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh Dinas Sosial Kabupaten Landak untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan atas suatu kinerja yang dirasakannya. Jika kinerja lebih tinggi dari harapan masyarakat maka akan mengalami kepuasan.

Artinya, kritik, saran maupun keluhan masyarakat semestinya tidak diartikan sebagai serangan, tetapi diterima sebagai koreksi terhadap cara berpikir dan cara melayani masyarakat. Dari keluhan masyarakat, pelayan pembuatan Kartu Kuning dapat mengetahui keinginan masyarakat dan kekurangan yang dimilikinya. Namun, kondisi ini harus disertai pula dengan perbaikan pada Kualitas Pelayanan.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

a) Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan dari fokus penelitian diantaranya:

1. Kualitas pelayanan pembuatan Kartu Kuning di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Landak kurang memuaskan konsumen, karena kinerja petugas dalam ketepatan waktu masih rendah, pada jadwal pelayanan kejelasan tampak dari jadwal pelayanan yang dipasang di setiap instansi, tetapi dalam kenyataannya pelayanan tersebut tidak dilakukan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Masih banyak pembuat Kartu Kuning yang harus menunggu petugas yang belum datang.
2. Tingkat kepuasan pelayanan menjadi sesuatu yang penting ketika membahas pelayanan. Keramahan selalu identik dengan sambutan yang baik terhadap pengguna layanan. Pengguna jasa layanan tidak merasa segan terhadap petugas yang ada dan akan menimbulkan kesan yang baik ketika seorang pembuat Kartu Kuning menggunakan jasa tersebut.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi bahwa masih terbatasnya fasilitas dan SDM yang ada di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Landak dalam mengorganisir program layanan pembuatan Kartu Kuning dan layanan teknis lainya mempengaruhi kinerja layanan petugas dalam memberikan kualitas layanan terbaik.

b) Saran

1. Pada loket pembuatan Kartu Kuning Kabupaten Landak harus ada yang menjaga dan perlu penambahan stafnya, agar pengguna tidak menunggu lama dan kecepatan pelayanan akan lebih baik
2. Jadwal yang dibuat seharusnya sudah diperhatikan oleh petugas pembuat Kartu Kuning dan perlu untuk pihak Dinas Sosial merumuskan kembali jadwal yang ada ke petugas agar tepat waktu
3. Perlu peningkatan fasilitas dan kebersihan ruangan khusus untuk ruang pembuatan Kartu Kuning agar suasananya akan lebih nyaman.

Ladzi Safrony, 2012. *Manajemen Dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*, Yogyakarta: Aditya Media Publishing.

Sugiyono, 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.

2. Dokumen Pemerintah

Lakip Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak, 2014. Kabupaten Landak: Lakip Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak.

Profil Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak, 2012. Kabupaten Landak: Profil Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak.

E. REFERENSI

1. Buku-buku

Abdurrahmat Fathoni, 2006. *Metedologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta.

Ahmad Ainur Rohma, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.

Emzir, 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Ismail dkk, 2010. *Menuju Pelayanan Prima*, Malang: Program Sekolah Demokrasi.



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan Prof. Dr. H. Hadari Nawawi, Pontianak Kotak Pos 78124
Homepage: <http://jurnafis.untan.ac.id>

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : CHRISTIRIO SAMIL BOBOS
NIM / Periode lulus : E01108063/IV
Tanggal Lulus : 29 Mei 2015
Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi Negara
E-mail address/ HP : Chrs.bobos90@gmail.com / 085345237491

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Publika*) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN KARTU KUNING DI KANTOR DINAS SOSIAL, TENAGA KERJA, DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN LANDAK

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

☐ Secara *fulltex*

☒ *content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.



Mengetahui/ disetujui
Pengelola Jurnal Publika

Dr. Arifin, S.Sos, M.AB
NIP.197105021997021002

Catatan

*tuliskan nama jurnal sesuai prodi masing-masing
(Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 15 Desember 2015

CHRISTIRIO SAMIL BOBOS
NIM. E01108063

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)