**KUALITAS PELAYANAN PENEMPATAN TENAGA KERJA PADA DINAS TENAGA KERJA KOTA MAKASSAR**

**Ira Rahmadani (1465141015)**

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar**

**Email:** [irarahmadani3@gmail.com](mailto:irarahmadani3@gmail.com)

***ABSTRAK*** *Kualitas Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar. Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. Di Bimbing Oleh Dra. Hj. Herlina Sakawati dan Dr. Muh. Nur Yamin.*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan penempatan tenaga kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar. Jenis penelitian kualitatif. Desain penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data wawancara, observasi, studi kepustakaan dan dokumentasi, teknik analisis data yang digunakan yaitu menurut teori Miles dan Huberman.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penempatan tenaga kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar belum baik, dilihat dari 10 indikator, yakni dari Tangibles (Bukti fisik), Reliable (Kemampuan), Responsiveness (Daya tanggap), Competence (Kompetensi), Courtesy (Kesopanan), Credibility (Kredibilitas), Security (Keamanan), Acces (Akses), Communication (Komunikasi), Understanding the customer (Kemampuan memahami pelanggan). Dari kesupuluh indikator ada tiga indikator yang belum berjalan dengan baik yaitu: Responsiveness (Daya tanggap), Competence (Kompetensi), dan Acces (Akses).*

***Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Penempatan Tenaga Kerja***

**PENDAHULUAN**

Pertumbuhan penduduk Indonesia dari tahun ketahun menunjukkan angka pertumbuhan yang semakin tinggi. Masalah penduduk di Indonesia tidak hanya terjadi dari jumlah penduduk yang besar, tetapi juga karena pertumbuhan penduduk yang semakin tinggi. Perkembangan penduduk di Indonesia yang cepat akan diikuti oleh perkembangan yang pesat pula, tingginya jumlah angkatan kerja dan terbatasnya kesempatan kerja merupakan salah satu permasalahan penduduk. Pertumbuhan penduduk yang banyak, tidak sebanding dengan ketersedian lapangan pekerjaan di Indonesia.

Pekerjaan mempunyai makna yang sangat penting bagi kehidupan manusia, sehingga setiap orang membutuhkan pekerjaan. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 27 Ayat 2 berbunyi “Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”. Pasal tersebut juga dapat diterjemahkan bahwa sebenarnya seluruh warga Negara Indonesia tidak berkeinginan menjadi penganguran dan juga tidak berkeinginan menjadi orang miskin.

Setiap warga Negara Indonesia yang bermaksud untuk mendapatkan pekerjaan di dalam maupun di luar negeri, baik pekerjaan formal maupun pekerjaan informal disebut pencari kerja.

Pembangunan ketenagakerjaan mempunyai banyak dimensi dan keterkaitan, keterkaitan itu tidak hanya dengan kepentingan tenaga kerja tetapi juga dengan kepentingan pengusaha, pemerintah dan pencari kerja, untuk itu diperlukan pengaturan yang menyeluruh antara lain mencakup tentang pelayanan penempatan tenaga kerja, perluasan kesempatan kerja dan industrial.

Terkait dengan pelayanan penempatan tenaga kerja maka pemerintah dan masyarakat bertanggung jawab dalam upaya perluasan kesempatan kerja dan pendayagunaan tenaga kerja secara optimal serta penempatan tenaga kerja yang sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan.

1. **TINJAUAN PUSTAKA**

**Konsep Pelayanan.** Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan yang melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah:

Kotler dalam Sinambela (2016:4) mengatakan bahwa: “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.[[1]](#footnote-1)

Sampara dalam Sinambela (2016:4), mengatakan bahwa: “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang atau mesin secara fisik”.[[2]](#footnote-2)

Menurut Moenir dalam Pasolong (2011:128) mengatakan bahwa: “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”.[[3]](#footnote-3)

Moenir (2015:16-17) mengungkapkan bahwa:

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.[[4]](#footnote-4)

Menurut Luthans dalam Moenir (2015:15) adalah kegiatan proses terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.[[5]](#footnote-5)

Dari beberapa definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu interaksi antara seseorang atau organisasi secara langsung maupun tidak langsung.

**2) Konsep Pelayanan Publik**

Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayan kepada masyarakat, oleh karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan baik dan pr*ofessional.*

Konsep pelayanan publik di Indonesia dirumuskan dalam “Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik”. Dalam Undang-Undang tersebut, pelayanan publik didefinisikan sebagai berikut:

Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.[[6]](#footnote-6)

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah:

Menurut Lovelock dan Wringht dalam Mulyadi, dkk (2016:35) konsep pelayanan publik diartikan sebagai:

Aktivitas yang ditawarkan kepada pihak lain. Pelayanan yang bersifat *intangible,* artinya pelayanan tidak dapat dilihat, didengar. Dengan demikian pelayanan tidak dapat dimiliki oleh pihak yang menerima. Pelayanan merupakan aktivitas ekonomi yang menghasilkan nilai dan memberi keuntungan kepada pelanggan.[[7]](#footnote-7)

Santosa (2008:57), mengungkapkan bahwa:

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah melainkan juga pihak swasta.[[8]](#footnote-8)

**3)Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.**

Adapun yang berkaitan dengan prinsip standar pelayanan sebagaimana disebutkan dalam “Permenpan dan RB Nomor 15 Tahun 2015 dalam Mulyadi bahwa dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip yaitu: 1) Sederhana, 2) Partisipatif, 3) Akuntabel, 4) Berkelanjutan, 5)Transparansi dan 6) Keadilan”. Beberapa prinsip tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Sederhana.

Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya yang terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2. Partisipatif.

Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3. Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

4. Berkelanjutan.

Standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

5. Transparansi.

Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

6. Keadilan.

Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis.[[9]](#footnote-9)

**4**) **Kualitas Pelayanan Publik**

Secara teoritis menurut Sinambela (2006:197) tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk mencapai kebutuhan masyarakat maka diperlukan kualitas pelayanan yang prima yang tercermin dari: 1) Trasparansi, 2) Akuntabilitas, 3) Kondisional, 4) Partisipatif, 5) Kesamaan hak dan 6) Keseimbangan hak dan kewajiban”. Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan undang-undang.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban. [[10]](#footnote-10)

**b. Tenaga Kerja (Sumber Daya Manusia)**

**1) Pengertian Tenaga Kerja**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, di Indonesia tenaga kerja adalah setiap orang yang melakukan pekerjaan untuk menghasilkan barang dan/jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai Tenaga Kerja (SDM) adalah:

Sedarmayanti (2016:1) mengungkapkan bahwa:

Tenaga kerja adalah penduduk pada usia kerja (15 tahun ke atas) atau 15-64 tahun, atau penduduk yang secara potensial dapat bekerja. Dengan kata lain tenaga kerja adalah jumlah seluruh penduduk dalam suatu Negara yang dapat memproduksi barang dn jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka dan jika mereka mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut.[[11]](#footnote-11)

**2) Jenis-Jenis Tenaga Kerja**

Menurut Undang-Undang Nomor. 13 Tahun 2003 bab 1 Pasal 1 Ayat 2 jenis tenaga kerja dibedakan berdasarkan:

a) Sifatnya:

* 1. Tenaga kerja jasmani, yaitu segala kegiatan yang memberikan sumbangan produktif pada produksi. Dalam melakasanakan kegiatan produksi, tenaga kerja ini telah mengandalkan fisik jasmani.
  2. Tenaga kerja rohani, yaitu segala kegiatan yang memberikan sumbangan produktif pada produksi. Misalnya, para ahli yang mengadakan penelitian dalam laboratorium untuk melipatgandakan hasil pertanian.[[12]](#footnote-12)

b) Kemampuannya:

1. Tenaga kerja terdidik/tenaga ahli/tenaga mahir.

2. Tenaga kerja terlatih.

3. Tenaga kerja tidak terdidik dan tidak terlatih.[[13]](#footnote-13)

**c. Penempatan Tenaga Kerja.**

**1) Konsep Penempatan Tenaga Kerja.**

Sedarmayanti (2016:63) menyatakan bahwa penempatan tenaga kerja adalah penempatan seseorang ke posisi pekerjaan yang tepat.[[14]](#footnote-14)

Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 1 tentang Ketenagakerjaan “Pelayanan penempatan kerja adalah kegiatan untuk mempertemukan tenaga kerja dengan pemberi kerja, sehingga tenaga kerja dapat memperoleh pekerjaan sesuai dengan bakat, minat dan kemampuannya dan pemberi kerja dapat memperoleh tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhannya”.[[15]](#footnote-15)

Pada dasarnya penempatan tenaga kerja dibagi menjadi dua, yaitu dari dalam dan luar perusahaan.

a. Penempatan tenaga kerja dari dalam perusahaan adalah kebijakan penarikan tenaga kerja yang lebih mengutamakan atau memberikan kesempatan yang lebih banyak bagi karyawan yang sudah ada dalam perusahaan. Penempatan dari dalam dan luar perusahaan dapat dilakukan dengan cara berikut:

1. Promosi, pemindahan, rotasi atau mutasi.
2. Penempatan yang berasal dari cabang.
3. Personalia dalam masa percobaan, magang atau bekerja sementara.
4. Penempatan kembali karyawan yang sudah bebas bekerja.
5. Penempatan kembali karyawan yang sudah pensiun

b. Penempatan tenaga kerja dari luar perusahaan adalah kebijakan penarikan tenaga kerja yang lebih mengutamakan atau memberikan kesempatan kepada masyarakat luas. Cara ini ditempuh oleh perusahaan, karena tenaga kerja yang ada di dalam perusahaan dianggap tidak memenuhi syarat untuk mengisi jabatan dari dalam perusahaan. Penarikan tenaga kerja dari luar perusahaan dapat dilakukan melalui cara berikut ini:

1. Pelamar langsung (*walk ins),* artinya pelamar datang langsung ke perusahaan dengan membawa surat lamaran permohonan pekerjaan.
2. Rekomendasi dari karyawan yang sudah bekerja. Dengan cara ini berarti calon pelamar sudah mengenal karyawan dalam perusahaan yang akan diminta rekomendasi.
3. Iklan (*advertensi),* penggunaan iklan dalam mencari tenaga kerja banyak diterapkan oleh perusahaan besar dengan memasang iklan, sedangkan untuk perusahaan-perusahaan kecil biasanya memasang pada iklan mini dengan ruang iklan yang kecil.
4. Kantor Penempatan Tenaga Kerja.

Di Indonesia penempatan tenaga kerja ditangani oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar. Di samping itu ditangani juga oleh pihak swasta sebagai bursa tenaga kerja.

1. Lembaga Pendidikan

Menarik tenaga kerja melalui lembaga-lembaga pendidikan atau sekolah, perusahaan akan mendapatkan calon tenaga kerja yang berkualitas.

1. Organisasi atau serikat pekerja

Perusahaan dapat menarik tenaga kerja dengan keterampilan tertentu melalui organisai karyawan atau serikat

**B. Kerangka Konseptual**

Sebagai salah satu SKPD Pemerintah Kota Makassar yang menyelenggarakan pelayanan publik, Disnaker Kota Makassar dalam memberikan pelayanan penempatan tenaga kerja kepada pencari kerja dan pemberi kerja harus tercermin dari prinsip cepat, tepat, mudah, murah, dan ramah sesuai dengan harapan masyarakat.

Indikator pengukuran terhadap pelayanan penempatan tenaga kerja, menggunakan 10 unsur pokok dalam kriteria pelayanan yang dikemukakan oleh Zethaml dalam Sedarmayanti (2009:254), terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles* (terjemah), fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliability* (handal), kemampuan unit pelayanan menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), kemauan membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
4. *Competence* (kompeten), tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberi pelayanan.
5. *Courtesy* (sopan), sikap/prilaku ramah, bersahabat, tanggap keinginan konsumen, mau melakukan kontak/hubungan pribadi.
6. *Credibility* (jujur), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security* (aman), jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access* (kemudahan), untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communications* (komunikasi), kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the Customer* (mengerti akan pelanggan), melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.[[16]](#footnote-16)

**C. METODE PENELITIAN**

**1. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

**a. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif lebih bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan mendeskripsikan suatu masalah dan jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif. Sugiono (2016:11) Sugionomendefinisikan penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri atau lebih *(independen)* tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.[[17]](#footnote-17)Sugiono (2014:24)

**b. Jenis Penelitian**

Dasar penelitian yang dilakukan adalah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisa fenomena atau peristiwa yang terjadi dilapangan tentang kualitas pelayanan penempatan tenaga kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar.

**2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang dipilih adalah Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar. Alasan memilih lokasi ini karena Kota Makassar merupakan kota padat penduduk yang ada di Sulawesi Selatan, penyebabnya sulit untuk mendapatkan pekerjaan sehingga dapat dijadikan acuan dalam mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan penempatan tenaga kerja.

**3. Fokus dan Deskripsi Penelitian**

**a. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian yang akan dilakukan dilihat dari 10 indikator kualitas pelayanan meliputi, *Tangibles* (Bukti fisik), *Reliable* (Kemampuan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Competence* (Kompetensi), *Courtesy* (Kesopanan), *Credibility* (Kredibilitas), *Security* (Keamanan), *Acces* (Akses), *Communication* (Komunikasi), *Understanding the customer* (Kemampuan memahami pelanggan) untuk melihat bagaimana pelayanan penempatan tenaga kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar.

* 1. **Deskripsi Fokus Penelitian**
  2. *Tangibles* (Bukti fisik)

Berkenaan dengan bagaimana daya tarik fasilitas fisik, sarana dan prasarana yang digunakan dalam melayani pencari kerja dan pemberi kerja seperti tempat duduk, telephone, dan komputer

* 1. *Reliable* (Kemampuan)

Berkaitan dengan kemampuan suatu instansi dalam memberikan pelayanan yang akurat dari awal tanpa membawa kesalahan apapun dan menyampaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang disepakati. Dalam pengurusan pelayanan penempatan kerja pegawai harus mengusai pekerjaannya dengan baik.

* 1. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Kemampuan atau kesiapan para pegawai untuk membantu pencari kerja dan pemberi kerja dan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan

* 1. *Competence* (Kompetensi)

Harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dalam pengurusan pelayanan penempatan tenaga kerja.

* 1. *Courtesy* (Kesopanan)

Sikap atau prilaku ramah, sopan santun, respek, perhatian dan keramahan pegawai DISNAKER dalam memberikan pelayanan kepada pencari kerja dan pemberi kerja.

* 1. *Credibility* (Kredibilitas)

Berkenaan dengan sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan dan interaksi dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling approach)*

* 1. *Security* (Keamanan)

Jasa pelayanan yang diberikan bebas dari berbagai bahaya dan resiko.

* 1. *Acces* (Akses)

Kemudahan untuk ditemui atau dihubungi, artinya lokasi fasilitas pelayanan mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah dihubungi.

* 1. *Communication* (Komunikasi)

Memberikan informasi yang dapat dipahami serta selalu mendengar saran dan keluhan pencari kerja pan pemberi kerja.

* 1. *Understanding the customer* (Kemampuan memahami pelanggan)

Memahami kebutuhan masyarakat, artinya pegawai DISNAKER dalam pelayanan penempatan kerja lebih memahami apa yang dibuthkan oleh pencari kerja dan pemberi kerja.

**4. Tahap-tahap Kegiatan Penelitian.**

Tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini dimulai dengan melakukan dan mencari masalah yang sering dikeluhkan oleh masyarakat tentang pelayanan penempatan tenaga kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar.Setelah mencari masalah yang dikeluhkan masyarakat maka tahap selanjutnya yaitu mencari teori yang berhubungan dengan permasalahan yang ada serta melakukan penelitian langsung ke lokasi untuk memastikan dan memeriksa mengenai masalah tersebut.Tahap terakhir adalah melakukan penulisan hasil penelitian yang didapatkan dari lokasi.

**5. Sumber Data**

Data yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan selama penelitian yang di dapat secara langsung dari sumbernya atau langsung dari lapangan.Data primer biasanya disebut dengan data hasil/data baru yang bersifat aktual. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari lokasi penelitian atau data yang bersumber dari informan yang berkaitan dengan pelayanan penempatan tenaga kerja.

* 1. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung yakni melalui sumber lain yang sudah ada. Data sekunder dapat berupa dokumen terkait penelitian serta buku-buku atau literatur lain yang berhubungan dengan masalah pelayanan penempatan tenaga kerja. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari laporan-laporan, dokumen-dokumen serta sumber lain.

**6. Informan Penelitian.**

Informan penelitian adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan atau data-data yang dapat membantu memenuhi persoalan atau permasalahan.

Adapun informan dalam penelitian yang akan dilakukan ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala bidang pelayanan dan penempatan Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar
2. Dua orang perwakilan staff bidang pelayanan dan penempatanan Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar
3. Dua orang perwakilan perusahaan atau instansi yang akan merekrutmen pegawai.
4. Dua orang perwakilan pencari kerja.

**7. Instrument Penelitian.**

Proses penelitian yang dilakukan dengan cara langsung ke lokasi melakukan pengamatan dan wawancara kepada informan yang telah ditentukan kemudian untuk menunjang kelancaran dan keakuratan dilakukan dengan merekomendasikan serta merekam setiap kegiatan dan wawancara yang dilakukan serta mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan penelitian.

**8. Prosedur Pengumpulan Data.**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu:

* 1. Observasi (Pengamatan)

Hadi dalam Sugiono (2016:166) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari bebagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.[[18]](#footnote-18)

Teknik pengumpulan data observasi digunakan apabila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja. Cara mengumpulkan data yang berdasarkan atas tinjauan dan pengamatan penelitian secara langsung terhadap aspek-aspek yang terkait dengan kegiatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar.

* 1. Wawancara.

Sugiono (2016:166) berpendapat bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti inginmengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responden sedikit/kecil.[[19]](#footnote-19)

* 1. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini perlu dilakukan untuk membuktikan hasil penelitian. Selain itu, dokumentasi juga sebagai salah satu bukti nyata bahwa penelitian ini benar-benar dijalankan. Dokumentasi yang dimaksud dalam hal ini adalah berupa dokumen-dokumen, foto atau video yang diambil dalam pelaksanaan penelitian di Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar. Fakta dan data yang diperoleh dalam lokasi penelitian sebagian besar tersimpan dalam bentuk dokumentasi, seperti foto dan surat-surat.

**9. Teknik Analisis Data.**

Data dalam penelitian kualitatif diperoleh dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data.Dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

Bogdan dan Biklen dalam Gunawan (2016:210) menayatakan bahwa:

Analisis data adalah proses pencarian dan pengaturan secara sistematik hasil wawancara, catatan-catatan, dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditemukan.[[20]](#footnote-20)

Miles dan Huberman dalam Sugiono (2017:273), mengungkapkan bahwa: “aktivitas dalam analisis data kualitatif secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.”[[21]](#footnote-21) Aktivitas dalam analisis data yaitu: data *reduction*, data *display* dan *conclusiondrawing/verification .*

**PEMBAHASAN**

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti ini membahas tentang kualitas pelayanan penempatan tenaga kerja dengan sepuluh dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

*Tangibles* (Bukti Fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Bukti fisik merupakan kemampuan suatu kantor dalam menunjukkan eksitensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan saran dan prasarana fisik suatu kantor yang ada di andalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara kantor dalam menyajikan kualitas layanannya terhadap pelanggan.

Pada kantor DISNAKER, sarana dan prasarana sudah cukup bagus, sarana dan prasarana yang disediakan yaitu, ruang tunggu yang dilengkapi dengan tempat duduk, Ac, dan peralatan seperti Televisi dan yang masih menjadi masalah yaitu para karyawan masih membutuhkan beberapa peralatan tambahan yang cukup seperti komputer dan jaringan internet.

1. *Reliable* (Kemampuan)

*Reliable* (Kemampuan), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh kantor. Kehandalan dapat diartikan sebagai mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan

Kemampuan pengawai dalam memberikan pelayanan mengenai pelayanan penempatan tenaga kerja sudah cukup bagus dibuktikan dengan pelayanan pemberian surat izin penerima tenaga kerja sudah cepat dilakukan tanpa menuggu terlalu lama.

1. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai/karyawan untuk membantu pelanggan dalam hal ini publik (masyarakat) dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan memberikan layanan secara tepat.

Daya tanggap yang dimiliki petugas pelayanan masih kurang maksimal selaku pencari kerja belum puas mengenai pelayanan DISNAKER tentang akan kebutuhan pencari kerja untuk mendapatkan pekerjaan dilihat dari kurangnya informasi yangdidapatkan dari DISNAKER mengenai lowongan pekerjaan yang tersedia sekarang ini.

1. *Competence* (Kompetensi)

Penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan kontak, pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional dan kapabilitas riset organisasi.

Kompetensi petugas pelayanan penempatan kerja masih kurang maksimal dikarenakan oleh berbagai oleh berbagai hal seperti kami masih membutuhkan beberapa SDM yang handal serta dukungan-dukungan sarana seperti komputer masih kami butuhkan dan dari segi pengembangan potensi kami telah diupayakan untuk lebih memperdalam lagi ilmu kami seperti mengikuti beberapa pelatihan pelayanan penempatan tenaga kerja yang dilakukan oleh Kementrian Tenaga Kerja.

5. *Courtesy* (Kesopanan)

Meliputi sikap santun, respek, atensi dan keramahan pada karyawan kontak (seperti resepsionis, operator telepon, *bell person,teller,* bank dan lain-lain). Kesopanan merupakan wujud dari pribadi seseorang dan terbentuk baik dari keluarga, pendidikan maupun liingkungan sekitar. Menyangkut kesopanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan penempatan kerja, tingkat keramahannya cukup baik meskipun masih terdapat karyawan tidak terlalu ramah kepada penerima pelayanan serta tingkat kesopananyasudah bagus dilihat dari cara mereka berkomunikasi dengan kami.

6.*Credibility* (Kredibilitas)

*S*ifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan dan interaksi dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling approach)*, Kreadibilitas yaitu kemampuan pemberi pelayanan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat melalui kesopanan dan menghargai perasaan penerima pelayanan. Kepercayaan merupakan poin penting bagi seorang petugas. Pelayanan petugas yang baik bisa diukur melalui kepercayaam yang diberikan oleh masyarakat.

Kepercayaan penerima pelayanan timbul ketika pemberi pelayanan pegawai DISNAKER mencerminkan sifat jujur dilihat dari bagaimana para pegawai berusaha keras melayani kami dengan baik dan saya tidak menemukan adanya perbedaan perlakuan sikap antara pelanggan yang satu dengan yang lainnya.

7. *Security* (Keamanan)

Bebas dari bahaya, resiko termasuk di dalamnya adalah keamanan finansial, privasi, dan kerahasiaan. Keamanan dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberiakan keamanan dan kenyamanan.

Tingkat keamanan di kantor DISNAKER sudah bagus karena dilengkapi dengan fasilitas seperti adanya pos penjaga (satpam).

8. *Acces* (Akses)

Kemudahan untuk dihubungi atau ditemui dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas layanan mudah dijangkau, waktu mengantri atau menuggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya telepon, surat, email, fax, website)

Fasilitas Telephone memang sudah tersedia tetapi tidak digungsikan dengan baik karena jarang aktiv sehingga menghambat saya untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal dan untuk mendapatkan informasi tentang penempatan tenaga kerja masih sangat kurang karena harus menunggu bermimggu minggu bahkan berbulan bulan tentang adanya informasi lowongan kerja.

9. *Communication* (Komunikasi)

Menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai jasa/layanan yang ditawarkan, biaya pelayanan, *trade off* antara layanan dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.

Dalam proses pemberian informasi tentang biaya pelayanan petugas pemberi layanan menyampaikan dengan bahasa yang mudah untuk dipahami karena hanya memberikan penjelasan bahwa kami tidak memungut biaya dalam proses pelayanan dan petugas pelayanan juga selalu mendengarkan saran dan keluhan dari pemberi kerja dan pencari kerja dengan cara melihat berbagai komentar yang ada di media sosial dan mereka terus melakukan upaya perbaikan mencoba untuk lebih memperbaiki diri dalam hal pelayanan penempatan tenaga kerja

10. *Understanding the customer* (Kemampuan memahami pelanggan)

Berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual dan mengenal pelanggan regular. Kemampuan memahami pelanggan yang dilayani adalah suatu hal yang penting. Dalam memberikan pelayanan kepada pencari kerja dan penerima tenaga kerja pegawai DISNAKER sudah bagus karena dari segi perhatian individual para pegawai memberikan peringatan kepada pencari maupun penerima tenaga kerja untuk tetap berpakaian rapi bersih ketika ingin menerima pelayanan penempatan tenaga kerja.

1. **KESIMPULAN**

Proses pelayanan penempatan tenaga kerja dapat dilihat dari 10 indikator kualitas pelayanan yaitu: 1) *Tangibles* (Bukti fisik), *2) Reliable* (Kemampuan), 3) *Responsiveness* (Daya tanggap), *4) Competence* (Kompetensi), *5) Courtesy* (Kesopanan), 6) *Credibility* (Kredibilitas), 7) *Security* (Keamanan), 8) *Acces* (Akses), 9) *Communication* (Komunikasi), 10) *Understanding the customer* (Kemampuan memahami pelanggan).

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pelayanan penempatan tenaga kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar dapat ditarik kesimpulan dengan permasalahan sebagai berikut:

* + 1. Kualitas pelayanan penempatan tenaga keja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar telah berjalan dengan baik meskipun masih terdapat 3 indikator kualitas belum berjalan dengan baikyaitu: *Responsiveness* (Daya tanggap), *Competence* (Kompetensi), dan *Acces* (Akses)
    2. Dimana pada indikator *Responsiveness* (Daya tanggap), petugas pelayanan masih kurang maksimal pencari kerja belum puas mengenai pelayanan DISNAKER tentang akan kebutuhan pencari kerja untuk mendapatkan pekerjaan dilihat dari kurangnya informasi yang didapatkan dari DISNAKER mengenai lowongan pekerjaan yang tersedia sekarang ini.
    3. Dimana pada indikator *Competence* (Kompetensi), Kompetensi petugas pelayanan penempatan kerja masih kurang maksimal dikarenakan oleh berbagai oleh berbagai hal seperti kantor masih membutuhkan beberapa SDM yang handal serta dukungan-dukungan sarana seperti komputer masih butuhkan dan dari segi pengembangan potensi telah diupayakan
    4. Dimana pada indikator *Acces* (Akses), Fasilitas Telephone tidak difungsikan dengan baik sehingga menghambat penerima tenaga kerja untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal dan untuk mendapatkan informasi tentang penempatan tenaga kerja
  1. Kualitas pelayanan penempatan tenaga kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar yang sudah berjalan dengan baik yaitu: *Tangibles* (Bukti fisik), *Reliable* (Kemampuan), *Courtesy* (Kesopanan), *Credibility* (Kredibilitas), *Security* (Keamanan), dan *Communication* (Komunikasi), dan *Understanding the custumer* (kemampuan memahami pelanggan)

**B. SARAN**

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar antara lain:

* + 1. Petugas pelayanan harus lebih maksimal lagi dalam melayani pencari dan penerima tenaga kerja dengan cara memberikan imformasi yang cepat tentang akan kebutuhan pencari kerja untuk mendapatkan pekerjaan.
    2. Petugas pelayanan atau SDM diupayakan untuk lebih memperdalam lagi ilmu pengetahuannya lagi mengenai pelayanan penempatan tenaga kerja
    3. Peralatan seperti telpone kantor harus lebih diperhatikan lagi agar komunikasi dapat berjalan lebih baik lagi

**DAFTAR PUSTAKA**

* + 1. **Buku**

Ardana, Komang, dkk. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia.*Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ena Mamang Sangadji dan Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian (pendekatan praktis dalam penelitian.* CV Andi Ovset: Yogyakarta.

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik.* Jakarta: Rajawali.

Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara.

Mulyadi, Deddy, dkk. 2016. *Adminstrasi Publik untuk Pelayanan Publik.*Bandung: Alfabeta.

Pasolong, Harbani. 2008. *Teori administrasi publik.* Bandung: Alfabeta

Rohman, Ainur., dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Avvrroes Press.

Santosa, Pandji. 2008. *Adminstrasi Publik.* Bandung: Aditama

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi Dan Kepemimpinan Masa Depan.* Bandung: PT. Rafika Aditama.

Sedarmayanti. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Cetakan kelima.Bandung: PT. Refika Aditama.

Siagian, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sinambela, Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. 2014*. Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D.* Bandung : Alfabeta

Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi.* Cetakan 23. Bandung: Alfabeta.

Sugiono.2017. *Metodologi Penelitian kualitatif & kuantitatif R&D.*Bandung: Alfabeta.

**B. Peraturan Perundang-undangan.**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 32 tentang Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2003 Pasal 5 tentang Pelayanan Publik.

Peraturaan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia No: PER. 07/MEN/IV/2008.

* + 1. **Skipsi.**

Indra Astati.2008. *Analisis Penempatan Karyawan pada PT.Tribakti Satrimas Bukit Payung Kuantan Singing*.Kuantang Singing.

Abd.Rasyid. 2013. *Fungsi dan Tugas Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) di Kota Makassar.* Makassar.

1. Sinambela, Dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Cetakan 1. Jakarta: Pt Bumi Aksara, Hlm 4. [↑](#footnote-ref-1)
2. Ibid. [↑](#footnote-ref-2)
3. Pasolong. 2011. *Teori Administrasi Publik.* Cetakan 3. Bandung: Alfabeta, Hlm 128 [↑](#footnote-ref-3)
4. Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.*Cetakan Kesebelas. Jakarta: Bumi Aksar, Hlm 16-17. [↑](#footnote-ref-4)
5. Ibid, Hlm 15 [↑](#footnote-ref-5)
6. Hayat. 2017. Op.Cit, Hlm 21 [↑](#footnote-ref-6)
7. Mulyadi, Dkk.2016.*Administrasi Publik Untuk Pleayanan Publik.*Cetakan 1. Bandung: Alfabeta, Hlm 35 [↑](#footnote-ref-7)
8. Sntosa. 2008. *Administrasi Publik.* Bandung: Pt Rafika Aditama, Hlm. 57 [↑](#footnote-ref-8)
9. Mulyadi, Dkk.Ibid, Hlm 197. [↑](#footnote-ref-9)
10. Sinambela, Op.Cit., Hlm 6. [↑](#footnote-ref-10)
11. Sedarmayanti.2016 .*Manajemen Sumber Daya Manusia.* Cetakan Kelima, Bandung: Refika Aditama, Hlm 1. [↑](#footnote-ref-11)
12. Undang- Undang Nomor 13 Tahun 2003 Bab 1 Pasal 1 Ayat 2 [↑](#footnote-ref-12)
13. Http. Aikusuma Astuti.Blogspot.Co.Id. [↑](#footnote-ref-13)
14. Sedarmayanti. Op.Cit, Hlm 63. [↑](#footnote-ref-14)
15. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 1 Tentang Ketenagakerjaan. [↑](#footnote-ref-15)
16. Sedarmayanti.Op.Cit, Hlm 254. [↑](#footnote-ref-16)
17. Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi.* Cetakan Ke 23. Bandung: Alfabeta, Hlm 11. [↑](#footnote-ref-17)
18. Sugiono. 2016. Op.Cit, Hlm 166. [↑](#footnote-ref-18)
19. Ibid. [↑](#footnote-ref-19)
20. Iman Gunawan. 2016. *Metode Peneltian Kualitatif ( Teori Dan Prakti)*. Jakarta: Bumi Aksara,Hlm 210. [↑](#footnote-ref-20)
21. Sugiono.2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif R&D.*Bandung: Alfabeta*, 273* [↑](#footnote-ref-21)