

**KINERJA PELAYANAN APARATUR BIROKRASI BIDANG PENEMPATAN TENAGA
KERJA DAN PERLUASAN KERJA
STUDI KASUS DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2015**

(Studi kasus di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi kabupaten Bantul)

Rudiyanto Marbun
20130520230

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhamadiyah Yogyakarta
Email : marbunrudiyanto@gmail.com

ABSTRAK

Skripsi ini merupakan penelitian tentang kinerja Pelayanan aparatur birokrasi Dinas tenaga kerja dan transmigrasi secara lebih khusus membahas mengenai kinerja pelayanan pada Bidang Penempatan Tenaga kerja dan Perluasan kerja yang ada di dalam Struktural dinas tenaga kerja dan transmigrasi Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. dalam menjalankan fungsinya Dinas tenaga kerja dan transmigrasi memiliki tugas untuk melakukan identifikasi serta memfasilitasi hal-hal yang berkaitan dengan Masalah Ketenagakerjaan di Kabupaten Bantul. Mengingat Kabupaten bantul menjadi salah satu daerah dengan tingkat pengangguran tertinggi setelah Kota Yogyakarta dan Kabupaten sleman. tentu dalam melakukan tugas pokok dan fungsi Dinas Tenaga kerja dan transmigrasi memberikan pelayanan kepada Masyarakat baik pelayanan operasional maupun Prosedural.

Penelitian ini merupakan Penelitian lapangan (*field research*), yang didukung oleh wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data. adapun analisis data yang digunakan adalah analisis data Deskriptif Kualitatif yaitu suatu penelitian yang menggambarkan atau melukiskan suatu peristiwa untuk diambil kesimpulan secara umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten bantul terkait implementasi Tugas dan fungsinya dalam bidang pelayanan sudah mampu memberikan pelayanan dengan baik sesuai dan baik, dengan bukti data dari indeks kepuasan masyarakat dan penilaian yang sudah dilakukan oleh Pemerintah daerah kabupaten bantul. Terutama pada fokus subyek penelitian ini yaitu Bidang Penempatan Tenaga kerja dan perluasan tenaga kerja, dalam realisasi berbagai program sudah mampu terlaksana. Namun masih banyak kendala yang menjadi permasalahan mendasar untuk terus diperbaiki seperti dalam melaksanakan tugas fungsi dalam mengoptimalisasi Penempatan tenaga kerja yang ada di kabupaten bantul serta kebutuhan perluasan kerja yang masih menjadi bagian kendala pencari kerja di Kabupaten bantul.

Pelayanan yang secara langsung diberikan kepada masyarakat berkaitan dengan aspek wujud, keandalan, perhatian, jaminan dan empati sudah terealisasi dengan cukup baik meskipun masih banyak kondisi dan keadaan yang belum sepenuhnya representatif terutama pada aspek *tangible* karena pada aspek ini menjadi aspek penting mengingat sangat berpengaruh dalam mewujudkan kinerja aparatur birokrasi dengan maksimal. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diharapkan menjadi kajian penting sebagai bahan referensi untuk memperbaiki berbagai kekurangan dan permasalahan yang ada di dinas tenaga kerja dan Transmigrasi kabupaten bantul.

Kata kunci : Kinerja Pelayanan, Aparatur Birokrasi.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebijakan pembangunan reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka meningkatkan sistem tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan merupakan bagian terpenting dalam meningkatkan pelaksanaan pembangunan Nasional, kebijakan Reformasi Birokrasi pada akhirnya diharapkan dapat mnencapai peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik. peningkatan kualitas dan akuntabilitas kinerja pemerintah, serta penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN, gerakan reformasi diharapkan dapat memberikan pengaruh bagi penyelesaian berbagai persoalan bangsa selama masa pemerinathan yang menyangkut penyalah gunaan kekuasaan dan jabatan yang dilakukan oleh para pelaksana pemerintahan.

Kinerja pelayanan birokrasi pemerintah pada masa Reforrmasi tidak banyak mengalami perubahan secara signifikan ide reformasi yang menginginkan agar birokrasi lebih transparan, terbuka dan jujur masih jauh dari harapan, birokrasi masih secara nyata mengembangkan iklim dialog dan membangun kepercayaan kepada publik. belum terbentuknya kepercayaan dari publik terhadap birokrasi menyebabkan kinerja aparat birokrasi dengan publik sering kali masih belum komunikatif, birokrasi membutuhkan kepercayaan publik sebagai kunci utama bagi terselenggaranya kinerja pelayanan publik yang akuntabel pemberian pelayanan yang transparan oleh birokrasi pemerintah yang mencakup persyaratan, prosedur , ketepatan waktu , kepastian biaya dan keramnanan petugas menjadi dambaan publik pada era reformasi ini.

Tingginya keluhan masyarakat pengguna jasa terhadap pelayanan dibanyak instasi pemerintahan merefleksikan masih belum terpenuhinya aspirasi masyarakat pengguna jasa oleh birokrasi pelayanan baik pelayanan yang berbentuk operasional dan prosedural, birokrasi pelayanan belum sepenuhnya mengembangkan kultur dan manajemen yang responsif terhadap masyarakat pengguna jasa yang merasakan baik dan buruknya kinerja pelayanan dari birorasi, pelayanan birokrasi yang ada masih menempatkan publik bukan sebagai pelanggan dalam pemeberi pelayanan, melainkan sebagai obyek pelayanan yang dapat diperlakukan sewenang-wenang reformasi belum memunculkan kesadaran aparat birokrasi akan pentingnya nilai-nilai akuntabilitas dalam pelayanan sepeerti transparansi yang menyangkut informasi dan biaya, serta yang menyangkut kepastian waktu penyelesaian urusan.

Pelayanan yang dilakukan aparat Birokrasi masih jauh dari nilai-nilai Resposivitas sehingga menjadikan kualitas pelayanan yang diberikan jauh dari aspirasi dan kebutuhan masyarakat, Pemerintah Yogyakarta dalam penilaian yang dilakukan oleh Kementrian Pendayaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Yogyakarta menjadi yang terbaik di Indonesia, DI. Yogyakarta menjadi Terlayak tatakelola pemerintahan dipertimbangkan dari Indeks Tatakelola Pemerintahan D.I Yogyakarta yang mencapai 76,61 dengan skema Kabupten Sleman 76,64, Kota Yogyakarta 65,57, Bantul 65,03, Kulonprogo 65,64 dan Gunung Kidul 55,44. Nilai itu menempati peringkat pertama dari 34 Provinsi di Indonesia dengan tingkat akuntabilitas yang menonjol (Web Direktorat Jendral Otonomi daerah, akses pukul 17.32).

Sehingga dengan demikian pencapaian yang didapat Pemerintah D.I Yogyakarta tidak terlepas dari peran dan kinerja yang dilaukukan oleh setiap daerah kabupaten yang ada di Yogyakarta diantaranya Kabupaten Bantul (Dinas tenaga Kerja dan Transmigrasi) yang akan menjadi subyek penelitian ini, analisis ini dilakukan terhadap Kinerja Sumberdaya Manusia Aparatur Birokrasi terhadap Pelayanan Publik yang dilakukan untuk menciptakan Tatakelola pemerintahan Kabupaten Bantul yang produktif dalam implementasi Reformasi Birokrasi di Pemerintah daerah terkait. Karena pelaksanaan Reformasi Birokrasi belum sepenuhnya dapat terlaksana dengan maksimal, terutama dalam membuat kebijakan yang mendasari unsur-unsur Reformasi birokrasi yang ada dalam Peraturan kementrian dan peraturan presiden mengenai *Road Map* Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di daerah.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Kinerja Pelayanan Aparatur Birokrasi bidang Penempatan tenaga kerja dan perluasan kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bantu Tahun 2015?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan antara lain :

1. Mengetahui Kinerja pelayanan sumberdaya Mansusia aparatur Birokrasidi

Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Bantul.

D. 2. Mengetahui Kinerja Sumberdaya manusia Aparatur Birokrasi dalam Pelaksanaan reformasi Birokrasi.

E. Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Lexy J. Moleong Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis cara kualifikasi lainnya. Penelitian kualitatif mementingkan lebih banyak segi proses dari pada hasil. Hal ini disebabkan oleh hubungan bagian-bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas apabila diamati dalam proses (Lexsi J. Moleong. 2001.97).

II. KERANGKA TEORI

penelitian ini juga akan membahas mengenai kinerja pelayanan dalam realisasi program dan berbagai kendala yang terdapat pada kinerja dengan mengkaitkan prinsip kinerja pelayanan baik secara prosedural maupun operasional.

1. Berwujud (*Tangible*)

- a. Penampilan pegawai dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan
- e. Penggunaan fasilitas/alat bantu dalam pelayanan

2. Keandalan (*Reability*)

- a. Realisasi Program Organisasi
- b. Efisiensi kinerja dan ketepatan waktu

- c. Biaya dan ketentuan pelayanan
- d. Prosedur pelayanan yang sederhana

3. Empati (*Empaty*)

- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan
- b. Pegawai melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif
- e. Petugas melayani dan menghargai pelanggan

4. Kepastian (*Assurance*)

- a. Implementasi Visi misi Organisasi
- b. Identifikasi isu-isu strategis dan perumusan strategi organisasi
- c. Manajemen pelayanan mutu

1. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- a. Perbaikan keluhan dan peningkatan Kinerja
- b. Pelayanan benar dan mudah dipahami
- c. Membantu pelaksanaan pelayanan
- d. Perhatian dan respon dalam pelayanan

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Wujud (*Tangible*)

Tangibles merupakan bukti nyata pelayanan dasar yang diberikan oleh penyedia jasa kepada Masyarakat sebagai penerima Jasa dalam hal ini Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi kabupaten Bantul, secara langsung dapat dilihat dari penampilan Fisik, Fasilitas yang digunakan untuk

menghasilkan jasa dan pelayanan dari Aparatur Birokrasi yang dapat langsung dirasakan oleh pengguna jasa atau Masyarakat itu sendiri. Bidang penempatan tenaga kerja dan Perluasan kerja Yang berada didalam pelaksanaan tugas fungsi dan program memiliki 2 (dua) Program pelayanan langsung Prosedural yang bersifat adminitratif dan pelayanan Operasional yang diimplementasikan dalam program kerja.

1. Pelayanan Prosedural

Menjalankan Tugas dan fungsi pelayanan yang bersifat langsung menjadi bagian mendasar dari pelayanan prosedural yang diberikan oleh Dinas tenaga kerja dan transmigrasi melalui Bidang Penempatan tenaga kerja dan Perluasan kerja yang meliputi pembuatan Kartu pencari kerja, Informasi layanan Lowongan kerja dan hal tehnis seperti yang berkaitan dengan pelayanan administratif, secara langsung yang diberikan oleh Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi kabupaten Bantul. Namun bentuk pelayanan prosedural yang selalu berjalan atau dilaksanakan adalah pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (kartu Kuning) dan informasi pelayanan mengenai Lowongan pekerjaan yang ada baik di wilayah daerah lokal,Luar daerah maupun Luar negri.

Pentingnya dimensi *tangibles* ini untuk menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi penerima pelayanan atau konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa.bagi perusahaan atau lembaga pemerintahan yang tidak memiliki fasilitas fisik yang layak. akan menumbuhkan proses manajemen pelayanan yang kurang maksimal bahkan bisa akan merusak image dari instansi tersebut. sehingga yang dimaksud dengan Tangibles adalah suatu lingkungan fisik dimana jasa disampaikan lembaga pelayanan publik terhadap masyarakat atau penerima pelayanan untuk bisa saling berinteraksi satu sama-lain dan komponen tangibles akan memfasilitasi komunikasi jasa tersebut.

2. Keandalan (*Reability*)

Reability atau keandalan merupakan kemampuan Instansi untuk menjalankan Jasa danprogram sesuai dengan apa yang telah menjadi tugas dan fungsi dari organisasi terkait,dengan secara tepat fungsi,tepat sasaran dan terlaksana. terpenting dari dimensi ini adalah realisasi dari program sehingga dengan demikian penerima layanan, masyarakat atau konsumen akan menurun bila kinerja pelayanan dari program yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. jadi komponen atau unsur dimensi reability ini merupakan kemampuan instansi dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembiayaan secara tepat, disampin itu semua aktor pemberi layanan dalam hal ini aparaturn birokrasi Dinas tenaga

Kerja dan Transmigrasi Juga mampu menyelesaikan tugas pekerjaannya secara efektif dan efisien tepat waktu baik itu yang berkaitan dengan pelayanan atau kinerja yang sifatnya prosedural maupun Operasional di Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi tersebut.

1. Pelayanan Operasional

Pelayanan operasional yang diberikan Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi kabupaten bantul merupakan pelayanan yang bersifat operasional yang terealisasi sesuai dengan perencanaan program yang sudah dibuat sesuai dengan apa yang menjadi tugas dan fungsi masing-masing bidang yang ada seperti halnya bidang penempatan tenaga kerja dan perluasan kerja yang memiliki tugas untuk manajemen penempatan tenaga kerja dari kegiatan yang berbentuk teknis dan yang terealisasi secara langsung serta perluasan kerja yang memiliki fungsi melakukan perluasan lapangan pekerjaan untuk pencari kerja terutama dalam memfasilitasi perluasan pekerjaan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan Instansi yang dilakukan langsung oleh Aparatur Birokrasi untuk memberikan pelayanan cepat dan tanggap, daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalisir kerugian penerima layanan dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kesepatan petugas yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari dimensi ini terdiri dari kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan melalui pengamatan, pengambilan data dan wawancara yang dilakukan kepada unit analisis yang ada, keadaan Unit analisis yang ada yaitu dinas tenaga kerja dan Transmigrasi berkaitan dengan Komponen pelayanan daya Tanggap

(Responsiveness), pada analisis yang ditemukan berkaitan dengan hal di atas terkait daya tanggap aparatur birokrasi dimana terlihat aktif dilakukan oleh semua Aparatur Biroksi mengingat setiap aparatur sudah memiliki Tugas dan pokok masing-masing terutama bagi aparatur yang secara operasional melayani kebutuhan masyarakat dalam mengurus kartu pencari kerja (kartu Kuning) terdapat 4 Orang petugas pelayan publik yang berkaitan dengan Pembuatan kartu Kuning.

4. Jaminan (Assurance)

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku aparatur birokrasi untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri masyarakat dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi penerima pelayanan terhadap resiko ketidakpatian yang Tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Dinas tenaga kerja membangun kepercayaan dan kesetiaan masyarakat melalui aparatur yang terlibat langsung menangani masyarakat. jadi komponen dari dimensi ini terdiri kompetensi aparatur birokrasi yang meliputi keterampilan, pengetahuan, yang dimiliki aparatur birokrasi untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas instansi yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan masyarakat kepada Dinas tenaga kerja dan transmigrasi seperti. reputasi instansi, prestasi dan lain-lain.

Saran

1. Bagi Dinas tenaga kerja dan transmigrasi untuk memaksimalkan kinerja yang ada diharapkan mampu bekerjasama dengan maksimal, antara aparatur birokrasi yang masih muda atau usia produktif dan aparatur yang sudah lanjut usia kurang produktif.
2. Bagi Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bantul diharapkan mampu memberikan pelayanan dengan Inovasi yang mampu menyesuaikan dengan perkembangan jaman dan

kondisi sosial ekonomi di wilayah, mengingat para pencari kerja memiliki orientasi dan pemahaman yang terus berkembang.

3. Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi mampu dengan cepat memerikan playanan yang lebih maksimal lagi terutama dalam memberikan program yang mampu menekan pengangguran di Bantul.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Lembaga Administrasi Publik dan BPKP. 2001. *"Akuntabilitas Dan Good governance"*. Modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, Lembaga Administrasi Negara.
- Lexsi J. Moleong. 2001. *"Metodologi Penelitian Kualitatif"*. Jakarta : PT. Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexsi J. 2001. *"Metodologi Penelitian Kualitatif"*. Jakarta : PT. Remaja Rosdakarya.
- Sedarmayanti. 2003. *"Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)"*. Bagian Kedua, Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. 2010. *"Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan*
- Mustafa, Delly. 2014 *" Birokrasi pemerintahan"*. Afberta Bandung
- Ayanti. 2010. *"Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemimpinan Yang Baik"*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Siagan, Sondang P. 2005. *"Manajemen Strategik"*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Subagyo. 2006. *"Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek"*. Jakarta : Rineka Cipta
- Sugiyono. 2009. *"Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)"*. Bandung : Alfabeta.
- Sumarto dan Hetifa Sj. 2003. *"Inovasi, Partisipasi dan Good Governance"*. Bandung: Yayasan Obor Indonesia.

IINTERNET

<http://pemerintah.net/area-perubahan-reformasi-birokrasi-2015-2019/>, diakses pada tanggal 14 Oktober

2016 pukul 11.00 WIB.

<http://lipi.go.id/berita/single/LIPI-Mantapkan-Langkah-ReformasiBirokrasi/7629>, diakses pada tanggal

10Oktober 2016 pukul 21.20 WIB.

<http://nasional.kompas.com/read/2016/05/19/20380631/reformasi.birokrasi.di.daerah.belum.maksimal,di>

akses pada tanggal 12Oktober 2016 pukul 09.25 WIB.

<http://www.otda.kemendagri.go.id/index.php/berita-210/2132-diy-panen-penghargaan-kinerja-terbaik>, diakses pada tanggal 12 Oktober 2016 pukul 20.25 WIB

<http://ejournal.unisba.ac.id/index.php/mimbar/article/viewFile/364/5>, diakses pada tanggal 26 Oktober 2016 pukul 20.14 WIB.

<http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/141>, diakses pada tanggal 26 oktober 2016 pukul 20.58 WIB