

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan pembahasan data dari hasil penelitian yang didukung dari interpretasi data berdasarkan kondisi umum wilayah penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti pada penelitian ini. Dalam bab ini akan membahas bagaimana kinerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat yang membutuhkan informasi dan layanan yang disediakan oleh instansi terkait, secara khusus penelitian ini menggali secara mendalam pada Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi Bidang Penempatan tenaga kerja dan perluasan kerja.

Bidang penempatan kerja dan perluasan Tenaga kerja adalah salah-satu bagian yang terdapat di Struktural kelembagaan di dinas tenaga kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bantul yang memiliki Tugas untuk melakukan koordinasi dan komunikasi kepada para pencari kerja yang membutuhkan pekerjaan dan perusahaan yang membutuhkan para pekerja secara umum pada Bidang ini memiliki peran sebagai Fasilitator yang menjembatani antara pencari kerja dan penyedia pekerjaan, serta memiliki berbagai kewenangan untuk menjalankan tugas dan program. mengingat Bidang ini menjadi bidang yang secara langsung berada strategis yang langsung bersinggungan dengan Masyarakat sehingga akan mengetahui sejauh mana bentuk pelayanan yang diberikan oleh instansi dan aparatur Birokrasi yang ada di Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi kabupaten bantul seperti yang disampaikan oleh.

A. 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 administratif 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 teknis seperti yang berkaitan dengan pelayanan administratif. dimana secara langsung 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 negeri.

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.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik merupakan 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya masih dalam peraturan yang sama dijelaskan bahwa Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang dan perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Apabila diperhatikan dalam definisi pelayanan publik dalam undang-undang tersebut, pelayanan diberikan tidak hanya atas pelayanan barang dan jasa saja akan tetapi juga dalam ranah pelayanan administratif. Sementara itu, masyarakat didefinisikan sebagai pihak-pihak penerima manfaat pelayanan

publik, baik perseorangan, kelompok maupun badan hukum. Apabila kedua definisi itu disatukan, didapat kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan baik barang, jasa dan administrasi kepada masyarakatnya (penerima pelayanannya).

Dari pengertian di atas, maka Pelayanan Publik tidak hanya dilakukan instansi pelayanan langsung saja, akan tetapi seluruh instansi Pemerintahan (SKPD), baik Dinas, Badan dan Kantor merupakan instansi pelayanan publik. Hal ini disebabkan tugas SKPD adalah memberikan pelayanan kepada “masyarakat”-nya masing-masing, sesuai dengan tupoksinya. “Masyarakat” penerima pelayanan SKPD bergantung pada tupoksinya, Sebagaiman dalam cakupan penelitian ini yang melihat bagaiman pelayanan yang diberikan oleh dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten bantul bidang penempatan tenaga kerja dan perluasan kerja yang dianalisis dengan komponen *Tangibles* atau wujud fisik yang terlihat baik yang bersifat Operasional dan prosedural di dinas terkait.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Variabel *tangible*, yang menjadi salah satu obyek analisis menghasilkan beberapa gambaran umum dengan secara jelas melalui data yang digali secara mendalam sesuai dengan hasil yang ada di lapangan, dimana analisis yang dilakukan menunjukkan bahwasanya dari aspek fisik (*tangibles*), bahwa Fasilitas gedung dan Sarana Parasarana masih belum mendukung dalam menciptakan pelayanan yang maksimal terhadap penerima jasa pelayanan dalam hal ini yang diberikan oleh Dinas Tenaga kerja dan Tarnsmigrasi

yang dilihat dari banyak aspek fisik, meliputi Gedung dan sarana pendukung secara administrasi yang sifatnya Prosedural maupun Operasional.

Minimnya ruangan yang seharusnya mampu menjadi sarana pendukung kinerja justru masih terbatas, secara langsung pelayanan yang berbentuk Prosedural terkait pelayanan kartu Kuning juga masih belum baik dan maksimal. Namun demikian hal ini tidak secara signifikan mempengaruhi kinerja aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik di Dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten Bantul. Komponen yang termasuk dalam unsur-unsur pelayanan yang berkaitan dengan *Tangibles* di Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi di beberapa aspek masih belum representatif seperti yang dikatakan oleh, Ibu Sutarti Am.d Selaku Kepala Sub Bagian umum Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi melalui wawancara yang dilakukan ;

“ Terkait mengenai sarana dan Prasarana di dinas tenaga Kerja dan Transmigrasi ini, memang masih belum representatif justru sangat belum representasi mengingat fasilitas pendukung yang ada masih belum baik dan itu tentu menjadi bagian yang berpengaruh dalam menjalankan kinerja aparatur Birokrasi terhadap Tugas dan wewenangnya serta menjadikan pelayanan Operasional yang kurang Maksimal diberikan Kepada masyarakat, seperti pelayanan kartu kuning yang langsung berhubungan dengan masyarakat terutama secara estetika kurang baik dan hal ini kami akui ”.

Selain hal itu tentu Pelayanan yang ada di dinas tenaga kerja Tidak terlepas dari perencanaan yang dibuat oleh dinas tenaga kerja dan Transmigrasi guna untuk selalu menciptakan bentuk kinerja pelayanan kepada masyarakat agar

selalu baik meskipun beberapa kendala yang terlihat dalam analisis dilapangan mengenai aspek Fisik di dinas tenaga kerja dan Trasnigrasi belum baik seperti yang dijelaskan oleh Ibu Erna Herawati M.M selaku kepala sub Bagian Program menjelaskan :

“ memang sejauh ini terkait pelayanan yang ada kami selalu berusaha meningkatkan kualitas yang ada baik sumberdaya aparaturnya maupun fasilitas pendukung kinerja para aparatur birokrasi namum memang kalau secara kasat mata terkait mengenai kebutuhan sarana dan prasarana masih menjadi kendala yang mendasar disini, sebab memang kita masih menggunakan gedung yang lama yang jauh kurang layak dibandingkan dengan Dinas-dinas lain yang ada di bantul yang sudah pindah ke Komplek perkantoran Pemda”

Kasmir (dalam Posolong, 2007 : 33) pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan Kepuasan kepada pelanggan atau masyarakat penerima jasa pelayanan dengan fasilitas dan sarana yang memadai dengan setandar yang ditentukan. sementara itu Gerson (dalam pasolong 2007 : 134) menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting, tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan atau masyarakat tidak puas dengan yang diberikan. untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai “tanyakan” kepada pelanggan atau masyarakat apa yang mereka inginkan yang bisa memuaskan mereka.

Gambar 1.2

Kantor Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi



Aktivitas kinerja pelayanan Dinas tenaga kerja dan transmigrasi yang dilaksanakan Aparatur birokrasi dalam pelayanan memang sudah menjadi hal yang mendasar dan semua tidak terlepas dari dukungan sarana prasarana yang ada guna menunjang kinerja lebih baik, untuk menjalankan semua bentuk proses dan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh setiap aparatur yang memiliki landasan tugas dan fungsi dimasing-masing sektor secara struktural maupun bagian-bagian kerja yang terdiri dari Bidang-bidang kerja sesuai yang menjadi tugas pokok Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi Kabupaten bantul sesuai dalam aturan yang berlaku.

Contoh nyata adalah kualitas pelayanan yang populer adalah dengan model servqual (*service quality*) Yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk (1998). servqual merupakan suatu metode pengukuran kualitas pelayanan

berdasarkan perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang mereka dapatkan (*Perceived*) dengan pelayanan yang mereka harapkan atau butuhkan (*Expected Service*). Survei seperti yang telah diungkapkan oleh Parasuraman dkk (1998) mencakup lima dimensi yaitu *reability*, *Assurance*, *Tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* tentu hal demikian menjadi dan sebagai fokus utama dalam melakukan pengamatan terhadap suatu pelayanan publik baik itu pada sebuah perusahaan swasta maupun sebuah instansi Milik pemerintah yang secara langsung menjadi pelayan masyarakat.

Dalam analisis yang dilakukan pada penelitian ini terkait komponen tangibel atau kondisi fisik wujud yang terlihat maka sangat berkaitan dengan kondisi gedung, dan sarana prasarana yang ada di Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi, dimana dilakukan Penggalian data kepada Masyarakat yang berperan sebagai unit analisis yang menerima Pelayanan diantaranya pelayanan yang disediakan pada aspek prosedural adalah pembuatan Kartu pencari kerja atau biasa disebut masyarakat dengan kartu kuning dan layanan terkait informasi seputar dunia pekerjaan yang ada di kabupaten bantul dan luar daerah pulau berikut hasil wawancara dengan Saudari Ambar winarsih :

“ Kalau secara fisik pelayanan yang diberikan memang sudah enak, sudah lebih mudah dibandingkan kalau kita harus cari informasi dan tempat lain kalau disini kan sudah di jamin sama pemerintah kalau kerjaan nanti kita bakal dilindungi, di kantor Dinas tenaga kerja ini PNS nya sudah bagus ramah juga orang-orangnya jadi kita juga gak takut kalau mau bertanya dengan mereka kalau ada yang salah bisa langsung tanya Cuma gedung nya ini masih sempit kurang lebar jadi agak ganggu kalau yang mau cari kerjaan banyak”

Tangible sebagai salah satu bagian model *survequal* yang dalam penelitian ini diukur dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang terbatas secara fisik masih belum memadainya gedung baik pada bagian pelayanan Operasional maupun Prosedural, sehingga secara fisik bangunan yang ada masih belum representatif untuk menciptakan keamanan dan kenyamanan. disisi lain pelayanan yang diberikan aparatur birokrasi terkait komponen tangibles seperti atribut mencakup pakaian, Kartu nama pengenalan sudah tertib dilaksanakan oleh semua aparatur di bidang pelayanan operasional seperti yang dijelaskan oleh Ibu Monik selaku Staff Pelayanan Masyarakat dalam wawancara sebagai berikut terkait mengenai atribut pendukung pelayanan yang diberikan :

“ Untuk kelengkapan atribut seperti pakaian yang rapi sesuai dan sopan serta kartu nama harus sudah dipakai atau dikenakan mulai dari rumah sehingga agar terlihat lebih nyaman dan kompak terutama bagi kami yang berada di bagian pelayanan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat seperti pelayanan yang pokok yaitu pelayanan kartu pencari kerja atau Kartu Kuning”

Prosedur pelayanan yang diberikan oleh Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi yang menjadi bagian pembahasan penelitian ini melalui variabel tangibel dimana masih menjadi permasalahan namun disamping itu prosedur yang diberikan oleh Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi sudah sangat sederhana dan jelas dan tidak mempersulit karena ini sesuai dengan standar pelayanan yang ada meliputi hak informasi dari penerima pelayanan dalam hal ini pelayanan diberikan adalah pelayanan Kartu pencari kerja atau Kartu kuning hanya saja terkait teknis, misalnya Tanda tangan dari kepala seksi yang terkadang harus menunggu jika salah satu dari kepala seksi tidak berada di kantor. berikut penjelasan dari ibu Atik

selaku staf bagian pelayanan kartu kuning di Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi kabupaten bantul dalam wawancara yang dilakukan :

“ Untuk waktu mengurus kartu kuning relatif cepat, kurang lebih hanya 5 sampai 7 menit, dan waktu sampai jadi bisa sekitar 10 menitan. tetapi terkadang memang ada kendala tehnis seperti legalitas Tanda tangan dari petugas dalam hal ini kepala seksi, jadi kalau kepala seksi tidak di tempat bisa jadi kartu kuning di tahan dulu di kantor tapi biasanya gak lama, paling lama sekarang dibuat besok sudah di tandatangani ini juga karena kepala seksi lagi ada urusan diluar yang berkaitan dengan Tugas dan Fungsi Di dinas tenaga kerja dan Trans,mkigrasi”.

Pelayanan kartu kuning dinas tenaga kerja dan Transmigrasi juga melakukan dengan inovasi pelayanan dimana Formulir kartu kuning bisa langsung diakses di Webside Dinas tenaga kerja dan transmigrasi, hanya saja terkait mengenai legalitas adminitrasi kartu kuning yang di Donwload melalui internet harus tetap dibawa ke dinas tenaga kerja dan Transmigrasi sehingga hal demikian diberikan pelayanan untuk meminimalisir waktu yang ada, seperti yang dijelaskan Oleh bapak Fajar selaku Staf Pelayanan Kartu kuning di Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi kabupaten bantul sebagai berikut :

“Palayanan Kartu kuning yang dilakukan bagi mereka atau masyarakat yang mencari kartu kuning untuk mengefektifkan waktu masyarakat bisa mendonwload kartu kuning di webside resmi Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi kabupaten bantul, tapi itu tetap kartu yang diambil dinternet harus dibawa lagi ke Kantor untuk dilegalisir, artinya untuk dilegalkan secara adminitrasi, dan terkait mengenai Sarana pendukung pelayanan dimana internet yang kami gunakan di Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi ini masih satu user dengan Pemerintah daerah Kabupaten Bantul, sehingga banyak Dinas –Dinas lain juga yang memakai nya jadi untuk menginput data secara online bisa namun bisa juga sedikit terkendala bila jaringan itu lambat”

Sarana pendukung pelayanan publik yang tersedia belum sepenuhnya maksimal seperti jaringan internet untuk menginput data masih relatif kurang efektif mengingat internet yang digunakan melalui jaringan internet yang terintegrasi melalui Pemerintah daerah kabupaten Bantul serta user yang terpusat di kementerian tenaga kerja dan transmigrasi yang ada di Jakarta, karena semua data yang berkaitan dengan pembuatan kartu kuning harus juga diinput ke data pusat yang ada di kementerian, sesungguhnya hal ini menjadikan prosedur terkesan memperlambat tetapi sudah menjadi SOP (standar Operasional Prosedur) yang harus dijalankan oleh pihak terkait.

Kasmir (dalam Pasolong 2007 : 133), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau masyarakat dengan standar yang ditentukan . sementara itu Gerson 9 dalam pasolong 2007 : 134) menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting .tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan atau masyarakat tidak puas dengan yang diberikan. untuk melakukan pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai “ tanyakan kepada pelanggan atau masyarakat apa yang mereka inginkan , yang bisa memuaskan mereka.

Sehingga tangibles yang juga adalah kemampuan dari Organisasi penyedia jasa layanan dilihat dari sisi karakteristik penampilan fisik sarana dan prasarana yang dimiliki, dimana karakter yang dimaksud seperti kualitas gedung, peralatan yang digunakan dan kecanggihan teknologi yang digunakan. Dimensi ini menekankan dari persepsi pengguna jasa dari Organisasi atau instansi pemerintah

dalam hal ini Dinas Tenaga kerja dan transmigrasi pemberi layanan berkaitan dengan sarana dan prasarana yang secara fisik dapat yang dapat mendukung dalam kegiatan pemeberian layanan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan memberikan bukti empiris bahwa *tangibles* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna jasa layanan, Agus (2007) dari penelitian yang digunakan dengan menggunakan sampel pada Manajer departmen dan masyarakat memperoleh bukti bahwa *tangibles* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. philip dan steward dalam (Hendri, 2011) menyatakan bahwa *tangibel* berpengaruh positif terhadap kepuasan para pengguna jasa layanan pengobatan kangker di Amerika.

Salah satu contoh model pengukuran kepuasan adalah dengan menggunakan model servqual (*service quality*), yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk (1988). *servqual* merupakan suatu metode pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap pelyanan yang mereka dapatkan atau butuhkan (*Expected service*). *servequal* memiliki seperti yang telah dikemukakan oleh parasuraman dkk (1998) lima dimensi itu meliputi reability, assurance, tangible, empaty dan responsiveness.

Pada penelitian yang dilakukan melalui penggalian informasi dalam bentuk wawancara kepada salah satu penerima layanan Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi untuk mencari kerja diluar jawa, terkait pelayanan yang diberikan berikut Hasil wawancara yang didapat dari saudari Ana :

“ saya sedang mencari kerja setelah sebelum saya sudah berkerja di sumatra di batam, disana saya kerja diperusahaan lampu, alasan saya kerja di sana karena lebih terjamin semua kebutuhan yang ada. gaji yang dikasih juga lebih dari yang ada di jogja saya berangkat kerja ke batam juga informasinya dari Dinas Ini saya orang asli jogja karena sudah putus kontrak kerja beberapa minggu lalu sekarang mau cari kerja lagi ke malaysia, kalau untuk pelayanan sih di dina sini sudah bagus informasi juga tentang kerjaan sudah bisa diliat di websidw sama di dinding mading pengumuman, Cuma ini pelayanan yang ada di kantor masih kurang rapi tempatnya kurang sempit kalau pas lagi sepi ya enak Cuma kalau lagi rame kayaknya susah pans juga ac yang ada juga kurang begitu dingin jadi kalau sebentar nyaman aja tapi ya keseluruhan pelayanan sejauh ini enak”

Gambar 1.3

Ruang pelayanan pembuatan kartu kuning



Dari data informasi yang didapat dari Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi terkait mengenai pelayanan prosedural dilapangan dalam hal ini yang mencakup secara langsung keterlibatan masyarakat, untuk melihat kualitas pelayanan diantaranya mengenai kemudahan prosedur yang berlaku yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan prosedur layanan yang cepat dan tepat. diantaranya layanan yang diberikan dalam bentuk langsung terkait pembuatan kartu kuning dimana prosedur berikut ini sudah dilakukan oleh aparatur birokrasi dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten Bantul sebagai berikut prosedurnya

berikut adalah persyaratan dan mekanisme pembuatan dokumen-dokumen tersebut.

1. syarat Pembuatan Kartu pencari kerja

1. Foto kopi KTP
2. Foto Kopi Ijazah/Surat Keterangan Lulus pendidikan terakhir
3. Pas foto ukuran 2x3 sebanyak 2 buah(sebaiknya bawa lebih)

2. Mekanisme Cara Buat Kartu Kuning

1. Datang ke Disnakertrans setempat dengan membawa persyaratan diatas
2. Lebih baik membawa dokumen asli(KTP dan Ijazah asli) untuk mencocokkan data
3. Mengisi formulir untuk keperluan pembuatan kartu kuning
4. Setelah kartu kuning jadi, fotokopi kartu tersebut untuk dimintakan legalisasi

prosedur yang di buat oleh aparatur Birokrasi seperti yang ada diatas hal ini dilakukan untuk mempermudah masyarakat dalam mempersiapkan data dan berkas yang harus disiapkan oleh masyarakat untuk mempermudah dan menjamin keefektifan dan efisiensi waktu baik terhadap masyarakat maupun Aparatur birokrasi yang langsung terlibat melayani masyarakat, banyak masyarakat yang mengaku jadi bisa lebih mudah untuk mengakses informasi syarat-syarat dalam membuat kartu pencari kerja.

Guna memperkuat data pendukung penelitian ini dilakukan pencarian data untuk melihat sejauh mana layanan yang ada berpengaruh terhadap masyarakat yang menerima layanan secara langsung terkait mengenai informasi pembuatan kartu kuning, yang dalam penelitian ini menjadi bagian dari bentuk pelayanan yang secara langsung bisa dirasakan atau bisa langsung bersentuhan antara masyarakat sebagai penerima layanan dan aparatur birokrasi menjalankan kinerja dengan memberikan pelayanan yang tepat,. berikut hasil wawancara yang dilakukan kepada salah satu masyarakat penerima layanan yang sedang mencari informasi seputar lowongan pekerjaan yang ada di Dinas Tenaga kerja dan transmigrasi Kabupaten bantul, berikut Saudari Tuti menjelaskan :

“ syarat yang ditempel di Dinas ini bagus untuk kita jadi bisa dapat informasi yang jelas kita juga bisa langsung telfon ke kantornya langsung masalah syarat-syarat yang diperlukan jadi prosedur ini bisa mempermudah kita biar gak bolak-balik dari rumah ke kantor ini”

Menurut Gasperz (1995:5) menyatakan bahwa kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Sedangkan menurut Logothetis (1992:26) menyatakan kualitas adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudian memperbaiki secara berkesinambungan. Kualitas pelayanan publik sebagai kemampuan pemerintah untuk memenuhi harapan dan kebutuhan

masyarakat yang berupa barang atau jasa yang bebas dari kekurangan dan kerusakan demi tercapainya kepuasan masyarakat.

Adapun ciri-ciri yang menentukan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (1995:25), yaitu:

- 1) Ketepatan Waktu Pelayanan
 - a. Yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
- 2) Akurasi Pelayanan
 - a. Yang meliputi bebas dari kesalahan
- 3) Kesopanan dan Keramahan
 - a. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- 4) Kemudahan Mendapatkan Pelayanan
 - a. Pelayanan yang tidak rumit atau berbelit-belit, banyaknya petugas yang melayani, dan banyaknya fasilitas pendukung, seperti computer.
- 5) Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan
- 6) Kenyamanan yang diperoleh berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat lahir, ketersediaan informasi.
- 7) Atribut Pendukung Pelayanan
- 8) Atribut atau alat sebagai pendukung dalam melaksanakan pelayanan, seperti ruang tunggu ber-AC dan kebersihan.

Secara Eempirik penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh purba (2012) yang membuktikan bahwa *tangible* memiliki pengaruh yang

positif dan signifikan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel santika Premiere Dyandra medan.

2. Keandalan (*Reability*)

Reability atau keandalan merupakan kemampuan Instansi untuk menjalankan Jasa dan program 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, disamping itu semua aktor pemberi layanan dalam hal ini aparatur 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 memajemen 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.

A. Penempatan Tenaga Kerja

Bidang penempatan tenaga kerja dan perluasan kerja dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan memiliki tugas yang dilaksanakan secara operasional dan prosedural, terkait kinerja pelayanan operasional berkaitan mencakup Fungsi pelayanan penempatan Tenaga kerja dan perluasan kerja. Secara operasional bidang penempatan kerja memiliki kinerja pelayanan mencakup 3 (tiga) fungsi yaitu :

1. Fungsi Informasi pasar kerja (IPK)
2. Fungsi PBJ (Pelayanan Bimbingan Dan Jabatan)
3. Fungsi Peraturan kerja

Maka dengan dibentuknya fungsi sesuai dengan program yang ingin dijalan Dinas tenaga kerja dan transmigrasi bidang penempatan tenaga kerja dan perluasan kerja saat ini membuat 2 program dengan 3 berbagai kegiatan dimana program ini dijalankan sesuai dengan tugas dan fungsi bidang terkait kegiatan tersebut seperti,

1. peningkatan kesempatan kerja yang mencakup

- a. sosialisasi mekanisme penempatan kerja
- b. pembentukan BKK (Bursa Khusus Kerja).
- c. pembinaan BKK
- d. job fair
- e. sosialisasi ke perusahaan yang menjalin kerjasama.

2. Penanggulangan permasalahan penempatan kerja pada masa pra penempatan

Penyebaran informasi kerja yang diaplikasikan dengan pembentukan, BKK (Bursa khusus kerja), JOB fair, dan sosialisasi ke perusahaan terkait sebagai penyedia lowongan kerja.

a. Penyebaran informasi Bursa tenaga kerja

Pada program kerja ini dimana bidang tenaga kerja melakukan penyebarluasan informasi bursa kerja yang dengan memberikan sosialisasi dilakukan di bebrbagai aspek keadaan dan tempat. Sosialisasi yang dilakukan meliputi tempat sekolah-sekolah Menengah atas dan sekolah menengah kejuruan. Pada penyebaran informasi bursa kerja yang diberikan saat ini lebih massif kepada sekolah yang memiliki fokus keterampilan sesuai dengan kejuruan yang ada di sekolah masing-masing seperti sekolah menengah kejuruan (SMK), guna menjalankan informasi bursa ini banyak inovasi yang dilakukan oleh bidang penempatan kerja hal ini guna menjaring calon tenaga kerja yang baik. Seperti

yang dijelaskan dalam wawancara oleh ibu Rina SH, selaku kepala seksi Informasi dan penempatan Tenaga kerja berikut ini:

“ sejauh ini untuk melaksanakan program kita yaitu terkait penempatan tenaga kerja dalam hal ini tentu juga melakukan perluasan informasi bursa kerja, kami selalu melakukan rutinitas sosialisasi informasi bursa kerja ke beberapa sub sasaran, seperti sekolah SMA dan SMK Namun saat ini kita memang konsen pada sekola yang sudah memiliki focus keterampilan seperti SMK, dan kita juga untuk mempermudah komunikasi dan koordinasi Pihak Dinas tenaga kerja dna transmigrasi membentuk kelompok BURSA KERJA KHUSUS, yang dibentuk disekolah-sekolah yang sudah menjalin kerja sama kurang lebih ada 20 sekolah yang sudah ada Bursa kerja”

Bidang penempatan tenaga kerja dan perluasan kerja melakukan inovasi dengan Bursa khusus kerja tidak lain adalah utuk melakukan efektifitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh bidang pelayanan karena dengan demikian informasi kerja dapat mudah untuk diakses oleh setiap masyarakat terutama sekolah yang sudah memiliki Bursa khusus Kerja. Dan kegiatan pelaksanaan pelayanan yang diberikan bukan hanya sampai pada pembentukan BKK saja namun juga melakukan pemebinaan, penyuluhan untuk mengetahui minat dan bakat dari para calon tenaga kerja berupa penyuluhan yang rutin dilakukan selama sekali 1 bulan kepada setiap BKK untuk melihat dan mengidentifikasi perkembangan Bursa Khusus kerja yang ada di sekolah, berikut penjelasan yang disampaikan oleh ibu Rina terkait program pelayanan Bursa khusus kerja di yang ada di sekolah :

“ pelayanan bursa khusus kerja atau biasa disebut BKK merupakan unit pelayanan yang disediakan sekolah sebagai wadah untuk calon tenaga kerja kejuruan atau yang sudah memiliki fokus keterampilan untuk

menjadikan BKK ini sebagai tempat mencari informasi kerja, mengenal dunia kerja, serta memahami potensi diri yang ada pada siswa atau calon tenaga kerja. Karena bicara pekerjaan adalah hak setiap semua orang dan itu dijamin oleh Negara, sehingga apapun pekerjaan mereka dan dimanapun mereka bekerja tidak bisa kita atur karena itu menyesuaikan dengan bakat, kemampuan dan terutama minat. Minat ini juga yang menjadi penentu kualitas kerja masing-masing orang dan hal ini pula yang mempengaruhi kondisi atau jumlah pengangguran yang ada di daerah terkait seperti kabupaten Bantul”

2. JOB fair

Kegiatan yang dilakukan guna memperluas informasi ketenaga kerjaan dan melakukan usaha terhadap penurunan pengangguran adalah dengan membuat bursa khusus kerja berupa JOB fair yang dilakukan oleh Bidang penempatan dan perluasan kerja yang dilakukan menyesuaikan dengan kondisi dan keadaan seperti pada tahun 2014 sudah dilaksanakan JOB fair yang bekerja sama dengan berbagai instansi swasta maupun pemerintah hal ini dilakukan sebagai langkah kongkrit penyebarluasan bursa kerja yang dapat diakses oleh siapapun, dan menjadi salah satu kegiatan yang mampu memberikan pelayanan operasional secara langsung kepada masyarakat.

Namun dalam kenyataannya hal ini tidak serta mampu memberikan dampak yang signifikan terhadap upaya penekanan pengangguran yang ada di masyarakat mengingat kondisi dan keadaan masyarakat juga menjadi penentu karena bekerja adalah hak semua orang sehingga banyak masyarakat atau pencari kerja, tenaga kerja yang sulit menemukan pekerjaan yang sesuai dengan minat dan bakat yang dimiliki, banyak perusahaan di kabupaten Bantul baik industry menengah

ataupun industry besar yang membutuhkan banyak tenaga kerja namun hal itu belum terpenuhi karena banyak tenaga kerja dari bantul yang memilih bekerja di tempat lain baik perusahaan lain yang berada diluar daerah. Kondisi gaji dan jenis pekerjaan yang ada masih menjadi faktor utama tenaga kerja untuk memilih atau menentukan pekerjaan dan bekerjanya mereka.

b. Program penempatan tenaga kerja AKAL,AKAD,AKAN

Dalam menjalankan program penempatan tenaga kerja antar luar daerah atau AKAL, antar kerja daerah, (AKAD) dan antar kerja Negara (AKAN), dilakukan secara periodik dan sistematis mengingat pelaksanaan program berikut ini menyesuaikan dengan kondisi dan keadaan serta koordinasi dengan berbagai instansi dan pihak yang terkait mencakup, perusahaan yang akan dituju baik antar daerah, luar daerah maupun luar negeri dan semua dilakukan pada rana pra penempatan sebagai mana penjelasan yang diberikan oleh ibu Rina selaku kepala seksi perluasan tenaga kerja sebagai dalam wawancara sebagai berikut :

“ pelaksanaan program penempatan AKAL,AKAD,dan AKAN, memang kita jalankan sesuai dengan sistem yang ada karena hal ini butuh koordinasi yang intensif terutama ketika kita ingin melakukan penempatan tenaga kerja diluar negeri hal ini karena kita harus menjamin apakah perusahaan tujuan memang benar dan mampu memberikan jaminan yang jelas karena pada rana ini kita selalu memantau terutama pada saat proses pra penempatan tenaga kerja kita melakukan pendampingan, penyuluhan dan pelatihan”

Hal ini sesuai dengan ketentuan yang berlaku baik penempatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam hal ini Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi maupun lembaga swasta yang ada dibawah koordinasi Pemerintah

seperti PPTKI (pelaksana penempatan tenaga kerja Indonesia swasta), LPPS (Lembaga pelayanan penempatan swasta).

1. Penempatan pencari kerja melalui Antar Kerja Lokal (AKL) dan Antar Kerja Daerah (AKAD) dan AKAN (Antar Kerja Antar Negara).

Tabel 1.2
Penempatan Tenaga Kerja Melalui AKL, AKAD dan AKAN Tahun 2010-2014

Penempatan	2011	2012	2013	2014	2015
AKL	1.326	1.753	1.437	1500	1.986
AKAD	460	555	426	484	245
AKAN	378	195	156	332	300
Jumlah	2.164	2.503	2.019	2.316	2.531
Jumlah Pendaftar			2013 (30%)	4168 (56%)	3.291
Target Renstra	65%	65%	65%	65%	77%

Tabel 1.3
Tujuan Pengiriman Tenaga Kerja Melalui Antar Kerja Antar Daerah (AKAD)

Tujuan Penempatan	Tahun				
	2011	2012	2013	2014	2015
Batam	392	520	405	484	
Ketapang (Kalbar)	68	28	21	-	
Bintan	-	5	-	-	
Kalimantan Timur	-	2	-	-	
Jumlah	460	555	426	484	245

Tabel 2.1
Tujuan Pengiriman Tenaga Kerja Melalui Antar Kerja Antar Negara (
AKAN)

Tujuan Penempatan	Tahun				
	2011	2012	2013	2014	2015
Malaysia	277	126	92	218	290
Singapura	2	-	-	-	1
Taiwan	1		3	8	2
Korea Selatan	7	29	-	37	7
Hongkong	7	-	-	-	-
Jepang	-	-	-	1	-
Amerika Serikat	84	39	61	67	-
Italy	-	1	-	-	-
Australia	-	-	-	1	-
Jumlah	378	195	156	332	300

Mengingat bahwa pengangguran di Kabupaten Bantul masih relatif tinggi, maka program penempatan tenaga kerja merupakan prioritas untuk dilaksanakan. Ada kegiatan penunjang penempatan seperti mengadakan penyuluhan (delapan kali di empat desa dan empat Bursa Kerja Khusus atau BKK). Seperti yang disampaikan ibu irna erawati., MM selaku kepala sub bagian Program mengatakan, Pada tahun 2015, pencapaian target penempatan melalui AKL, AKAD, dan AKAN sebanyak 2.531 orang, Penempatan meliputi penempatan AKL sejumlah 1.986 orang dan penempatan AKAD sejumlah 245 orang. Kebanyakan pengiriman ke daerah tujuan Batam, selebihnya ke Ketapang di dan Sampit Kalimantan Barat. Penempatan AKAN dengan banyak daerah tujuan menyebar ke beberapa negara seperti Malaysia, Singapura, Korea Selatan dan Taiwan. Penempatan tenaga kerja tersebut mengalami peningkatan dibanding tahun 2014, dengan adanya peluang kerja di luar negeri yang semakin terbuka.

Berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh Ibu Irna Erawati.,MM selaku kepala sub bagian Program Dinas tenaga kerja dan transmigrasi Kabupaten Bantul :

“Sejauh ini penempatan AKAN, AKAD dan AKAN setiap tahun mengalami kenaikan cukup standar, di mana untuk tenaga kerja antar daerah saat ini masyarakat Bantul atau calon tenaga kerja masih mendominasi untuk bekerja di wilayah luar pulau Jawa seperti Sumatra di Batam dan Kalimantan”

Kegiatan lain yang dilaksanakan oleh Bidang penempatan tenaga kerja dan perluasan adalah pembinaan dan pembekalan kepada tenaga kerja yang tujuannya adalah menghindarkan penipuan yang dialami tenaga kerja, seleksi dan memfasilitasi atau mempertemukan pencari kerja dan perusahaan sesuai spesifikasi yang dibutuhkan serta penanggulangan permasalahan penempatan tenaga kerja yang tujuannya adalah menciptakan situasi yang kondusif untuk bekerja terhindar dari berbagai permasalahan. Selain itu juga mengadakan koordinasi dan pembinaan lembaga penempatan tenaga kerja.

Dalam pelaksanaannya penempatan harus mengakomodasi kebutuhan pencari kerja apalagi jika ada lowongan yang ditawarkan, maka sebanyak mungkin hal itu harus dilakukan untuk memenuhi penyerapan tenaga kerja sebanyak-banyaknya. Mengingat di Kabupaten Bantul jumlah pengangguran masih cukup tinggi maka program / kegiatan ini merupakan prioritas untuk dilaksanakan. Hal-hal yang mendukung keberhasilan adalah penempatan tenaga kerja menjadi prioritas pada program ketenagakerjaan. Upaya ke arah itu diupayakan untuk mengatasi masalah pengangguran di Kabupaten Bantul.

Secara riil penempatan telah memenuhi target RPJMD dan juga mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Namun demikian untuk pencapaian SPM masih dibawah standar yang ditetapkan, karena dihitung dari pendaftar yang ada. Penempatan melalui AKAN mengalami penurunan yang cukup berarti disebabkan karena banyak perusahaan yang menutup usahanya, selain juga minat bekerja di luar negeri menurun. Sperti yang disamapaika ibu Rina SH terkait keadaan

“ Perusahaan dalam membuka lowongan pekrjaan memang tidak sedikit ya baik yang ada di kabupaten bantul itu sendiri maupundiluar daerah sampai luar negeri masih terbuka lebar, disisi lain banyak juga perusahaan yang tutup karna banyak faktor. Pencari kerja juga sejauh ini dalam mencari pekerjaan relative banyak memeberikan banyak pertimbangan baik terkait,tempat,gaji dan Susana kerja sehingga hal ini juga menjadi bagian tersendiri yang harus dipecahkan”

B. Perluasan Kerja

Perluasan kerja dilakukan dengan melalui kegiatan pembinaan tenaga kerja mandiri yaitu pengembangan kelembagaan produktivitas dan pelatihan kewirausahaan berbasis masyarakat dan penyiapan tenaga kerja siap pakai. Kegiatan yang dilaksanakan adalah menciptakan tenaga kerja yang mampu bekerja secara mandiri menjadi wirausaha baru atau pengusaha kecil, meningkatkan kemampuan managerial, dan ketrampilan teknis pemula usaha dan usaha mikro.

Sasaran kegiatan adalah pencari kerja terutama angkatan kerja muda lulusan minimal SLTP yang memiliki bakat, minat dan motivasi yang tinggi untuk memasuki dunia usaha sebagai lapangan kerja utama.Kegiatan pembinaan tenaga

kerja mandiri ini pelatihan prosesing dan menjahit dilaksanakan kegiatan yang dilaksanakan rata-rata adalah menjahit dan procesing (pengolahan pengembangan makanan). Sasarannya adalah kelompok muda.

Strategi pembangunan ketenagakerjaan harus diarahkan untuk mendorong masyarakat pencari kerja berpikir dan bertindak kreatif dan inovatif dengan harapan agar mereka mampu menjadi masyarakat yang mandiri (wirausaha) atau menjadi masyarakat berjiwa usaha (*entrepreneurship*). Persoalannya yang ada adalah bagaimana dapat memfasilitasi masyarakat pencari kerja agar mau dan bisa menjadi wirausaha baru. Dengan analisis yang dilakukan demikian diperlukan model perluasan kerja yang mampu mendorong ke arah usaha mandiri yang didasarkan pada potensi sumberdaya manusia yang tersedia. Seperti yang disampaikan ibu Istirul Widilaatuti.S.IP.,MPA selaku kepala seksi Perluasan kerja dalam wawancara yang dilakukan sebagai berikut :

“ dalam perluasan kerja yang kita lakukan kita mengupayakan agar memang tenaga kerja yang beraada di banyak wilayah di bantu terutama di pedesaan bias mampu berkerja dengan berbagai model pekerjaan yang ada yang tentu sesuai dengan kemampuan masyarakat disuatu wilayah tersebut, kita dari Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi akan selalu melakukan pendampingan dalam arti memfasilitasi para pencari kerja dengan mengoptimalisasi potensi yang ada terlebih dulu”

Program Perluasan dan Pengembangan Kesempatan Kerja (PPKK) merupakan perwujudan upaya penciptaan lapangan kerja melalui kegiatan usaha produktif yang berkelanjutan dengan mendayagunakan sumber daya alam, sumberdaya manusia, serta terapan teknologi yang tepat guna sehingga tercipta dan terbentuk wirausaha baru.

Tabel 2.2

Lokasi Padat Karya Produktif Tahun 2015 melalui Dana APBD

No.	Lokasi	JenisKegiatan
1	Jurug, Argosari, Sedayu	Kandang kambing
2	Modalan, Baguntapan	Kandang kambing
3	Pringgolayan, Banguntapan	Kandang kambing
4	Kertopaten, Banguntapan	Kolam ikan
5	Glondong, Wirokerten, Banguntapan	Kandang sapi
6	Sampangan, Wirokerten, Banguntapan	Kandang sapi
7	Ngoto RT 05/06 Bangunharjo, Sewon	Kandang kambing
8	Bakung, Bangunharjo, Sewon	Kolam ikan
9	Dongkelan, Panggunharjo, Sewon	Kolam ikan

Sumber: Disnakertrans, 2015

Padat karya produktif melibatkan 20 orang setiap paket yang dapat bekerja secara berkelanjutan. Sedangkan untuk padat karya infrastruktur melibatkan

Tabel Lokasi Padat Karya Infrastruktur Tahun 2015

a. Penciptaan Wirausaha Baru Melalui Terapan Teknologi Tepat Guna

Perluasan kerja dilakukan melalui kegiatan pembinaan tenaga kerja mandiri yaitu pengembangan kelembagaan produktivitas dan pelatihan kewirausahaan berbasis masyarakat dengan menerapkan teknologi tepat guna. Dengan menggunakan anggaran dari APBN kegiatan yang dilaksanakan ini adalah menciptakan tenaga kerja yang mampu bekerja secara mandiri menjadi pengusaha kecil, meningkatkan kemampuan managerial dan ketrampilan teknis pemula usaha

dan usaha mikro. Kegiatan ini meliputi 2 paket, masing-masing paket/ kelompok terdiri dari 20 orang.

Sasaran kegiatan adalah pencari kerja terutama angkatan kerja muda lulusan minimal SLTP yang memiliki bakat, minat dan motivasi yang tinggi untuk memasuki dunia usaha sebagai lapangan kerja utama. Sasarannya adalah kelompok muda. Bertempat di: Kiringan, Canden dengan usaha jamu dan di Soge, Sigading dengan jenis usaha pengolahan ikan.

a. Penciptaan Wirausaha Baru Melalui Wirausaha Tenaga Kerja Muda

Perluasan kerja dilakukan melalui kegiatan pembinaan tenaga kerja mandiri yaitu pengembangan kelembagaan produktivitas dan pelatihan kewirausahaan tenaga kerja muda. Dengan menggunakan anggaran dari kegiatan yang dilaksanakan adalah menciptakan tenaga kerja muda yang mampu bekerja secara mandiri menjadi pengusaha. Sasaran kegiatan adalah pencari kerja terutama angkatan kerja muda.

Hasil dari program perluasan kerja adalah dapat memberikan kontribusi dalam pengurangan pengangguran, yaitu:

1. Menumbuhkan jiwa kewirausahaan
2. Menciptakan lapangan pekerjaan sebanyak 20 orang secara berkelanjutan setiap paket
3. Memberi pekerjaan sementara sebanyak 44 khusus kegiatan padat karya
4. Melakukan investasi awal untuk pengembangan kelompok

5. Menumbuhkembangkan perekonomian di daerah sekitar lokasi kegiatan
6. Membangun jiwa gotong rotong serta menumbuhkembangkan rasa kebersamaan.

Manfaat pembuatan jalan tembus dan cor blok yaitu:

1. Memudahkan akses bagi petani
2. Melancarkan jalan menuju desa lain
3. Mengurangi pengangguran
4. Menumbuhkembangkan perekonomian desa.

Selain itu untuk meningkatkan perluasan kerja Bidang penempatan tenaga kerja dan Perluasan kerja Melalui Program Peningkatan Kualitas dan Produktivitas Tenaga Kerja Pelatihan ketrampilan dilaksanakan guna menyiapkan tenaga terampil bagi pencari kerja agar memiliki daya saing dalam memasuki dunia kerja. Kegiatan pelatihan ketrampilan selain belajar di kelas juga termasuk pemagangan purna latihan (*on the job training*) sehingga menambah pengalaman untuk memasuki dunia kerja. Program ini meliputi kegiatan pendidikan dan pelatihan bagi pencari kerja (*Mobile Training Unit* MTU dan institusional).

Salah satu upaya yang perlu dilakukan dalam rangka mengatasi masalah pengangguran adalah dengan meningkatkan keahlian, ketrampilan, dan produktivitas kerja bagi sumberdaya manusia agar mampu mengolah potensi sumberdaya daya alam di perdesaan dan mampu menciptakan lapangan kerja baru

secara mandiri atau berwirausaha dilaksanakan secara institusional di Balai Latihan Kerja (BLK).

Tabel 2.3

Pelatihan Institusional Balai Latihan Kerja (BLK)

No	Jenis Pelatihan		Jumlah Instruktur
	Kejuruan	Sub Kejuruan	
1	Teknologi Mekanik	Las	
		Mesin	
2	Otomotif	Kendaraan Ringan	
		Kendaraan Berat	
		Ketok Duco	
3	Procesing	Petanian	
		Peternakan	
		Pengolahan Hasil Pertanian	
4	Menjahit	Bordir	
		Batik	
5	Bangunan	Gedung	
		Mebelair	
		Batu	
6	Listrik	Tenaga	
		Pendingin	
7	Tata Niaga	Komputer	

Mengingat sebagian besar angkatan kerja yang tinggal di perdesaan belum memiliki ketrampilan yang memadai maka pelatihan juga dilakukan melalui MTU (Mobile Training Unit), yaitu sistem pelatihan yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih optimal dari desa ke desa. Pelatihan Calon Tenaga Kerja diperlukan untuk mendapatkan tenaga kerja yang terdidik dan

profesional, agar dapat direkrut oleh perusahaan, karena tenaga kerja harus mempunyai ketrampilan sesuai dengan bidangnya. Pelatihan ketrampilan selain dilaksanakan oleh Balai Latihan Kerja (BLK) juga dilaksanakan oleh Lembaga Pelatihan Ketrampilan Swasta. Selain itu pelatihan juga dilaksanakan dengan menggandeng mitra seperti LPK, supaya LPK bisa berkembang dan saling mensupport. Seperti penjelasan wawancara yang disampaikan Umaryati purwningsih SH berikut ini :

“ untuk mempersiapkan tenaga kerja yang handal dan trampil kita butuh memberikan dukungan kepada calon tenaga kerja hal ini karena tenaga kerja butuh fasilitator dan banyak pihak yang terlibat dalam kegiatan ini karena kita melakukan mitra dengan beberapa lembaga pemerintah dan swasta, karena bentuk MTU atau mobile training unit ini sebagai langkah kita untuk jemput bola melakukan sosialisasi penyuluhan untuk masyarakat agar mampu produktif sesuai dengan kompetisi yang dimiliki oleh masyarakat atau calon tenaga kerja.

Eksistensi BLK pada saat ini cukup penting mengingat saat ini tingkat pengangguran yang ada mampu mengembangkan potensinya dan kemampuan di lembaga pelatihan ketrampilan ini selain itu diharapkan juga akan mampu menciptakan lapangan pekerjaan sendiri yang berguna bagi masyarakat sekitar. Kebutuhan yang begitu besar akan pelatihan ketrampilan menuntut Dinas tenaga kerja dan Tranmigrasi untuk semaksimal mungkin mengusahakan keinginan masyarakat akan kebutuhan ini. Meskipun seperti yang disampaikan oleh Ibu umaryati bahwa selalu terjadi peningkatan dengan tiap tahunnya, namun masih banyak peminat yang belum bisa diikuti dalam pelatihan. Dengan begitu banyaknya peminat atau pendaftar, maka diadakan seleksi Pendaftar yang memenuhi persyaratan akan diprioritaskan.

“ setelah nanti masyarakat dikembangkan sesuai dengan potensi yang ada dan kemauan serta keterampilan, maka calon tenaga kerja memiliki kesempatan untuk bias mendalami pelatihan dan bimbingan yang diberikan pemerintah dalam hal ini Dinas tenaga kerja dan transmigrasi yang bekerja sama dengan BLK dan lembaga swasta namun saat ini banyak masyarakat yang aktif terlibat serta mengalami peningkatan jumlah calon kerja dalam mengikuti pelatihan maka dilakukan sistem seleksi untuk mereka yang ingin mendapatkan kesempatan mengikuti berbagai kegiatan pengembangan di BLK Balai latihan kerja”

Pelatihan berbasis masyarakat ini diutamakan bagi kelompok keluarga miskin dan penganggur, diajukan oleh pemerintah desa setempat dan pendidikan minimal SD. Sedangkan pelatihan berbasis kompetensi diutamakan bagi mereka yang telah mempunyai ketrampilan khusus dan tinggal memoles serta meningkatkan ketrampilan supaya bisa bersaing di dunia kerja.

Tabel 3.1
Pelatihan yang dilaksanakan 2015

Pelatihan	2011	2012	2013	2014	2015
MTU	11 P	28 P	44 P	51 P	45 P
BLK (Inst)	33 P	44 P	48 P	47 P	50 P
LPK	60 org	60 org	70 org	2.953 org	70 org
LPKS	-	-	-	-	3800 org
Jumlah	764 org	1.212 org	1.542 org	4.521 org	5.494 org
Pendaftar (orang)	3815	4884	5144	5575	9.472
Persentase	(20%)	(25%)	(30%)	(81%)	(58%)
Target Renstra	20%	20%	25%	25%	33%

Keterangan :P=Paket1P=16 orang

Dilihat dari tabel diatas, menunjukkan bahwa perkembangan jumlah pelatihan ketrampilan dari tahun mengalami kenaikan setiap tahun. Pelaksanaan

dari tahun ke tahun juga telah melebihi target yang telah ditetapkan dalam renstra. Hal ini disebabkan karena permintaan pelatihan ketrampilan dari masyarakat baik melalui musrenbang maupun melalui usulan proposal dan pendaftaran di Dinas maupun BLK selalu meningkat dari tahun ke tahun. Komitmen Pemerintah Daerah terhadap peningkatan ketrampilan masyarakat cukup tinggi, sehingga mengalokasikan anggaran APBN yang cukup besar bagi program ini.

Salah satu upaya yang perlu dilakukan dalam rangka mengatasi masalah pengangguran adalah dengan meningkatkan keahlian, ketrampilan dan produktivitas kerja bagi sumberdaya manusia agar mampu mengolah potensi sumberdaya daya alam di pedesaan dan mampu menciptakan lapangan kerja baru secara mandiri / berwirausaha. Pelatihan ini dilaksanakan secara institusional di BLK D.I Yogyakarta. Selain itu mengingat bahwa sebagian besar angkatan kerja di Kabupaten bantul tinggal di pedesaan dan belum memiliki ketrampilan yang memadai dan mereka berada jauh dari pusat / Balai Latihan Kerja, maka pelatihan yang lain dilakukan melalui Sistem Pelatihan Keliling (MTU) yaitu sistem pelatihan yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih optimal.

Adapun tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas dan produktivitas ketrampilan bagi pencari kerja supaya mampu berwirausaha dan bekerja di perusahaan melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan ketrampilan bagi pencari kerja secara institusional di BLK dan non institusional yaitu pelatihan ke desa-desa (*Mobile Training Unit* [MTU]).

Kebutuhan yang begitu besar akan pelatihan ketrampilan mendorong SKPD untuk semaksimal mungkin mengusahakan keinginan masyarakat akan kebutuhan ini. Meskipun terjadi peningkatan dengan tahun sebelumnya, namun masih banyak peminat yang belum bisa diikuti dalam pelatihan. Dengan begitu banyaknya peminat atau pendaftar, maka diadakan seleksi. Pendaftar yang memenuhi persyaratan akan diprioritaskan. Pelatihan berbasis masyarakat diutamakan bagi kelompok keluarga miskin dan penganggur, diajukan oleh pemerintah desa setempat dan pendidikan minimal SD. Sedangkan pelatihan berbasis kompetensi diutamakan bagi mereka yang telah mempunyai ketrampilan khusus dan tinggal memoles serta meningkatkan ketrampilan supaya bisa bersaing di dunia kerja. Hasil kegiatan ini adalah pencari kerja bisa bekerja dan masuk dunia kerja dan mampu berwirausaha.

2. Perluasan Kerja melalui

Perluasan kerja dilakukan dengan melalui kegiatan pembinaan tenaga kerja mandiri yaitu pengembangan kelembagaan produktivitas dan pelatihan kewirausahaan berbasis masyarakat dan penyiapan tenaga kerja siap pakai. Kegiatan yang dilaksanakan adalah menciptakan tenaga kerja yang mampu bekerja secara mandiri menjadi wirausaha baru atau pengusaha kecil, meningkatkan kemampuan managerial, dan ketrampilan teknis pemula usaha dan usaha mikro.

Sasaran kegiatan adalah pencari kerja terutama angkatan kerja muda lulusan minimal SLTP yang memiliki bakat, minat dan motivasi yang tinggi untuk memasuki dunia usaha sebagai lapangan kerja utama. Kegiatan pembinaan tenaga kerja mandiri ini pelatihan prosesing dan menjahit dilaksanakan kegiatan yang dilaksanakan rata-rata adalah menjahit dan prosesing (pengolahan pengembangan makanan). Sasarannya adalah kelompok muda berjumlah masing-masing 30 orang sebanyak .

Strategi pembangunan ketenagakerjaan harus diarahkan untuk mendorong masyarakat pencari kerja berpikir dan bertindak kreatif dan inovatif dengan harapan agar mereka mampu menjadi masyarakat yang mandiri (wirausaha) atau menjadi masyarakat berjiwa usaha (*entrepreneurship*). Persoalannya yang ada adalah bagaimana dapat memfasilitasi masyarakat pencari kerja agar mau dan bisa menjadi wirausaha baru. Dengan analisis yang dilakukan demikian diperlukan model perluasan kerja yang mampu mendorong ke arah usaha mandiri yang didasarkan pada potensi sumberdaya manusia yang tersedia.

Program Perluasan dan Pengembangan Kesempatan Kerja (PPKK) merupakan perwujudan upaya penciptaan lapangan kerja melalui kegiatan usaha produktif yang berkelanjutan dengan mendayagunakan sumber daya alam, sumberdaya manusia, serta terapan teknologi yang tepat guna sehingga tercipta dan terbentuk wirausaha baru.

Untuk dapat mengetahui tingkat capaian kinerja, Pengukuran dilakukan dengan membandingkan antara target kinerja dan realisasi kinerja, melalui

pengukuran tingkat pencapaian sasaran yang merupakan tingkat pencapaian target dari masing-masing indikator sasaran yang telah ditetapkan, sebagaimana dituangkan dalam Rencana Kinerja Tahunan (RKT), dimana tingkat pencapaian sasaran didasarkan pada data hasil pengukuran kinerja kegiatan yang berhubungan dengan sasaran tersebut. Pengukuran pencapaian sasaran ini menggunakan formulir Pengukuran Kinerja.

Tabel berikut menggambarkan skala nilai peringkat kinerja dikutip dari Permendagri Nomor 54 Tahun 2010 yang dipakai dalam pengukuran kinerja ini.

Tabel 3.2
Skala Nilai Peringkat Kinerja

Jrutan	rencana capaian	kategori Capaian	kode
	≤	Sangat Baik	
	≤ 90	Tinggi	
	≤ 75	Sedang	
	≤ 65	Rendah	
	≤ 50	Sangat Rendah	

Pencapaian IKU Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Bantul Tahun 2015 secara ringkas ditunjukkan oleh tabel berikut ini :

Tabel 3.3

Pencapaian/ Realisasi Kinerja Tahun 2015

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Satuan	Targe	Realisasi	Prosentase	Ket
1	Meningkatkan keterampilan pencari kerja	Pencari kerja yang terampil	%	33	58	176	Sangat Baik
2	Menurunkan Tingkat Pengangguran	Tingkat Pengangguran	%	4,7	4,1	115	Sangat Baik
3	Meningkatkan penempatan tenaga kerja dan perluasan kerja	Penempatan tenaga kerja	%	65	77	118	Sangat Baik
		Perluasan Kerja	%	100	92,6	92,6	Sangat Baik
4	Meningkatkan penempatan transmigran	Transmigran yang ditempatkan	%	100	40	40	Sangat Rendah
5	Meningkatkan perlindungan pekerja	Persentase penyelesaian sengketa Hubungan Industrial	%	100	95,5	95,5	Sangat Baik

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas tenaga kerja dan Trans

migrasi terutama pada bidang Penempatan tenaga kerja dan perluasan kerja Menunjukkan Variabel reability secara signifikan mempengaruhi kinerja yang dilakukan oleh aparatur birokrasi sesuai dengan Tupoksi (Tugas pokok dan Fungsi) masing-masing sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu tirnani selaku kepala Sub Bagian Bidang perencanaan melalui hasil wawancara sebagai berikut :

“ Untuk keandalan masing-masing aparatur tentu ini melihat dari kualitas SDM (sumberdaya Manusia yang ada dalam Tugas mereka masing-masing tapi sejauh ini kinerja mereka terbilang baik meskipun sarana pendukung dan keadaan masih belum sesuai atau bisa dikatakan belum representatif namun semua bisa berjalan dengan baik beberapa pencapaian dan target dari Dinas tenaga kerja dan transmigrasi juga bisa banyak tercapai, dan kita juga meraih nilai B terkait kinerja aparatur birokrasi di kabupaten bantul berada di urutan tengah dibandingkan dengan Dinas atau instansi lain meskipun keadaan kita masih belum representatif seperti sekarang”.

Melalui pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terkait mengenai Reability atau keandalan memang terlihat, ketangkasan dan profesionalitas dalam berkerja terlihat dapat berjalan dengan kondusif dan masing-masing dari aparatur Birokrasi saling berkoordinasi, keadaan ini menjadikan kinerja birokrasi di Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi bisa berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh dinas tenaga kerja dan transmigrasi terkait capaiannya. mengenai prosedur pelayanan yang ada juga selalu mengedepankan pelayanan yang mudah sehingga para penerima pelayanan bisa menerima dengan jelas hak terkait pelayanan yang mereka inginkan.

Selain itu juga untuk melihat sejauh mana kinerja yang dilakukan oleh aparatur Birokrasi dinas tenaga kerja dan Transmigrasi dilakukan upaya analisis yang dilakukan secara langsung oleh Pihak internal birokrasi seperti yang dijelaskan oleh ibu Rina, selaku kepala Seksi Penempatan kerja dan pekerja dikatakan selalu dilakukan bentuk evaluasi internal untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan oleh Dinas tenaga kerja dalam pelayanan yang sudah dilakukan selama ini, untuk mengukur itu dilakukan penilaiayn pleyanan melalui penggalianj data yang sederhana dengan memberikan quisioner yag disediakan bagian pelayanan untuk diisi oleh masyarakat yang datang ke Dinas tenga kerja dan Trnasmigrasi kabupaten Bantul.

Berikut adalah data yang didapat oleh Aparatur Birokrasi Dinas tenaga kerja dan Trasnmigrasi Kabupaten Bantul pada Tahun 2015 melalui beberapa indikator yang mengukur Indek kepuasan Masyarakat terkait pelayanan yang ada dan hasil dari setiap pengukuran indek kepuasan akan selalu menjadi bahan evaluasi oleh pihak Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi, karena setia periodenya akan dibahas oleh semua Aparatur gunas meningkatkan pelayanan yang lebih baik sesuai dengan keinginan yang diinginkan oleh masyarakat umum yang membutuhkan pelyanan di Dinas terkait, berikut datakepuasaan masyarakat Tahun 2015.

Tabel 3.4**Indeks kepuasan Masyarakat**

No.	Unsur pelayanan	Nilai rata-rata
U1	Prosedur pelayanan	3,150
U2	Persyaratan pelayanan	3,210
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,150
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,140
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,120
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,230
U7	Kecepatan pelayanan	3,150
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,110
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,160
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,220
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,140
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,160
U13	Kenyamanan lingkungan	3,120
U14	Keamanan pelayanan	3,190

IKM UNIT PELAYANAN : 78,54

Mutu**Pelayanan :**

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00

B (Baik) : 62,51 - 81,25

C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50

D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

Hasil indeks kepuasan Masyarakat per Responden dan unsur Pelayanan yang dilakukan kepada beberapa masyarakat yang menerima pelayanan di Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi baik pelayanan yang bersifat Prosedural maupun Operasional dengan demikian dari hasil tersebut memberikan hasil bahwa pelayanan yang dilakukan berada pada posisi BAIK, dengan demikian semua yang dilakukan oleh aparatur di Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi kabupaten bantul sudah bisa berjalan dengan baik. dan masyarakat yang langsung terlibat dalam pelayanan yang ada bisa langsung memberikan penilaiannya secara langsung kepada aparatur Birokrasi yang bersangkutan.

Mengukur kepuasan Masyarakat selaku penerima layanan memang menjadi bagian penting yang harus dilakukan oleh setiap instansi pemberi layanan yang ada di pemerintahan, penilaian yang dilakukan masyarakat terkait pelayanan sejauh ini menjadi cerminan pihak dinas tenaga kerja dan Transmigrasi untuk memeriksa perbaikan, masyarakat yang berpartisipasi juga terlibat aktif mengingat dari informasi pihak dinas dalam hari biasa ada kurang lebih di atas 10- 15 orang yang menerima pelayanan di tenaga kerja dan Transmigrasi kabupaten bantul meliputi pelayanan pembuatan Kartu pencari kerja.

Pihak perusahaan yang ingin memberikan informasi lowongan pekerjaan kepada Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi juga selalau menjalin kerjasama karena banyak perusahaan yang selalu memberikan informasi bahwa dari perusahaan terkait sedang membutuhkan tenaga kerja dan banyak juga masyarakat yang hanya sekedar ingin tau seputas lowongan pekerjaan yang ada di berbagai daerah di Yogyakarta maupun di Indonesia dengan demikian pelayanan

yang diberikan selalu berjalan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari masyarakat selaku penerima layanan di Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi kabupaten Bantul.

Keandalan menjadi bentuk kinerja yang pokok dari setiap pelayanan yang ada baik di Instansi Pemerintah maupun swasta dengan berbagai bentuk keahlian kinerja yang harus dimiliki oleh setiap aparatur di instansi pemerintahan dengan berbagai cakupan mulai dari kedisiplinan aparatur yang bekerja di setiap instansi, upaya peningkatan kualitas kerja yang biasanya bisa didapatkan oleh aparatur birokrasi di dalam dan diluar dari kinerja yang mereka miliki di setiap instansi, manajemen waktu yang bisa dilakukan oleh aparatur yang bekerja serta pelayanan yang secara langsung bersinggungan langsung dengan Masyarakat selaku penerima Layanan dan juga hal penting adalah berkaitan dengan Tugas dan pokok dari setiap aparatur yang sudah dimiliki beserta aturan yang sudah menjadi bagian dari fungsi kinerja oleh setiap Aparatur Birokrasi.

Demikian juga yang ada di Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi di kabupaten Bantul, sesuai dengan Aturan yang ada untuk memiliki ketentuan Tugas dan Fungsi setiap aparatur untuk menjalankan kinerja dan pelayanan yang dilakukan, di Dinas tenaga kerja dan Trans Migrasi juga diatur tugas pokok fungsi untuk meningkatkan keandalan atau kemsampuan setiap aparatur dalam menciptakan pelayanan yang baik oleh Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi, dalam penelitian ini yang berfokus pada Bidang penempatan Tenaga kerja dan perluasan kerja yang secara mendasar menjadi bagian yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung dalam ketentuan peraturan Bupati

Bantul Nomer 63 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, fungsi dan dinas tenaga kerja dan Trans Migrasi dan berikut Tugas dan pokok fungsi Badan penempatan kerja dan perluasan tenaga kerja,

Dalam Melaksanakan upaya perluasan lapangan kerja dan memfasilitasi usaha bantuan modal tenaga kerja kepada masyarakat maka tugas yang dilakukan oleh Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi juga memfasilitasi penugasan belajar tenaga kerja mandiri terdidik, melaksanakan pengumpulan, pengolahan dan penyajian data keternagakerjaan dan kesempatan kerja, melaksanakan upaya perluasan lapangan kerja melalui sistem padat karya, memfasilitasi usaha bantuan modal tenaga kerja melalui penugasan belajar Tenaga Kerja Mandiri Terdidik (TKMT), melaksanakan pengumpulan data usaha, data tenaga kerja sektor informal, melaksanakan pengumpulan Data Terapan Teknologi Tepat Guna memberikan saran dan atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil sesuai bidang tugasnya menginventarisasi, mengidentifikasi dan menyiapkan bahan pemecahan permasalahan sesuai bidang tugasnya melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugasnya dan mengevaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan tugas.

Pelayanan pembuatan kartu pencari pencari kerja adalah pelayanan yang mencakup aspek prosedural dan oprasional dimana pembuatan kartu ini bisa diselsaikan dengan cepat dan tepaty dan sesuai dengan aturan yang berlaku menginmgat pelyanan ini juga secara langsung diterima dan tanpa perantara artinya hal ini mampu meminimalisir kecurangan yang ada seperti pungli permintaan biaya awal. karena dalam pelyanan yang diberikan terkiat dengan

kartu kuning tidak sam sekali dipingut biaya dan masyrakat bisa langsung datang untuk mengurusnya di Dinas tenaga Kerja dan transmigrasi berbagai syarat pembuatanpun juga sudah tyersedia dan tertera di ruang informasi yang ada di Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi kabupaten bantul sesuai dengan Prosedur yang berlaku.

Hasil penenelitian terhadap aparatur birokrasi dalam pemeberian pelayanan yng mencakup komponen keandalan Kinerja disampaikan bahwa sudah mampu berjalan dengan optimal sebagaimana disampaikan oleh salah satu Staf pelyanan Di Dinas tenga kerja dan Transmigrasi Kabupaten bantul Bapak Sigit dalam penjelasanya mengatakan :

“ Pelayanan terkait dengan Profesionalitas kerja kita selalu mngedepankan dan melakukan pendekatan dengan sistem kekluargaan kepada para masyarakat yang membutuhkan pelyanan di kantor kami, karena kami juga ada beberapa orang yang menangani di bagian ini jadi perkerjaan juga sebisa mungkin bisa di handle oleh masing-masing kami yang ada di bagian pelayanan, jadi sudah bagi-bagi Tugas kalau ada masyrakat yang butuh informasi tentang kartu kuning kita yang langsung cepat tanggap merespon keluhan dan kperluan apa yang dibutuhkan Oleh masyarakat yang datang hal ini juga mendorong kecepatan waktu yang ada”

Pelayanan cepat dan tepat menjadi bagian yang ada dalam pelayanan yang diberikan Oleh aparatur Dinas tenaga kerja dan transmigrasi di Dinas Tenga Kerja dan Transmigrasi dalam pengamatan yang dilakukan oleh peneliti memberikan gambaran bahwa pelyanan yang diberikan oleh aparatur yang ada sudah lebih baik dari apa yang diharapkan masyrakat meskipun Aparatur Birokrasi mengatakan bahawa Kinerja yang mereka lakukan tidak terlepas dari dukungan sarana dan

Prasarana yang ada mencakup pelayanan Operasional dan Prosedural karena tugas dipelayanan di bagian Kartu kuning bisa dilakukan dengan pelayanan yang sederhana tapi bila didukung dengan kondisi keadaan yang representatif tentu akan lebih bisa maksimal menjalankan kinerja pelayanan yang ada.

Manajemen Kinerja aparatur Birokrasi dalam memberikan pelayanan yang ada Di Dinas tenaga kerja dan transmigrasi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat terkait keandalan juga menjadi penilaian kualitas pelayanan kepada penerima Pelayanan yang dalam penelitian ini mencakup, mampu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu, menetapkan kepastian biaya pelayanan dan memberikan pelayanan secara sederhana mudah dan tidak memepersulit pelayanan. berdasarkan gambaran yang didapat oleh peneliti untuk mengkaji Komponen keandalan aparatur Birokrasi dalam memberikan pelayanan yang ada apakah sudah memberikan sesuai dengan harapan yang diinginkan maka peneliti melakukan wawancara kepada salah satu penerima pelayanan Mbak. Nova dalam wawancaranya sebagai berikut ;

“ Pelayanan disini enak kalau menurut saya, tapi memang kurang teratur belum tertata dengan rapi tempatnya, kalau pekerjaan tugas yang dikerjakan sama petugas kelitanya sudah sesuai kelitan semua sibuk dengan tugasnya tapi pelayanan yang kita butuhkan juga bisa terpenuhi dan pembuatan kartu kuning disini juga Gratis gak bayar cepet gak sampe berjam-jam informasi seputar pelayanan kartu Kuning juga sudah ditulis jadi memang kalau kita bisa baca bisa langsung tau apa saja yang syarat untu buat kartu mkuning biar cepet. kalau sudah selsai langsung dikasih sama petugasnya gak dipersulit dan gak ribet gak susah masksudnya”

Parasuramanb dkk (1988), menyebutkan bahwa reability adalah Dimensi yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan atau instansi untuk memberikan

layanan akurat tanpa membuat kesalahan. kualitas terhadap pelayanan sangat ditentukan oleh reability, dimana dimensi ini mengukur kemampuan Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi untuk lebih Produktif dalam meningkatkan dan mempertahankan keandalan yang dimiliki masing-masing Sumberdaya Aparatur tersebut. Reability yang juga Merupakan salah satu dari lima dimesi model servqual yang nantinya akan me ningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dengan memebrikan berbagi pelayanan yang akurat yang melebihi expektasi publik mengenai kualitas pelayanan di Dinas tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bantul.

Secara empirik data dan hasil analisis yang dilakukan di Dinas tenga kerja dan Transmigrasi kabuptan bantul pada komponen Reability menunjukkan ekplisit pelayanan adalah perwakilan dari keandalan yang dimiliki oleh para penyedia pelayanan yang ada di instansi terkait. sehingga hasil ini pula menguatkan penelitian yang dilakukan sari (2007) dimana menjelaskan bahwa variabel Reability berpengaruh signifikan terhadap kepuaan Pada Dinas kependudukan dan catatan sipil kalimantan selatan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan Instansi yang dilakukan Lansung 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 penyanmpain 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 dari dimensi ini terdiri dari dimensi ini terdiri dari kesigapan 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 diatas 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.

Aparatur birokrasi Di dinas tenaga kerja dan Transmigrasi yang memberikan pelayanan secara langsung kepada Masyarakat terdapat 4 orang dengan 2 staf satu orang sebagai pusat informasi dan 1 (satu) orang Utusan dari kementerian, Tenaga kerja dan Transmigrasi dimana fungsi dari satu orang staff ini untuk membantu melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan ketenagakerjaan dan transmigrasi di Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi kabupaten bantul.

Sistem pendekatan kekeluargaan yang dilakukan oleh setiap aparatur Birokrasi pemerintahan kepada masyarakat menjadikan hal ini terlihat saling melengkapi dan saling membutuhkan satu sama lain baik masyarakat yang membutuhkan pelayanan begitu juga aparatur birokrasi yang bisa dengan cepat tanggap untuk melihat kebutuhan masyarakat, untuk langsung menafsirkan apa yang bisa dibantu seperti ketika ada masyarakat yang butuh bantuan untuk mencari informasi kerja maka pihak aparatur dengan senang hati memberikan penjelasan kepada masyarakat.

Kemampuan Petugas yang ada pada pelayanan dalam memberikan pelayanan yang berkaitan dengan Responsiveness, penelitian yang dilakukan ini menggali sejauh mana daya respon dan perhatian yang diberikan oleh aparatur birokrasi kepada penerima pelayanan yang membutuhkan berbagai informasi di Dinas tenaga kerja dan transmigrasi Kabupaten bantul untuk mengetahui itu tidak hanya secara sepihak informasi didapat dari pihak pertama yaitu pemberi pelayanan maka informasi dari masyarakat juga turut dilibatkan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang dilakukan aparatur birokrasi berkaitan dengan pelayanan daya tanggap atau Responsiveness dari petugas Birokrasi. berikut hasil keterangan yang diberikan oleh pihak penerima layanan (masyarakat), dalam daya tanggap petugas seperti yang disampaikan oleh Ibu Elda sebagai berikut :

“ kalau pelayanan disini, kalau saya rasa sudah bagus kalau mengurus kartu kuning juga bisa cepet, tapi memanang kalau ruangan tempatnya kurang strategis soalnya kantornya pisah sama yang kantor-kantor lain jadi kalau mau kesini agak jauh. ruangnya juga masih sempit kurang tertata rapi. tapi kalau petugasnya enak baik ramah kalau kita tidak tau kita tanya langsung dikasih tau saya mengurus kartu pencari kerja juga taunya dari teman saya kalau mengurus bisa langsung datanbg ke Dinas Tenaga kerja

dan transmigrasi kabupaten, saya belum tau kalau kartu kuning itu bisa diambil di Internet kalau untuk perhatian petuas sejauh ini nyaman”.

Petugas dalam memberikan daya tanggap terkait mengenai keluhan dan kebutuhan masyarakat sudah melakukan berbagai terobosan untuk mempercepat pelaksanaan pelayanan publik, salah satunya melalui pelayanan SMS (*short message service*) pesan singkat yang dikirim kepada masyarakat terkait informasi kerja kepada yang membutuhkan, prosedur ini sudah dilakukan oleh petugas dan masyarakat memberikan respon positif karena masyarakat bisa langsung tau secara jelas terkait informasi pekerjaan yang ada dan masyarakat ketika datang ke Dinas Tenaga Kerja hanya saja tinggal membawa beberapa syarat-syarat yang dibutuhkan terkait mengenai apa yang dibutuhkan oleh penyedia pekerjaan.

Menurut Parasuraman dkk (1988), Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau kegagalan atau keterlambatan atau meminimalkan kerugaian konsumen dengan segera.

pada penelitian ini juga dapat diketahui bahwa Variabel responsiveness dapat pengaruh yang besar dalam pelayanan yang diberikan, mengingat kegiatan yang dilakukan oleh penyedia jasa harus melakukan pendekatan yang tepat dan cepat memberikan berbagai tindakan preventif kepada masyarakat yang membutuhkan, pelayanan baik terkait mengenai informasi maupun keluhan yang

diberikan didapati oleh masyarakat mengingat daya tanggap adalah hal yang menggambarkan sejauh mana tingkat kepedulian aparatur birokrasi terhadap kebutuhan yang diinginkan masyarakat baik pelayanan yang berkaitan dengan aspek prosedural maupun operasional. Secara Empirik, hasil mengutakan penelitian yang dilakukan Hutabarat (2006) yang menjelaskan bahwa Variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, siswa sebagai pengguna jasa pendidikan di sekolah menengah atas Negeri 6 Medan.

Dari sekian banyak penelitian yang ada hal ini memberikan bukti bahwa *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan jasa layanan. Agus (2007) menyatakan bahwa *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat. sikap dari Aparatur memegang peranan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa. Lee et al., dalam (hendri,2011 : 76) menyatakan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif terhadap pengguna parkir dan jasa layanan konsultasi investasi.

Berkaitan dengan pelayanan yang kaitannya dengan Daya tanggap atau *Responsiveness* yang dimiliki Aparatur birokrasi yang mencakup aparatur dalam menyanapakan Informasi terhadap pelayan yang dibutuhkan masyarakat dan selalu memberikan perhatian dan respon positif terhadap penerima pelayanan serta kemampuan untuk senang tiasa memperbaiki kesalahan Yang dilakukan oleh aparatur birokrasi di Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan kepada masyarakat. dari pengelolaan data informasi yang didapatkan dilapangan yang dilakukan dengan mewancarai beberapa penerima layanan yang sedang menerima layanan di Dinas tenaga Kerja dan transmigrasi

kabupaten Bantul. berikut pernyataan dari Saudari Tutik, yang sedang mencari informasi kerja di wilayah kabupaten Bantul.

“ kalau selama ini saya sudah dua kali ngurus untuk mencari sudah enak si, sudah gampang soalnya semua yang kita butuhin dan kita dikasih tau kalau belum paham kits jugs jadi lebih enak, pertama dulu waktu pertama kesini say masih bingung karena belum trau apa-apa tapi sekarang sudah tau juga lebih enak semoga bisa gini terus biar masyarakat bisa dilkayani sama pemnerintah"

sehingga dalam penggalian data yang d iliat dari banyak aspek yang berkaitan dalam komponen Daya tanggap (Responsiveness) menunjukkan kinerja dalam bentuk pelayana yang dilakukan oleh aparatur birokrasi yang diberikan sudah mampu memberikan pelyanan yang diharapkan oleh bpenerima layanan yaitu masyarakat, meskipun dari aspek tangibel masih menjadi kendala yang dirasa belum memadai dari apa yng diinginkan oleh masyarakat dan juga dari pihak baparatur sendiri yang juga menyadari kekurangn hal itu.

4. Jaminan (*Asurance*)

Asurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan prilaku aparatur birokrasi untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri masyarakt dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi penerima pelyanan terhadap resiko ketidakpatian yang Tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Dinas tenaga kerja membangun kepercayaan dan kesetian 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 pelyanan dan kredibilitas instansi yang meliputi hal-hal yang b

erhubungan dengan kepercayaan masyarakat kepada Dinas tenaga kerja dan transmigrasi seperti. reputasi instansi, prestasi dan lain-lain.

berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel assurance secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kinerja aparatur di Dinas tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bantul di mana dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dari banyak Strategi untuk yang bisa dilakukan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan keadaan dan kondisi yang ada di masyarakat baik mengidentifikasi secara mendalam apa yang diinginkan dan dibutuhkan Dinas tenaga kerja dan transmigrasi dalam hal ini Bidang Penempatan tenaga kerja dan perluasan tenaga kerja sehingga Dinas ini melihat sejauh mana melakukan optimalisasi terhadap para pengangguran yang ada di kabupaten bantul serta mengalokasikan secara baik dalam penempatan kerja bagi para pencari kerja sesuai dengan apa yang diinginkan oleh Pencari kerja yang juga sebagai Penerima pelayanan secara langsung.

mencari data terkait mengenai komponen kepastian assurance dalam menciptakan kinerja yang baik dan kinerja yang produktif untuk memberikan pelayanan tepat kepada masyarakat maka wawancara berikut dijelaskan oleh Kepala bagian Program dan perencanaan Dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten bantul, berikut,

“ Untuk meningkatkan pengetahuan aparatur Birokrasi terkait kapasitas dia sebagai aparatur Birokrasi kami juga dari Bidang program dan perencanaan melakukan identifikasi apa yang menjadi kendala di Internal aparatur dan hal ini juga menjadi bagian yang akan selesai mengingat dalam setiap tugas dan tanggung jawab menjadikan tugas dan

wewenang sebagai sarana untuk memberikan pelayanan kepada Masyarakat Oleh masing-masing aparatur Biokrasi namun ”

Parasuraman dkk (1998), mwnywbutkan bahwa aurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan prilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri masyarakat dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. dimensi ini ssangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap risiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa.

Untuk mengetahui sejauh mana pelyana yang dilakukan agar mampu efektif dan bisa terlaksana terkait mengenai daya atau komponen kepastia yang berkaitan dengan pelaksaan tujuan yang yang dimiliki dinas tenaga kerja dan transmigrasi yang mencakup implementasi Visi misi organisasi serta berbagi kebijakan yang dijalankan meliputi kebijakn dalam bentuk aturan yang diturunkan langsung oleh pemerintah pusat dan daerah maupun kebijakn yang di gagas oleh internal dari dinas tenaga kerja dan Transmigrasi kabupaten bantul, maka peneliti menggali informais dari uniut analkisi yang bersangkutan yaitu aparatur di dinas tenag kerja dan Trasn migrasi klabupaten Bantul seperti yang disampaikan oleh Saudari fauzi :

“ kalau capaian yang dilakukan Dinas seperti sudah tercapai ya, baik dari program maupun bentuk kegiatan lainnya, dan kalau tujuan organisasi sejauh ini mungkin sudah tercapai karena hal ini bisa dilihat dari dari data yang ada kita juga disini sudah memiliki tingkat kinerja yang baik sebagaimana kita sudah memiliki penilaian yang dilakukan kita mendapat nilai B dari pemerintah daerah artinya kita suda baik meskipun masih sangat banyak kekurangan disa-sini terutam Fasilitas yang ada”.

Dari hasil analisis yang ada menunjukkan bahwa dinas tenaga kerja dan transmigrasi sudah mampu memberikan jaminan kinerja yang artinya bentuk kinerja yang dilakukan oleh aparatur Birokrasi di dinas tenaga kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bantul telah memberikan produk kinerja pelayanan yang baik terbukti dengan penililaian yang dilakukan pemerintah daerah menempatkan Bantul di posisi 10 besar meskipun secara aspek tangibel Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi masih belum representasi untuk menciptakan kinerja yang produktif. Hasil pengambilan data yang dilakukan dari masyarakat selaku penerima jasa layanan juga mengatakan bahwa sejauh ini mengenai program yang dijalankan sudah baik seperti yang pihak terkait rasakan dengan layanan yang diberikan Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi kabupaten Bantul, seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada masyarakat penerima Layanan, Saudari Tutik mengatakan :

“ Saya dari SMK dulu sudah ada sosialisasi tentang informasi kerja dari Dinas tenaga kerja dan transmigrasi Kabupaten Bantul, dulu orang dinas datang ke sekolah untuk ngasih tau kalau sudah lulus nanti kalau mau cari kerja bisa ke dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten Bantul setelah itu juga saya cari kerja Bantul tapi kerja saya dulu gak dari sini informasinya sekarang saya sudah berhenti bekerja dan ini mau cari kerja lagi dari Dinas sini”.

dengan demikian terkait aspek *Assurance* atau kepastian dan jaminan memberikan gambaran bahwa dinas tenaga kerja dan Transmigrasi di kabupaten sudah mampu menjalankan program dan tujuan dari organisasi meskipun belum secara maksimal dan Secara empirik penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Purba (2012) yang membuktikan bahwa assurance memiliki

pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada hotel satika Premeire Dyandra Medan.

5. Empati (*Empaty*)

Empaty merupakan kemampuan Instansi yang dilakukan langsung oleh Aparatur birokrasi untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan masyarakat, jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*accses*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh instansi terkait. komunikasi adalah kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada penerima peyanan dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Mewujudkan sikap empaty, setiap aparatur hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi oleh masyarakat baik melalui telfon maupun secara langsung. misalnya Dering telfon dalam pelayanan diusahakan 3 kali harus sudah menjawab mengingat waktu yang dimiliki penerima pelayanan sangat terbatas sehingga tidak mungkin menunggu terlalu lama. usahakan pula untuk melakukan komunikasi individu agar hubungan dengan masyarakat lebih dekat, Aparatur Birokrasi juga harus bisa memahami masyarakat artinya banyak kondisi dan keadaan yang membuat masyarakat selalu tepat dalam pola melayani yang diberikan oleh aparatur birokrasi dan tidak sedikit kendala dari kebanyakan masyarakat yang memperlihatkan ekspresi kekecewaanya dengan memberikan sikap yang kurang etis kepada aparatur birokrasi pemerintahan.

Pada Komponen empathy atau perhatian yang ada di dinas tenaga kerja dan Transmigrasi kabupaten bantul dalam analisis yang dilakukan terlihat dari aparatur birokrasi terhadap penerima pelayanan baik masyarakat maupun juga pihak perusahaan selaku penyedia lowongan pekerjaan, memang sudah melakukan banyak upaya pendekatan yang dilakukan oleh Dinas untuk memberikan perhatian kepada penerima layanan, baik meliputi pendekatan yang bersifat Formal maupun Yang informal kepada masyarakat umum dan juga pihak perusahaan, kepada pihak perusahaan dilakukan kerjasama yang berkelanjutan sebagai upaya diplomasi kerjasama kedua belah pihak, seperti yang dikatakan oleh Ibu Rina bahwa Upaya pendekatan yang dilakukan dengan banyak perusahaan di kabupaten bantul sudah berjalan Kondusif dan selalu kita melakukan koordinasi dan komunikasi yang tepat, berikut hasil wawancara yang disampaikan Ibu Rina selaku kepala seksi Informasi bidang Penempatan kerja dan perluasan tenaga kerja,:

“ sejauh ini komunikasi dan koordinasi yang kita lakukan antara kami instansi pemerintah dalam hal ini Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi selaku pihak yang memiliki fungsi demikian, kita selalu senang bisa melakukan perbaikan dan evaluasi serta monitoring terkait program yang kita jalankan termasuk koordinasi yang kita lakukan antara kita fasilitator dengan pencari kerja dan Pihak penyedia kerja”

Penerapan pelayanan yang diberikan dinas tenaga kerja kepada Perusahaan atau pihak yang menyediakan pekerjaan juga menjadi tugas dan fungsi dari Bidang penempatan dan perluasan tenaga kerja. sehingga dalam semua urusan pelayanan yang bersifat prosedural dan operasional dilakukan dilakukan melalui

bidang perluasan tenaga kerja dan Penempatan tenaga kerja yang ada di Dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten bantul. dan terkait aspek penerapan kualitas pelayanan kepada Penerima pelayan yang ada di dinas kabupaten Bantul yang ada secara prosedural sudah diaplikasikan dengan memebrikan metode suvey kep[uasan yang dilakuakn oleh pihak pelayan langsung kepada masyarakat yang menerima pelayan. dengan bebebrapa unsur pelayanan yang di Nilai langsung oleh penerima layanan dengan metode pengisian angket kepuasan yang bersisi pertanyaan yang diberikan kepada masyarakat yang datang ke Dinas tenag kerja dan Transmigrasi sebagi pihak penerima jasa .

Tabel 3.4
indeks kepuasan masyarakat

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,150
U2	Persyaratan pelayanan	3,210
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,150
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,140
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,120
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,230
U7	Kecepatan pelayanan	3,150
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,110
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,160
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,220
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,140
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,160
U13	Kenyamanan lingkungan	3,120
U14	Keamanan pelayanan	3,190
Hasil Mutu Pelayanan		78,54 (Kategori Baik)

Dari capain yang ada dalam mengukur indek kepuasan Masyarakat Dinas tenaga kerja dan Transmigrasi sudah menerapkan pelayanan kepada masyarakat berbasis kepuasan pelyanan, sehingga dengan demikian kinerja yang dialkukan oleh aparatur birokrasi yang berada di dinas tenaga kerja dan transmigrasi terutama pada vbidang pelyanan yang ada mampu mejadikanya sebagi acuan. karena dalam hal ini nasyarakat dapat langsung memebrikan penilain kinerja yang dilalkukan atau diberikan oleh Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi Kabuopaten bantul kepada penerima pelyanan yaitu masyarakat, Sehingga secara empirik, hasil penelitian ini menguatkan penelitian yang dilakukan sari (2007) yang menjelaskan bahwa Variabel empaty berpengaruh positif bdan signifikan terhadap kepuasan konsumen.