

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AK-1 PADA MASA PANDEMI
COVID-19 TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS
KETENAGAKERJAAN KOTA BALIKPAPAN
TUGAS AKHIR MAGANG**



Ditulis Oleh :

Nama : Yusvita Amalia

NIM : 18311423

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
YOGYAKARTA**

2022

Analisis Kualitas Pelayanan AK-1 Pada Masa Pandemi Covid-19 Terhadap

Kepuasan Masyarakat Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan

TUGAS AKHIR MAGANG

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis
dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia



Ditulis Oleh :

Nama : Yusvita Amalia

NIM : 18311423

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

YOGYAKARTA

2022

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISM

“Dengan ini menyatakan bahwa dalam laporan magang ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai ketentuan yang berlaku”.

Yogyakarta, 14 Desember 2022

Penulis



Yusvita Amalia

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR MAGANG

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AK-1 PADA MASA PANDEMI
COVID-19 TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS
KETENAGAKERJAAN KOTA BALIKPAPAN**

Nama : Yusvita Amalia

Nomor Mahasiswa : 18311423

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasi

Yogyakarta, 12 Desember 2022

Disahkan oleh

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping horizontal and vertical strokes, positioned below the text 'Dosen Pembimbing'.

Dr. Dessy Isfianadewi, S.E., M.M.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

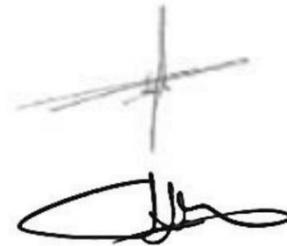
TUGAS AKHIR BERJUDUL
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AK-1 PADA MASA PANDEMI COVID-19 TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA BALIKPAPAN**

Disusun Oleh : **YUSVITA AMALIA**
Nomor Mahasiswa : **18311423**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada hari, tanggal: Selasa, 10 Januari 2023

Penguji/ Pembimbing TA : Dessy Isfianadewi, Dr., SE., MM.

Penguji : Anjar Priyono, S.E., M.Si., Ph.D.



Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan AK-1 yang terdapat pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan selama *Covid-19* terhadap perubahan sistem pendaftarannya berdasarkan indikator *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat penerima layanan AK-1 oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan sebanyak 60 responden guna mengetahui kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan sudah memenuhi kriteria pelayanan baik berdasarkan lima indikator tersebut namun belum maksimal. Masih ditemukan kendala seperti masyarakat yang belum mengetahui adanya perubahan pelayanan yang sebelumnya offline menjadi online, kesulitan dalam melakukan registrasi melalui website, dan hambatan yang terjadi pada saat proses upload berkas ke website pendaftaran. Selain itu juga masih terdapat beberapa sifat karyawan yang melayani belum memberikan pelayanan maksimal bagi masyarakat. Solusi yang dilakukan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan selalu berupaya dalam memberikan solusi kepada masyarakat dengan cara selalu mendampingi para pencari kerja dan menyediakan video tutorial bagi masyarakat yang masih belum paham mengenai mekanisme alur pembuatan kartu pencari kerja secara *online* melalui *website* dan melakukan pelatihan bagi karyawan khususnya bagi pelayanan dalam hal *manner* dan *public speaking*.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Pelayanan pencari kerja, AK-1, Covid-19, Kendala, dan Upaya Peningkatan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of AK-1 services found in the Balikpapan City Manpower Office during Covid-19 on changes in the registration system based on Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The research method used in this study is a descriptive qualitative method. The data collection techniques used were observation, interviews, and distributing questionnaires to the AK-1 service recipients by the Balikpapan City Manpower Office as many as 60 respondents to find out the quality of services provided to the community. The results of this study show that the quality of services at the Balikpapan City Manpower Office has met the good service criteria based on these five indicators but has not been maximized. There are still obstacles such as people who do not know about the change of services that were previously offline to online, difficulties in registering through the website, and obstacles that occur during the process of uploading files to the registration website. In addition, there are still some traits of employees who serve have not provided maximum service to the community. The solution carried out by the Balikpapan City Manpower Office always strives to provide solutions to the community by always accompanying job seekers and providing video tutorials for people who still do not understand the mechanism of the flow of making job seeker cards online through the website and conducting training for employees, especially for services in terms of manners and public speaking.

Keywords: *Quality, Service, Job seeker services, AK-1, Covid-19, Constraints, and Improvement efforts.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *rabbil Alamin*, segala puji bagi kehadiran Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan magang ini, walaupun tidak dapat dipungkiri penulis masih banyak kekurangan dan kelemahan. dalam penulisan laporan tugas akhir magang.

Penulisan laporan tugas akhir magang ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan AK-1 Pada Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan” yang ditujukan untuk memenuhi syarat kelulusan guna memperoleh gelar sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia. Penulisan laporan tugas akhir magang ini tidak dapat berjalan tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam memberikan dukungan dan doa kepada penulis selama menyelesaikan laporan magang ini. Ucapan terima kasih yang penulis ucapkan kepada:

1. Allah SWT atas rahmat dan karunia Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, kemudahan, dan kelancaran dalam menyelesaikan laporan tugas akhir magang ini.
2. Orang tua tercinta, Ibu dan Bapak yang penulis sayangi yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, motivasi, dan saran kepada penulis. Tidak lupa juga kepada saudara kandung penulis yang memberikan semangat kepada penulis.

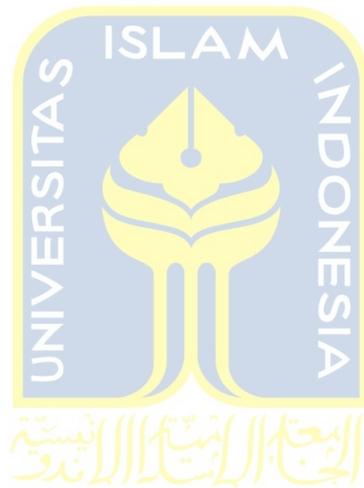
3. Bapak Prof. Dr. Jaka Sriyana, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Dr. Dessy Isfianadewi, S.E., M.M., selaku dosen kuliah dan dosen pembimbing dalam penulisan laporan tugas akhir magang ini, terima kasih banyak atas bimbingan, arahan, motivasi, dan dukungan kepada penulis selama penulisan laporan ini. Terima kasih banyak juga atas ilmu yang telah diberikan.
5. Ibu Ani Mufidah selaku Kepala Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan magang sebagai kegiatan penelitian tugas akhir di kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan.
6. Ibu Dina Hadiani Sadarwati selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Pembimbing selama di kantor, yang telah memberikan arahan dan bimbingannya selama penulis melaksanakan magang di Dinas Ketenagakerjaan Balikpapan.
7. Bapak Agus Waras Budiansyah selaku kepala Seksi Penempatan Tenaga Kerja yang memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian pada bidang tersebut. Juga memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan laporan magang ini.
8. Bapak Didit Hartomo selaku Fungsional Pengantar Kerja Pertama yang telah memberikan wawasan, ilmu, dan pemahaman pada bidang tersebut selama penulis melaksanakan magang.

9. Karyawan dan teman-teman di kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan yaitu Mbak Trie, Mbak Ratih, Mbak Winda, Mbak Eka, Mbak Dira, Mbak Shellomita, Mbak Retno, Mbak Windy, Mbak Mei, Mas Fathan, Mas Dino, Mas Eci, Mbak Husnul, Mba Niga dan karyawan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih banyak sudah mau menerima, membantu, dan memberikan semangat kepada penulis selama 4 bulan magang di kantor.
10. Teman terdekat yang selalu memberikan dukungan dan selalu menjadi pendengar yang baik disaat penulis mencurahkan keluh kesal selama magang dan selama menyelesaikan laporan Tugas Akhir magang ini, Nabila Kurnia, Erika Maulina, Shelsa Nur Afiffah, Grasilla Kartikasari, Windha Rahmadanti, Mitha Aziah, Rizky Restiana.
11. Teman terdekat yang selalu menemani selama berkuliah di Jogja, Zaidah Ilma, Hartati Fisamawati, Adelia Azka, Bella Dian, Nadia Firza, Een Nuraeni, Fadilla Ardhani.
12. Teman satu bimbingan yang membantu dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir magang ini, Debi Indah dan Aulia Rahmawati.
13. Semua pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian tugas akhir magang ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
14. *Last but not least, i wanna thank me for believing in me, i wanna thank me for doing all this hard work, i wanna thank me for having no days off, i wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

DAFTAR ISI

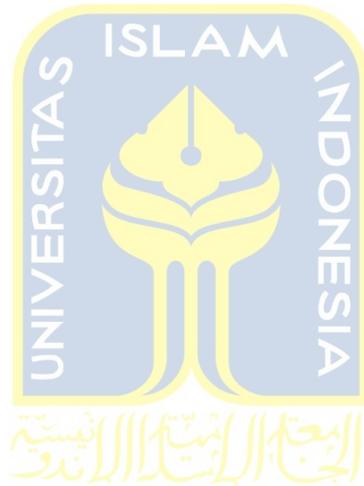
HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISM.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR MAGANG.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Profil Instansi.....	1
1.1.1 Sejarah Instansi.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Instansi	2
1.1.3 Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah.....	5
1.1.4 Struktur Organisasi	6
1.2 Latar Belakang	7
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan.....	12
1.5 Manfaat.....	12
BAB II KAJIAN LITERATUR	14
2.1 Landasan Teori.....	14

2.1.1 Manajemen Operasi Jasa	14
2.1.2. Karakteristik Jasa.....	14
2.1.3 Manajemen Kualitas	16
2.1.4 Pelayanan Publik dalam Pemerintahan yang Baik (<i>Good Governance</i>)	17
2.2 Kerangka Pikir	29
BAB III METODOLOGI MAGANG.....	30
3.1 Metode Magang	30
3.2 Teknik Pengumpulan Data	31
3.3 Unit Analisis.....	33
BAB IV HASIL PELAKSANAAN PROGRAM DAN DISKUSI.....	34
4.1 Pelaksanaan Magang	34
4.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Magang	34
4.2.1 Faktor Pendukung.....	34
4.2.2 Faktor Penghambat	35
4.3 Analisis dan Pembahasan	36
4.3.1 Mengidentifikasi Kendala yang Dihadapi Oleh Masyarakat Maupun Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan Pada Perubahan Sistem Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1).....	38
4.3.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan Dalam Memberikan Pelayanan yang Baik Untuk Masyarakat Berdasarkan Hasil Jawaban Responden	45
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Rekomendasi	63
DAFTAR PUSTAKA	66



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Pencari Kerja	38
------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan	6
Gambar 2.1 Kerangka Kerja	29
Gambar 4.1 Diagram Hasil Jawaban Responden	42
Gambar 4.2 Diagram Hasil Jawaban Responden	46
Gambar 4.3 Diagram Hasil Jawaban Responden	48
Gambar 4.4 Diagram Hasil Jawaban Responden	50
Gambar 4.5 Diagram Hasil Jawaban Responden	51
Gambar 4.6 Diagram Hasil Jawaban Responden	54
Gambar 4.7 Diagram Hasil Jawaban Responden	56
Gambar 4.8 Diagram Hasil Jawaban Responden	58
Gambar 4.9 Diagram Hasil Jawaban Responden	60



DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1: Surat Izin Magang</i>	69
<i>Lampiran 2: Surat Balasan Magang</i>	70
<i>Lampiran 3: Pengantar Kuesioner Penelitian Kepada Dinas Ketenagakerjaan</i>	71
<i>Lampiran 4: Kuesioner Penelitian</i>	72
<i>Lampiran 5: Hasil Jawaban Responden</i>	76
<i>Lampiran 6: Laporan Kegiatan Magang</i>	81
<i>Lampiran 7: Wawancara dan Pengambilan Hasil Kuesioner</i>	87



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Profil Instansi

1.1.1 Sejarah Instansi

Dinas Tenaga Kerja adalah instansi pemerintah yang membidangi urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah, serta tugas pembantuan lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (<https://disnaker.balikpapan.go.id/web/>). Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan merupakan dinas milik Kota Balikpapan yang melaksanakan dan mendukung Pemerintah di bidang Ketenagakerjaan. Sebelumnya Disnaker Kota Balikpapan masih terafiliasi dengan Dinas Sosial Kota Balikpapan dan disebut Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Balikpapan. Namun kini sudah dipisah menjadi Dinas Sosial Kota Balikpapan dan Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan.

Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan bertanggung jawab atas urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah, serta tugas pembantuan lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelaksanaan Tugas Hal ini tertuang dalam Pasal 4 Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 45 Tahun 2006 yang fungsi pertamanya adalah menetapkan kebijakan di bidang ketenagakerjaan. Kedua, pemberian pelayanan di bidang ketenagakerjaan. Ketiga, pelaksanaan pelatihan dan produktivitas tenaga kerja. Keempat adalah pengorganisasian dan penempatan tenaga kerja. Kelima, program penetapan kebijakan dan peningkatan

kompetensi tenaga kerja. Keenam, terselenggaranya hubungan kerja dan kesejahteraan buruh. Ketujuh, pelaksanaan dan pengendalian UPT. Kedelapan, pelaksanaan, evaluasi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi. Dan tugas terakhir adalah pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan/supervisor sesuai dengan tugas dan fungsinya.

1.1.2 Visi dan Misi Instansi

Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan Menetapkan Visi Sebagai Berikut (<https://disnaker.balikpapan.go.id/web/>):

“Terwujudnya tenaga kerja berdaya saing tinggi dalam iklim ketenagakerjaan yang kondusif yang menjamin kelangsungan usaha dan peningkatan kesejahteraan pekerja/buruh”

Penjelasan visi Dinas Ketenagakerjaan 2016-2021 sebagai berikut :

Tenaga kerja yang berdaya saing tinggi adalah tenaga kerja berkualitas yang memiliki : kompetensi tertentu meliputi aspek pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill), dan perilaku (attitude) yang dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan pekerjaan; Komitmen terhadap organisasi; Bertindak secara cost-effectiveness dalam setiap aktivitasnya; Bertindak sesuai dengan tujuan organisasi (congruence of goals).

Iklim ketenagakerjaan yang kondusif adalah kondisi terciptanya hubungan industrial yang harmonis, berkeadilan, dan bermartabat sehingga dapat menjamin kelangsungan usaha dan peningkatan kesejahteraan pekerja/buruh.

Adapun Misi yang ditetapkan Dinas Ketenagakerjaan kota Balikpapan. Misi merupakan cara atau metode untuk merealisasikan visi yang dicita-citakan lima tahun ke depan, maka sebagai Dinas Ketenagakerjaan menjabarkan Visi yang dicita-citakan ke dalam 4 misi yang dijelaskan sebagai berikut :

Misi kesatu :

“Meningkatkan kompetensi dan produktivitas tenaga kerja”

Misi kesatu memiliki makna Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan harus dapat menyiapkan tenaga kerja yang kompeten sesuai dengan kebutuhan pasar kerja dan dunia usaha, baik secara langsung melalui pelatihan kerja berbasis kompetensi, pelatihan kerja berbasis masyarakat, pemagangan, serta menciptakan wirausaha baru, maupun secara tidak langsung melalui pembinaan lembaga-lembaga pelatihan swasta, akreditasi, dan sertifikasi keahlian, sehingga tenaga kerja tersebut dapat bersaing secara lokal maupun global.

Misi kedua :

“Meningkatkan perluasan kesempatan kerja”

Misi kedua mempunyai makna bahwa Dinas Ketenagakerjaan harus dapat memfasilitasi pencari kerja dan pengguna tenaga kerja melalui pelayanan antar kerja, bursa kerja on line (BKOL), Job Market Fair, Bursa Kerja Khusus, atau program/kegiatan lainnya yang berorientasi memberikan informasi kerja, baik kepada pencari kerja maupun pengguna tenaga kerja. Adapun perluasan

kesempatan kerja dilakukan melalui program/kegiatan penciptaan wirausaha baru, maupun pemberdayaan tenaga kerja mandiri dan terdidik.

Misi ketiga :

“Meningkatkan perlindungan tenaga kerja dan pengembangan kelembagaan Hubungan Industrial”

Misi ketiga bermakna bahwa Dinas Ketenagakerjaan harus dapat berperan sebagai fasilitator di dalam mewujudkan hubungan yang harmonis, dinamis, adil dan bermartabat, melalui pembinaan persyaratan kerja, pengembangan kelembagaan hubungan industrial, dan pembinaan pencegahan serta penyelesaian perselisihan hubungan industrial yang harmonis, berkeadilan dan bermartabat.

Misi keempat :

“Meningkatkan kinerja organisasi”

Misi keempat bermakna bahwa Dinas Ketenagakerjaan harus dapat berperan dalam perencanaan penyusunan rencana kegiatan, peningkatan pelayanan yang meliputi : administrasi, pemenuhan prasarana dan sarana pendukung kinerja, serta peningkatan disiplin maupun kapasitas aparatur dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good government).

1.1.3 Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah

Untuk mewujudkan visi dan misi Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan, maka dirumuskan tujuan dan sasaran jangka menengah sebagai berikut (<https://disnaker.balikpapan.go.id/web/>):

Tujuan jangka menengah, yaitu tujuan Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan lima tahun mendatang dirumuskan sebagai berikut:

1. Menciptakan tenaga kerja yang kompeten, produktif sesuai dengan perkembangan pasar kerja;
2. Meningkatkan penyerapan tenaga kerja;
3. Mewujudkan perlindungan tenaga kerja, pengembangan kelembagaan hubungan industrial dan penyelesaian perselisihan hubungan industrial;
4. Meningkatkan kualitas kinerja yang efektif, efisien, dan profesional dengan prinsip *good governance* di lingkup Dinas Ketenagakerjaan.

Sasaran adalah hasil yang diharapkan dari tujuan yang diformulasikan secara terukur, spesifik, mudah dicapai, rasional, untuk dapat dilaksanakan dalam jangka waktu (lima) tahun ke depan.

Dengan mempertimbangkan indikator kinerja urusan yang menjadi tugas dan fungsi Dinas, kelompok sasaran yang dilayani, isu-isu strategis ketenagakerjaan, serta tujuan yang ditetapkan, maka sasaran jangka menengah yang akan dicapai dalam lima tahun mendatang dirumuskan sebagai berikut :

1. Tersedianya tenaga kerja yang kompeten dan produktif;
2. Meningkatnya penyerapan tenaga kerja di pasar;

3. Meningkatnya pelayanan penyelesaian perselisihan hubungan industrial
4. Terciptanya tata Kelola organisasi yang efektif, transparan, dan akuntabel.

1.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah proses penataan peran, baik secara vertikal maupun horizontal, dengan mengidentifikasi kegiatan yang harus dilakukan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi dan komponennya, mengelompokkan kegiatan, menetapkan kelompok kegiatan, mendelegasikan dan mengkoordinasikan kewenangan (Wijaya, 2017). Berikut struktur organisasi yang terdapat pada Dinas Ketenagakerjaan Balikpapan:

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan



Sumber: Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan

1.2 Latar Belakang

Pandemi Covid-19 memberikan dampak yang signifikan terhadap perubahan dunia. Mulai pada kehidupan sehari-hari, perubahan ekonomi, dan berdampak pada aspek sosial. Sejak diumumkan kasus positif virus Covid-19 pada Indonesia pada 2 Maret 2020 lalu, pemerintah menaikkan langkah-langkah dalam menangani pandemi global asal Covid-19. (Azimah, 2020)

Semenjak awal Maret 2020, aneka macam kebijakan sudah dikeluarkan oleh pemerintah pusat serta wilayah. Mulai dengan membatasi korelasi sosial (*social distancing*), menghimbau buat bekerja pada tempat tinggal (*work from home*) bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN), meniadakan aktivitas ibadah, serta meminta masyarakat buat tetap pada tempat tinggal serta mengurangi aktivitas ekonomi pada luar tempat tinggal (Andhika, 2020). Kebijakan tersebut bermaksud baik, namun akibat dari kebijakan tersebut mempunyai resiko tinggi, hingga akhir Maret 2020 kebijakan pemerintah bukan hanya *social distancing* tapi dilanjutkan dengan *Physical Distancing*, dan pula pemerintah telah menetapkan pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Dengan diberlakukannya kebijakan ini, banyak instansi pemerintah khususnya di bidang penyelenggaraan pelayanan publik, membatasi pelayanan dan mengaktifkan pelayanan online. Jika layanan ditiadakan sementara, itu sudah menjadi kenyataan yang harus dilakukan. Pembatasan pelayanan publik ini diberlakukan pemerintah sejak pertengahan Maret 2020.

Work From Home (WFH) belum tersedia untuk semua penyelenggara pelayanan publik, hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa bidang yang

tidak dapat dilakukan melalui WFH, seperti pelayanan rumah sakit dan pencatatan sipil terkait pencatatan KTP elektronik, pelayanan pembuatan surat izin mengemudi, dan layanan publik. Meski tidak diberlakukan WFH, protokol kesehatan resmi dan pembatasan pelayanan publik tetap diberlakukan, seperti pengurangan jumlah antrian masuk ruang pelayanan dan diminta mengikuti anjuran jarak aman minimal 1 meter, untuk memudahkan pengiriman dokumen online, Informasi layanan prioritas produk yang dilakukan, akses langsung, menjaga jarak aman antara personel dan penyedia layanan, penggunaan alat pelindung diri (APD), dll.

Secara umum, tugas administratif saja seperti mengelola korespondensi, membuat laporan, menganalisis kasus dan perselisihan, mengatasi masalah publik, dll merupakan kegiatan yang dapat dilakukan secara WFH. Efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik pasti akan berdampak langsung dengan disahkannya WFH. Salah satu ilustrasinya adalah fakta bahwa beberapa lokasi layanan tidak dapat secara langsung melayani masyarakat, yang berdampak negatif pada pelayanan publik. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik ditantang untuk terus mengembangkan inovasi dalam pemberian layanan agar pelayanan publik tidak terhambat. Salah satu contoh inovasi dalam penyampaian layanan adalah penyampaian layanan melalui sistem internet.

Dinas Kepegawaian Kota Balikpapan secara resmi membuka website www.disnaker.balikpapan.go.id untuk pembuatan kartu AK-1 berbasis online pada 1 Juli 2019. (Harma, 2020). Pencari kerja dapat dengan mudah mengirimkan informasi profil mereka saat membuat kartu AK-1 di situs web

ini. Pencari kerja bisa langsung berjalan menuju meja layanan di Disnaker Kota Balikpapan dan mencetak Kartu Durasi Cepat AK-1 setelah mengisi seluruh profilnya. Jika membuat kartu AK-1 secara manual membutuhkan waktu antara 10 dan 15 menit, keberadaan situs web dapat mempercepat prosedur sehingga membutuhkan waktu kurang dari 5 menit.

Sebanyak 19.193 orang telah membuat kartu AK-1, sesuai dengan jumlah pencari kerja yang tercantum dalam Database Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan per Maret 2020. Namun, 18.451 pemegang kartu AK-1 online saat ini dalam posisi aktif. Jumlah calon karyawan yang hanya mengirimkan kartu AK-1 dan tidak tercantum dalam database sistem online terus bertambah, dan masih ada sekitar 1.000 orang yang belum memperbarui informasi profilnya melalui situs web Disnaker.

Namun dengan mengacu pada UU No. 25 Tahun 2009, sebagai dasar pemberian pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik, saat ini belum ada pengaturan pembatasan pelayanan publik yang diberlakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam Pasal 21 UU No 25 Tahun 2009, pelayanan publik wajib memenuhi komponen standar pelayanan minimal seperti persyaratan, dasar hukum, sistem prosedur, waktu penyelesaian, biaya dan produk pelayanan. Oleh karena itu, meskipun dengan adanya kebijakan pembatasan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik tetap harus berpegang pada standar pelayanan minimal, dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban semua pihak, termasuk pengelola dan masyarakat, sebagaimana diatur dalam Bab 4 Hak, Kewajiban dan Larangan Pasal 14 sampai 19. Meski

dengan pembatasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, penyelenggara tetap mampu memberikan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas kepada masyarakat.

Sesuai dengan Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 mengenai pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menjelaskan bahwa pelayanan yang ada perlu mematuhi beberapa prinsip pelayanan pada umumnya yaitu kesederhanaan ketika prosedur pelayanan sederhana, mudah dipahami, dan mudah diterapkan. Selain itu, terdapat prinsip lainnya seperti ketepatan waktu dan akurasi serta hasil pelayanan yang benar dan tepat sesuai dengan waktu pelayanan yang ditentukan.

Sementara tantangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik tidak bisa dihindari, berbagai penilaian telah dilakukan berkali-kali untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, Pandemi Covid-19 yang terjadi secara global telah menciptakan hambatan baru bagi semua sektor pemerintahan, termasuk penyediaan layanan publik. Karena pemerintah perlu menyesuaikan semua kebijakan dengan kondisi baru, banyak kebijakan perlu diubah atau bahkan dihapuskan. Penyedia layanan publik, di sisi lain, harus selalu menghormati hak dan kewajiban pemangku kepentingan dan terus melayani masyarakat.

Untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19, Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan mengeluarkan aturan baru terhadap pelayan publik. Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan memutuskan untuk mengubah mekanisme

pelayanan yang harus dilakukan agar tidak terjadi penumpukan antrian pada situasi seperti ini. Sebelum adanya pandemi, pelayanan dapat dilakukan dengan dua cara yaitu secara datang langsung ke Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan atau dengan cara online melalui website yang telah diluncurkan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan. Dengan adanya perubahan mekanisme tersebut tentunya akan menyebabkan beberapa masalah yang didapat oleh masyarakat. Banyak pencari kerja yang tidak menyadari keberadaan dan kelebihan website tersebut. Banyaknya pencari kerja yang tidak mendaftar secara online atau yang tidak mengetahui cara kerja proses pembuatan kartu AK-1 melalui website tersebut langsung menuju ke Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan untuk mengunjungi loket layanan AK-1 guna melakukan verifikasi hal tersebut. Selain itu, keluhan lain yang dialami masyarakat juga dikarenakan kurang mengertinya kecanggihan teknologi yang semakin maju dan juga ketentuan-ketentuan yang berlaku selama pendaftaran untuk melakukan pembuatan AK-1 melalui website. Hal tersebut terjadi mungkin dikarenakan kurangnya penyampaian informasi yang dilakukan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan.

Berdasarkan uraian tersebut adapun penelitian yang dilakukan penulis berkaitan dengan permasalahan kualitas pelayanan dalam pembuatan AK1, maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA BALIKPAPAN”.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah diuraikan tersebut maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kendala yang dihadapi Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan maupun masyarakat ketika terdapat perubahan sistem dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1)?
2. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan dalam memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat pada proses pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1)?

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian magang ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh masyarakat maupun Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan pada perubahan sistem Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1)
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan dalam memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat pada Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1).

1.5 Manfaat

1. **Bagi Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan**

Hasil laporan magang ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan untuk terus meningkatkan Kualitas Pelayanan yang baik agar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat yang melaksanakan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1).

2. Bagi Masyarakat yang Menerima Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja

Hasil laporan magang ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan pengetahuan yang secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan masyarakat, khususnya informasi dan pengetahuan mengenai proses pendaftaran pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1)

3. Bagi Pelaku Magang Berikutnya

Hasil laporan magang ini dapat memberikan pengetahuan dan wawasan terkait peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada bidang Penempatan dan Perluasan kerja khususnya Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1), dan diharapkan bagi pelaku magang berikutnya dapat dijadikan tolak ukur dalam penelitian berikutnya.

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Manajemen Operasi Jasa

Produksi, sering dikenal sebagai operasi, adalah proses menciptakan barang atau menyediakan layanan sesuai dengan tujuan yang dinyatakan oleh bisnis. Manajemen adalah organisasi proses industri yang dapat menambah nilai pada bahan yang telah diubah menjadi barang dan jasa. Perusahaan yang memproduksi barang dan jasa mengubah input menjadi output dengan cara yang sangat beragam. Produk yang dibuat untuk sektor pengolahan sudah jelas. Mengenai sektor jasa, tidak yakin. Namun, ada kemungkinan bahwa manufaktur dan layanan memiliki persyaratan kualitas yang sama. Keberhasilan secara keseluruhan adalah hasil dari terus menerapkan peningkatan kualitas seiring dengan meningkatnya produktivitas. Untuk meningkatkan kualitas dan produktivitas, tugas terkait manajemen operasi berkolaborasi. Awalnya, manajemen operasi terbatas pada optimasi statistik dasar, tetapi kemudian dikembangkan lebih lanjut dengan konsep Total Quality Management (TQM) yang dikembangkan oleh Deming (Purnomo, 2017).

2.1.2. Karakteristik Jasa

Beberapa peneliti menyusun sendiri fitur layanan yang berbeda dengan fitur produk. Sampson dan Froehle dalam Ariani (2020) mencirikan layanan dalam lima karakteristik: heterogenitas atau keragaman, simultan atau tidak dapat dipisahkan, sulit dipahami atau tidak terlihat, keterlibatan pelanggan. Nie dan Kellogg merangkum karakteristik serupa seperti dampak pelanggan, tembus pandang,

produksi dan konsumsi tak terpisahkan, heterogenitas, regresi rendah, dan konsentrasi karyawan tinggi. Pengaruh pelanggan pada operasi atau layanan juga diperhitungkan melalui kontak pelanggan, dialog pelanggan, dan fase keterlibatan pelanggan.

Dimensi loyalitas pelanggan :

1. Ketersediaan, bagaimana pelayanan dapat diterima.
2. Menyenangkan, lokasi pelayanan mempengaruhi perasaan menyenangkan pelanggan.
3. Seberapa besar masyarakat umum mempercayai layanan. Sangat penting bahwa layanan diberikan tepat waktu.
4. Apakah pelanggan dianggap sebagai orang ketika menerima pelayanan? Tingkat sistemisasi dalam pemberian layanan sangat mungkin terjadi.
5. Harga, Karena sulit untuk mengevaluasi layanan secara objektif, penetapan harga layanan kurang berhasil. Metode paling sederhana adalah mengevaluasi harga layanan rutin. Karena layanan profesional percaya uang sebagai pengganti kualitas, persaingan harga tidak produktif.
6. Kualitas didefinisikan sebagai hubungan antara harapan pelanggan untuk layanan yang mereka terima, layanan yang sebenarnya mereka terima, dan layanan yang mereka alami setelah menerimanya. Metode pengiriman laporan dan hasil layanan digunakan untuk menilai kualitas layanan.

7. Reputasi, Reputasi penyedia layanan mempengaruhi pilihan layanan pelanggan. Pelanggan mencari informasi tentang individu yang telah mendapat manfaat dari layanan yang sama yang mereka cari. Jenis iklan yang paling efisien adalah dari mulut ke mulut.
8. Pelanggan menempatkan nilai tinggi pada keamanan, kesehatan, dan keselamatan saat memilih penyedia layanan, terutama di industri transportasi dan perawatan kesehatan.
9. Kecepatan, Secara khusus, lamanya waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan. Itu dapat memilih antara layanan ekonomis dan profesional dalam hal layanan.

2.1.3 Manajemen Kualitas

Manajemen Kualitas merupakan upaya dalam meningkatkan kinerja secara berkelanjutan pada setiap tahap atau proses operasional atau bidang fungsional dalam kehidupan organisasi dengan menggunakan semua sumber daya yang dimiliki (Ariani, 2020).

Kekhawatiran terperinci yang berkaitan dengan manajemen sumber daya total untuk pemberian layanan yang sukses, khususnya manajemen kapasitas dan dampaknya terhadap kualitas layanan, tidak dibahas dalam kualitas dari sudut pandang manajemen dan penyedia layanan. Proses menyeimbangkan kualitas layanan dan manajemen sumber daya, yang melambangkan produktivitas sumber daya yang bergantung pada keterampilan manajemen kapasitas untuk memenuhi permintaan, menentukan keberhasilan atau kegagalan manajemen operasi layanan. Akibatnya, ada interaksi antara manajemen kapasitas, manajemen kualitas, dan

manajemen produktivitas atau efisiensi sumber daya dalam manajemen operasi layanan. Ini adalah langkah penting dalam perencanaan dan pengawasan manajemen operasional di industri jasa.

Selain itu, mempertahankan kualitas membutuhkan proses peningkatan yang berkelanjutan dan dapat diukur baik pada tingkat manusia maupun organisasi, di seluruh bisnis, dan sejalan dengan tujuan perusahaan secara keseluruhan. Komitmen manajemen, pendekatan strategis terhadap sistem mutu, pengukuran kualitas, pengembangan proses, pelatihan dan pendidikan, dan penurunan akar masalah yang menjadi akar masalah semuanya diperlukan untuk peningkatan kualitas ini. Dukungan untuk peningkatan kualitas dari manajemen, staf, dan pemerintah sangat penting bagi kapasitas kami untuk berhasil bersaing di pasar global. Lebih dari sekadar rencana perusahaan, peningkatan kualitas juga merupakan kewajiban pribadi, komponen warisan budaya, dan sumber kebanggaan nasional yang signifikan. Dalam semua bidang kegiatan dan kehidupan, komitmen kualitas dilembagakan dan dijalani, dan itu dibedakan oleh ikatan terkuat dengan orang-orang di masyarakat. Kualitas pelayanan harus dinilai dari sisi penerima, karena kepuasan penerima dapat dijadikan acuan sebagai perbaikan yang baik untuk meningkatkan citra suatu organisasi (Along, 2020).

2.1.4 Pelayanan Publik dalam Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*)

2.1.4.1 Konsep Pelayanan Publik dalam Pemerintahan

Pada awalnya, pelayanan publik hanya dipahami secara sederhana, yaitu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang disediakan oleh pemerintah disebut pelayanan publik. Pelayanan adalah

keinginan untuk membantu, mengelola dan mengatasi kebutuhan orang lain dan proses menangani kebutuhan kelompok, yang berarti melayani sekelompok orang dan individu (Along, 2020). Pelayanan Publik merupakan bentuk dari pelayanan, baik berupa barang maupun pelayanan publik, dan pada hakekatnya bertanggung jawab dan dilaksanakan oleh Pusat, Daerah, dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Sebagai bagian dari upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Taufiqurokhman, 2018).

2.1.4.2 Penyelenggara Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dasar penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945), yang mewajibkan negara untuk memenuhi kebutuhan kesejahteraan dasar setiap warga negara guna tercapainya efektivitas sistem pemerintahan. Pelayanan publik atau *public service* dapat dibagi menjadi dua bagian, tergantung dari organisasi yang menyelenggarakannya. Artinya, layanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi swasta adalah layanan yang disediakan oleh semua barang publik atau diselenggarakan oleh sektor swasta, misalnya Rumah Sakit Swasta, Perguruan Tinggi Swasta, Perusahaan Transportasi Swasta.

2.1.4.3 Karakteristik Pelayanan Publik

Lima faktor dapat digunakan untuk membedakan antara model pemberian layanan publik yang berbeda, yaitu:

1. Fleksibilitas dalam layanan. Ini menyiratkan bahwa seiring dengan berkembangnya kebutuhan pengguna, begitu pula tingkat layanan.
2. Negosiasi sikap dengan pengguna dan pelanggan. Kemungkinan bahwa pengguna dapat meminta layanan yang lebih baik meningkat dengan tingkat pengguna atau leverage tawar-menawar pelanggan.
3. Jenis pasar. Jumlah penyedia layanan dan interaksi mereka dengan pengguna dan pelanggan keduanya dijelaskan dalam fitur ini.
4. *locus of control*. Fitur ini menentukan apakah pengguna atau penyedia layanan bertanggung jawab atas transaksi.
5. Jenis layanan. Ini menunjukkan bahwa minat pengguna atau penyedia layanan lebih dominan.

Pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 1993 tentang Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berpedoman pada Birokrat Publik dalam Melayani Masyarakat dengan Pokok-Pokok Pelayanan Sebagai Berikut Melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara:

1. Kesederhanaan. Tata cara pelayanan perlu dikonfigurasi dan dilakukan dengan cara yang sederhana, lancar, cepat, akurat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, tergantung pada pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat umum.

2. Kejelasan dan kepastian. Kejelasan dan kepastian mengenai proses dan prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan teknis dan administratif, satuan kerja yang disetujui dan bertanggung jawab untuk pemberian pelayanan, biaya pelayanan dan cara pembayaran, serta jangka waktu pelayanan.
3. Keamanan. Dalam arti adanya proses dan produk yang dihasilkan dari pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum kepada masyarakat luas.
4. Keterbukaan. Prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja personel penyedia layanan, waktu penyelesaian, biaya atau rincian biaya, dan hal-hal lain yang terkait dengan proses pelayanan perlu dikomunikasikan secara terbuka agar mudah dikenali dan dipahami masyarakat umum, baik diperlukan atau tidak.
5. Efisiensi. persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
6. Ekonomis. Dalam arti biaya pelayanan harus ditentukan secara adil, dengan memperhatikan nilai barang dan jasa, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan dan Pemerataan. Hal ini bertujuan untuk memperluas cakupan layanan sebanyak mungkin dan mendistribusikannya secara merata dan adil kepada semua lapisan masyarakat.

8. Ketepatan waktu. Proses layanan harus diselesaikan tepat waktu.

2.1.4.4 Asas Pelayanan Publik

Selain prinsip pelayanan publik, pemberian pelayanan kepada masyarakat harus didasarkan pada:

1. **Transparansi:** Terbuka, sederhana, dapat diakses oleh semua yang membutuhkan, rasional dan mudah dipahami.
2. **Akuntabilitas:** Dapat dijelaskan sesuai dengan ketentuan teori hukum
3. **Conditional:** Tergantung pada situasi dan potensi penyedia layanan sesuai dengan prinsip keekonomian dan efektivitas
4. **Partisipatif:** Mendorong partisipasi masyarakat dalam tata kelola masyarakat, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
5. **Kesetaraan:** Non-diskriminasi dalam arti non-diskriminasi berdasarkan suku, ras, agama, golongan, jenis kelamin dan status ekonomi
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban:** Penyedia dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajibannya.

Jika asas dan asas pelayanan publik ditaati oleh penyelenggara/pejabat, dalam hal ini lembaga negara, tidak perlu terjadi keluhan umum tentang buruknya kualitas pelayanan publik.

2.1.4.5 Pengelolaan Organisasi Pelayanan Publik

Dengan mempertimbangkan kebutuhan pertumbuhan ekonomi, politik, sosial, dan budaya, model manajemen organisasi pelayanan publik ini berupaya

memaksimalkan fungsi pelayanan publik. Beberapa elemen dari struktur manajemen ini untuk organisasi layanan publik dapat secara langsung mempengaruhi inisiatif untuk meningkatkan standar layanan publik. Khususnya, unsur tata kelola, struktur kelembagaan, sumber daya manusia, dan keterlibatan masyarakat.

2.1.4.6 Siklus Layanan (*Moment of Truth*)

Dalam pola ini, setiap instansi/badan terkait dapat tetap menjalankan kewenangan dan fungsinya serta staf di lokasi tersebut. Namun agar seluruh proses pelayanan dapat berjalan secara sinergis, setiap instansi/unit yang terkait dengan kegiatan pelayanan diatur dalam satu langkah, dengan satu site/lokasi di bawah satu atap dan mekanisme pemesanan kerja tertentu akan disesuaikan.

2.1.4.7 Model Standar Pelayanan Minimal

Dari perspektif menyelidiki pandangan publik tentang kualitas layanan yang diberikan oleh UPTSA berdasarkan beberapa kategori, aspek yang digunakan sebagai dasar pengukuran meliputi *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Namun, jika mengabaikan prasyarat utama, tidak akan dapat sepenuhnya menerapkan berbagai metode yang diusulkan di atas. Persyaratan ini mencakup lima aspek: proses dan prosedur, permintaan layanan, dan keluhan. Selain itu, terdapat empat kesenjangan dalam pelayanan publik yang perlu diperhitungkan, yaitu:

1. Perbedaan antara persepsi manajemen tentang layanan dan harapan konsumen untuk layanan tersebut,

2. Ketika membandingkan penilaian manajemen terhadap harapan konsumen dengan apa yang diamati oleh bawahan dan karyawannya,
3. Karyawan yang terlibat dalam komunikasi dan kegiatan terkait layanan memahami arti layanan,
4. Tindakan penyedia layanan dan bagaimana konsumen melihat penawaran mereka.

Sesuai dengan pendekatan yang disebutkan di atas, semua karyawan, termasuk CEO agensi, bertanggung jawab atas masalah layanan selain pekerja garis depan. Dalam situasi ini, budaya perusahaan mempengaruhi seberapa baik pelanggan diperlakukan.

Komitmen moral yang tinggi dari aparat di seluruh daerah dan pendampingan pemangku kepentingan lainnya diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan di daerah. Pemangku kepentingan lain (tim eksternal) harus diikutsertakan selain tim internal pemerintah daerah untuk memberikan umpan balik, penilaian, dan rekomendasi yang dapat membantu meningkatkan standar pelayanan publik.

2.1.4.8 New Public Management

Penghematan biaya, pentingnya proses pasar, manajemen kinerja, dan peningkatan kualitas layanan adalah prinsip dasar NPM. Efisiensi, efektivitas, daya tanggap, orientasi permintaan, penghematan biaya, pengukuran kinerja dalam konteks akuntabilitas, keterbukaan, desentralisasi, dan pemberian insentif

yang adil, peningkatan kualitas layanan, berorientasi pada hasil, privatisasi adalah prinsip-prinsip yang berdampak signifikan terhadap NPM. Perampingan dan perusahaan (Taufiqurokhman, 2018). Sejak awal 1990-an, organisasi publik di sebagian besar negara maju telah mengadopsi pendekatan New Public Management (NPM). Tujuan utama NPM adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pendekatan berorientasi pelanggan yang berfokus pada kinerja dan pengukuran (Psomas *et al*, 2020). Dari keyakinan di atas, terdapat faktor yang sangat penting dalam mengukur kinerja instansi pemerintah :

1. Efisiensi diukur dengan membandingkan sumber daya yang digunakan dan jumlah output yang dihasilkan selama proses dengan input. Dengan kata lain, semakin efisien sesuatu, semakin besar produk yang dihasilkan dan semakin kecil input yang dibutuhkan.
2. Efektivitas, yang digunakan hampir secara eksklusif untuk mengekspresikan kesesuaian rencana dengan realisasi, adalah sejauh mana output yang diberikan dapat memenuhi tujuan dan sasaran manajemen.
3. Responsivitas/relevansi, Menentukan apakah program yang disarankan responsif atau relevan dengan masalah masyarakat yang perlu dipecahkan.
4. Ekonomi, mengacu pada perbandingan biaya yang dikeluarkan dan kualitas sumber daya yang diperoleh sebagai input manajemen. Dengan kata lain, lebih hemat biaya jika pengeluaran lebih sedikit dan sumber daya berkualitas lebih tinggi.

New public services menganut sejumlah prinsip, seperti:

1. Prioritaskan manajemen profesional daripada kebijakan
2. Pedoman pengukuran yang tepat maksud dan tujuan harus berbeda.
3. Orientasi pada hasil bukan prosedur.
4. Persaingan untuk Spirit
5. Reorganisasi dan restrukturisasi
6. Filosofi manajemen dan fokus pada pelanggan
7. memperlakukan individu sebagai pelanggan dan konsumen
8. Berorientasi pasar
9. Privatisasi dan kontrak

2.1.4.9 Mengukur Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Publik

Kedudukan Aparatur Pemerintah sangat strategis karena menentukan sejauh mana pemerintah dapat memberikan pelayanan yang terbaik, karena pemberian pelayanan publik kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah merupakan hasil dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat dan sejauh mana negara telah memenuhi perannya tergantung dari tujuan didirikannya. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis dan peningkatan taraf hidup masyarakat merupakan tanda-tanda pemberdayaan yang dialami masyarakat. Ini berarti bahwa orang menjadi lebih dan lebih sadar akan hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara, bermasyarakat dan sebagai bangsa dengan siapa kita hidup bersama dalam masyarakat. Rakyat semakin berani menyampaikan tuntutan, keinginan, dan aspirasinya kepada pemerintah.

Sebagaimana diamanatkan oleh UU Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat Pembangunan dari kualitas layanan. Selain itu, data indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai penilaian terhadap item layanan yang masih perlu ditingkatkan, sehingga mendorong setiap entitas penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas layanan. Mengingat beragamnya layanan dan karakteristik serta karakteristiknya yang berbeda, pedoman umum disediakan oleh institusi, pemerintah pusat dan negara bagian untuk membuat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mempromosikan layanan dan harus digunakan sebagai referensi prefektur. Unit/pemerintah kota menentukan tingkat kinerja unit pelayanan di Indonesia atau di lingkungan pemerintahan masing-masing. Oleh karena itu, survei yang dilakukan bekerjasama dengan Kementerian PAN dan BPS dilakukan sebelum penentuan unsur evaluasi.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) dalam Hardiyansyah (2018), untuk mengetahui seperti apa kualitas layanan yang sebenarnya dirasakan konsumen, Menurut keterangan konsumen, terdapat indeks penilaian kepuasan konsumen yang terdapat pada 5 (lima) unsur kualitas pelayanan. Sub-dimensi berikut adalah bagian dari lima dimensi Servqual:

1. *Tangibles* : Gedung kantor fisik, administrasi terkomputerisasi, ruang tunggu, dan area informasi adalah contoh kualitas layanan yang nyata. Faktor ini dipengaruhi oleh seberapa menarik fasilitas, seberapa baik

petugas dirawat, seberapa lancar peralatan tersebut, dan seberapa lengkap peralatan pendukungnya (palet atau diagram alir).

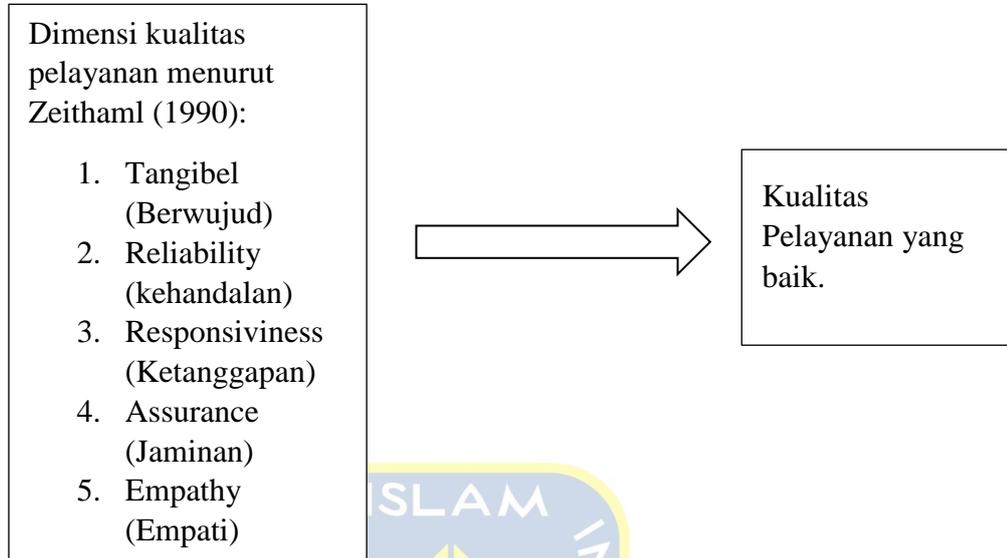
2. *Reliability* : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan
3. *Responsiveness* : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Dimensi responsiveness mencakup antara lain : pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen
4. *Assurance* : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Dimensi assurance berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen
5. *Empathy* : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Dimensi empathy memuat antara lain : pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian

khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya

Mengukur kualitas layanan pada skala (variabel) berkelanjutan bukanlah praktik yang umum. Secara umum, kualitas layanan lebih tercermin dalam skala atribut untuk mengevaluasi kualitas layanan. Masalah dengan pendekatan ini adalah manajer atau penyedia layanan tidak tahu seberapa baik atau buruk layanan yang mereka berikan, sehingga mereka tidak dapat melakukan penelitian secara mendalam.

Servqual atau kualitas layanan mengacu pada keduanya. Dengan kata lain, ini adalah evaluasi Servqual satu orang dari perspektif konsumen (pelanggan). Di sisi lain, ini juga dapat dilakukan di sisi penyedia. Sebaliknya, itu adalah kualitas layanan dari "orang yang menyediakan layanan" dari lapisan eksekutif ke lapisan layanan garis depan. Di kedua sisi, mungkin ada kesenjangan atau kesenjangan antara harapan konsumen dan kenyataan dan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen tersebut.

2.2 Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Kerja

BAB III

METODOLOGI MAGANG

3.1 Metode Magang

Untuk mengetahui hasil magang perihal korelasi Manajemen Kualitas dengan kepuasan masyarakat, maka penelitian ini menggunakan metode *deskriptif* dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan proses sosial, khususnya dalam masalah pelayanan publik. Penelitian kualitatif merupakan proses menyelidiki pemahaman berdasarkan tradisi yang berbeda dari metode penyelidikan yang mengeksplorasi isu-isu sosial atau manusia (Khan, 2014). Menurut Creswell (2014) laporan deskriptif adalah hasil penelitian kualitatif, yang bertujuan untuk menyelidiki objek yang sebenarnya dan kemudian mengumpulkan data rinci dari berbagai sumber informasi. Laporan magang ini menggunakan metode deskriptif yang mana dalam penelitian Rahmanniaty (2019) dijelaskan bahwa metode ini memfokuskan pada saat penelitian terjadi dengan cara mendeskripsikan peristiwa atau yang digunakan untuk mencari dan mengumpulkan data dan fakta yang diperoleh di lapangan.

Alasan penulis menggunakan metode ini adalah memungkinkan penulis untuk mengamati secara langsung, yaitu karena penulis bertindak sebagai alat penelitian utama, yang memungkinkan penulis untuk menyelidiki objek yang diselidiki secara lebih rinci.

Pengumpulan data dalam laporan magang ini melalui kuesioner yang akan dibagikan kepada masyarakat yang terdaftar untuk melakukan

pembuatan Kartu Kuning (AK-1). Selain itu, pengumpulan data juga dilakukan melalui wawancara terhadap karyawan di Dinas Ketenagakerjaan Balikpapan pada bidang Penempatan dan Perluasan Kerja untuk memvalidasi proses penelitian.

Tujuan dari praktek magang ini adalah untuk mengetahui kendala yang dihadapi serta strategi yang dilakukan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dalam bidang Penempatan dan Perluasan Kerja.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam hal pengumpulan data, laporan magang ini menggunakan metode pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Beberapa cara dalam pengumpulan data dan informasi sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data dengan cara berhadapan langsung dengan orang yang diwawancarai, tetapi dapat juga memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab terlebih dahulu pada kesempatan lain (Raco, 2018). Wawancara adalah sarana untuk memeriksa kembali atau memperkuat informasi atau informasi yang diperoleh sebelumnya. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan untuk menciptakan perspektif baru dalam pengumpulan data (Sari, 2022). Dalam penelitian ini wawancara dilakukan kepada pihak

Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan sebagai narasumber yang akan dimintai keterangan terkait yaitu kepada :

- a. Kepala Seksi Penempatan Tenaga Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan
- b. Fungsional Pengantar Kerja Pertama Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan

2. Observasi

Observasi merupakan bagian dari pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan. Observasi yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung selama menjalankan praktek magang di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan. Selain itu observasi yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada objek yang diteliti dengan memberikan beberapa pertanyaan. Subjek penelitian ini dilakukan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan, sedangkan objek penelitian ini adalah masyarakat yang terdaftar untuk melakukan pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1).

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk menangkap data yang sulit diperoleh dengan teknik wawancara dan observasi. Teknik dokumentasi dapat berupa foto, gambar, diagram, struktur, dan memo yang menarik. Dokumen tersebut dapat

digunakan sebagai data/sumber informasi dan sebagai bukti dan interpretasi suatu peristiwa (Creswell, 2014).

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang keadaan Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan, seperti informasi mengenai profil kantor, visi misi, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi.

3.3 Unit Analisis

Dalam penelitian ini telah ditetapkan unit analisis yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti yaitu mengenai kualitas pelayanan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan. Unit analisis yang digunakan adalah unit Dinas Ketenagakerjaan yang berfokus pada bidang Penempatan dan Perluasan Tenaga Kerja khususnya pada pelayanan AK-1. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menilai mengenai kualitas layanan yang ada pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan.

BAB IV

HASIL PELAKSANAAN PROGRAM DAN DISKUSI

4.1 Pelaksanaan Magang

Pelaksanaan kegiatan Tugas Akhir Magang ini dilakukan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan, Kalimantan Timur. Pelaksanaan magang dilaksanakan mulai tanggal 27 September 2021 hingga 27 Januari 2022. Magang dilaksanakan dengan 5 hari kerja dari hari Senin sampai hari Jumat. Dimulai pukul 08/00 WITA hingga pukul 16.00 WITA atau kurang lebih 8 jam kerja selama seminggu. Seragam yang digunakan adalah kemeja bebas rapi sopan. Selama masa pandemi, Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan menerapkan salah satu bentuk pembatasan pegawai yang dilakukan adalah penerapan sistem *Work From Home (WFH)* dan *Work From Office (WFO)* sesuai jadwal yang telah ditentukan untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19.

Selama melakukan kegiatan 3 bulan magang, sesuai arahan pembimbing lapangan beberapa kegiatan magang dilakukan di berbagai penempatan seperti Bidang Penempatan dan Perluasan Kerja (PENTA), Bagian Umum/ Sekretariat, dan Bagian Program dan Keuangan. Tujuan dari pemindahan ke berbagai bidang tersebut bertujuan agar dapat memperluas ilmu pengetahuan dan wawasan yang ada pada bidang-bidang yang terdapat di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan.

4.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Magang

4.2.1 Faktor Pendukung

Faktor pendukung program magang ini adalah adanya pendampingan dan dukungan dari staf Dinas Ketenagakerjaan Kota

Balikpapan untuk memberikan bantuan dan bimbingan selama kegiatan kantor, terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan magang dan pengembangan diri.

4.2.2 Faktor Penghambat

Terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan magang ini adalah pada saat perubahan sistem pelayanan yang diberikan dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK-1). Dimana sistem tersebut menjadi pendaftaran melalui online dan offline. Pendaftaran melalui offline sangat dibatasi, sehingga cukup sulit untuk melakukan observasi terhadap subjek penelitian secara langsung. Terdapat juga batasan dalam mengumpulkan responden. Dimana dalam pengumpulan jawaban responden harus melalui *link* yang disebarakan kepada masyarakat. Hal ini membutuhkan waktu yang tidak sebentar karena tidak dapat memastikan secara langsung apakah masyarakat benar mengisi kuesioner penelitian atau tidak. Sehingga hanya dapat terkumpul 60 responden saja.

Penelitian ini hanya dapat dilakukan di wilayah Balikpapan saja. Kerahasiaan informasi data menjadi keterbatasan dalam melakukan penelitian. Keterbatasan penelitian ada karena informasi dan data internal yang diberikan oleh Disnaker Balikpapan umumnya bersifat rahasia dan tidak boleh dibuka untuk umum, kecuali untuk informasi umum yang disediakan untuk umum terdapat pada situs resmi kantor Dinas Ketenagakerjaan Balikpapan. Sehingga tidak dapat melakukan banding

bagaimana kualitas pelayanan yang baik antar wilayah yang masih dalam satu provinsi.

4.3 Analisis dan Pembahasan

Kegiatan magang yang dilaksanakan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan ini berfokus pada Kualitas Pelayanan dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat pada proses pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1). Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah semua jenis pelayanan yang diberikan oleh organisasi pemerintah di tingkat nasional, di tingkat daerah, maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka penerapan peraturan perundang-undangan. Yang dimaksud dengan "pelayanan publik" dalam Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau jasa administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Menurut aturan utama dan dengan maksud untuk menjamin kebahagiaan pengguna jasa, pelayanan publik adalah penyediaan layanan atau pemenuhan kebutuhan individu, masyarakat, dan/atau organisasi lain yang berkepentingan dengan organisasi.

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu :

- 1) Organisasi penyelenggara pelayanan yaitu Pemerintah/Pemerintah Daerah

- 2) Penerima layanan yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan
- 3) Kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepastian pelaksanaan tugas dan fungsi oleh penyelenggara dan oleh penerima dalam proses pengajuan permohonan. Oleh karena itu, perlu dirumuskan dan dikembangkan standar pelayanan yang sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diberikan dengan memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunannya, melibatkan masyarakat dan/atau pemangku kepentingan lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kesadaran dan komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003:

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Waktu penyelesaian
- 3) Biaya pelayanan
- 4) Produk pelayanan
- 5) Sarana dan prasarana
- 6) Kompetensi petugas pelayanan

4.3.1 Mengidentifikasi Kendala yang Dihadapi Oleh Masyarakat Maupun Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan Pada Perubahan Sistem Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1)

Tabel 4.1 Data Pencari Kerja

Tingkat Pendidikan	Jumlah Pencaker per tanggal 31 Desember 2021
SD	46
SLTP	86
SLTA	2388
Diploma	400
S1	895
S2	10
Total	3825

Sumber: Dinas Ketenagakerjaan Balikpapan, 2022

Berdasarkan dari sumber, jumlah para pencari kerja yang ada di kota Balikpapan selama tahun 2021 mencapai 3825. Dalam melakukan pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK-1), Dinas Ketenagakerjaan Balikpapan tidak memiliki target yang dijadikan jumlah pasti dalam menerbitkan Kartu Pencari Kerja dalam seharinya. Dalam menerima pelayanan masyarakat tentunya mengharapkan yang terbaik.

Pengaruh globalisasi telah mempengaruhi setiap aspek kehidupan, termasuk kinerja pemerintah kota Balikpapan, yang menuntut pelayanan yang lebih cepat dan mudah. Situasi ini juga didukung oleh Revolusi Industri Era 4.0 yang konsep penerapannya dipusatkan pada konsep teknologi yang memungkinkan otomatisasi tanpa tenaga manusia, sehingga pemerintah melihat perlunya menambah nilai efisiensi pada suatu pekerjaan yang masyarakat anggap penting dimana manajemen waktu dan lingkungan yang sangat dibutuhkan (Windy, 2020).

Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan melakukan perubahan pada sistem layanan pendaftaran pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) selama masa Pandemi Covid-19. Untuk tetap mematuhi dan sebagai upaya mengurangi penyebaran Covid-19, pelayanan yang ada pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan bisa dilakukan secara offline maupun online. Adanya perubahan sistem pelayanan tersebut tentunya akan menimbulkan beberapa kendala yang dihadapi oleh pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan maupun masyarakat itu sendiri yang melakukan pembuatan Kartu Pencari Kerja. Namun, pegawai pelayanan Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan siap dalam menghadapi kendala yang dihadapi agar dapat tetap memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat.

4.3.1.1 Masyarakat Belum Mengetahui Adanya Perubahan Sistem

Perubahan sistem pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) yang dilakukan oleh Dinas Ketenagakerjaan ini tentunya menimbulkan kendala bagi masyarakat. Berdasarkan hasil observasi secara langsung pada saat pelaksanaan magang di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan, masih terlihat banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya perubahan sistem pendaftaran ini. Ketika mereka mendatangi Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan, saat ingin mengambil nomor antrian kebanyakan dari mereka diarahkan untuk melakukan pendaftaran melalui web Disnaker yang telah disediakan. Hal seperti ini tentunya menimbulkan keluhan bagi sebagian mereka yang terlanjur berada di tempat. Salah satu pencari kerja yang ingin melakukan pendaftaran Kartu Pencari Kerja (AK-1), Oryza Regina Bernadine Suwanto mengharapkan tetap adanya kegiatan

pelayanan pembuatan AK-1 secara offline, bagi masyarakat yang terlanjur mendatangi kantor Disnaker Kota Balikpapan. Permasalahan ini dapat terjadi dikarenakan kurangnya penyebaran informasi melalui media sosial yang dapat menjangkau banyak penerima pelayanan (masyarakat).

Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009, sebagai dasar pada penyelenggara pelayanan publik pada saat memberikan pelayanan, tidak diatur mengenai restriksi pelayanan publik, sebagaimana yang telah diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik saat ini. Dapat disimpulkan bahwa, jika terdapat masyarakat yang telah terlanjur datang ke kantor juga berhak untuk dilayani. Walaupun perubahan sistem online juga dapat menimbulkan efek yang baik, bukan berarti masyarakat yang telah datang ke kantor tidak bisa mendapatkan pelayanan. Karena hak penerima pelayanan ialah dapat dilayani kapan dan dimana saja.

4.3.1.2 Permasalahan Pada Saat Registrasi

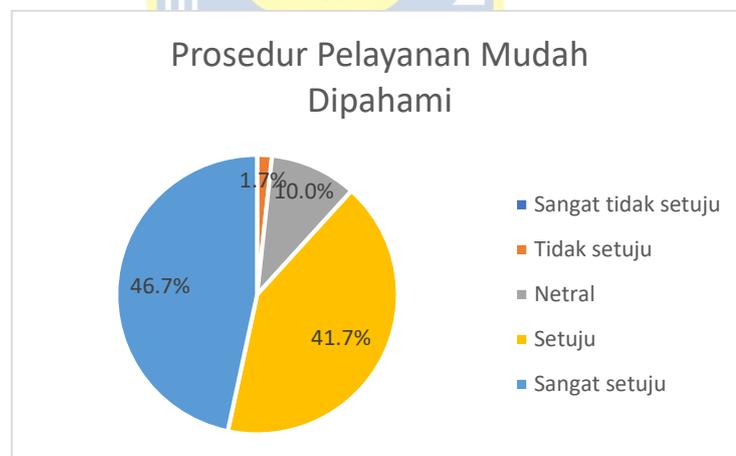
Ketika melakukan pendaftaran pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) secara offline, mekanisme yang dilakukan terlihat lebih mudah. Persyaratan yang perlu disiapkan yaitu KTP asli Balikpapan, Ijazah asli dalam semua jenjang Pendidikan. Fotocopy sertifikat keterampilan (bila ada), dan Fotocopy surat pengalaman bekerja (bila ada). Lalu, alur dalam proses pembuatan AK-1 yang pertama, penerima layanan mengisi buku tamu atau mengambil nomor antrian. Kedua, penerima layanan menunggu gilirannya di ruang tunggu. Ketiga, setelah dipanggil sesuai giliran, masyarakat akan melakukan wawancara dengan petugas pelayanan untuk

melengkapi data. Keempat, mereka akan melakukan pengambilan foto untuk dicantumkan di Kartu Pencari Kerja (AK-1). Terakhir, Kartu Pencari Kerja (AK-1) akan diterbitkan oleh Disnaker. Penerbitan AK-1 ini tidak memakan waktu yang lama. Setelah semua proses telah dilakukan, pada saat itu juga kartu diterbitkan. Jadi, ketika melakukannya secara offline dari proses pendaftaran hingga penerbitan kartu hanya memakan waktu 5-10 menit.

Permasalahan pada registrasi muncul ketika sistem pendaftaran diubah secara *online*. Berdasarkan penelitian lapangan masih banyak masyarakat yang merasa kesulitan ketika ingin melakukan pendaftaran untuk pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1). Masyarakat yang tidak mengetahui bagaimana alur dan ketentuan pendaftaran melalui *website* Dinas Ketenagakerjaan. Menurut Bapak Agus Waras Budiansyah, sebagai Kepala Seksi Penempatan dan Perluasan Kerja yang paling mungkin banyak dipermasalahkan atau yang menjadi kendala bagi mereka yaitu masyarakat adalah pada saat registrasi awal beberapa ada yang dapat notifikasi untuk lanjut ke proses berikutnya dan ada juga yang tidak mendapatkan notifikasi. Jika telah mendapatkan notifikasi, otomatis para pencari kerja dapat melakukan pengisian data dengan cara *log in*. Petugas pelayanan dalam memberikan pemberitahuan tersebut melalui media sosial atau *WhatsApp*. Bagi yang tidak mendapatkan notifikasi, maka akan dibantu melakukan aktivasi secara manual atau dibantu langsung oleh petugas pelayanan.

Dalam hal ini, petugas pelayanan yang ada pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan akan selalu mendampingi para pencari kerja dalam hal pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1). Dimana pendampingan tersebut bisa dilakukan baik secara langsung datang ke kantor Disnaker, maupun dilakukan secara online atau Whatsapp. Pendampingan ini dilakukan sampai mereka berhasil untuk masuk ke dalam sistem, kemudian mengisi data pribadi sampai dengan *convert* berkas yang dibutuhkan. Selain itu, para pencari kerja juga dapat mengakses video tutorial melalui bit.ly/tutorialkartupencaker untuk dapat mengetahui bagaimana melakukan registrasi di website dari awal hingga akhir.

4.3.1.3 Kendala Pada Proses *Upload* Berkas



Gambar 4.1 Diagram Hasil Jawaban Responden

Prosedur pelayanan yang mudah dipahami dapat membantu kelancaran para pencari kerja untuk melakukan proses pendaftaran pembuatan Kartu Pencari Kerja. Pada diagram diatas, menunjukkan lebih dari 50% masyarakat yang terlayani di Dinas Ketenagakerjaan Kota

Balikpapan setuju dengan prosedur pelayanan yang ada di Disnaker Balikpapan. Namun, masih terdapat 1,7% yang menganggap bahwa prosedur untuk melakukan pendaftaran pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) masih berbelit-belit. Menurut Kepala Seksi Penempatan Tenaga Kerja, Bapak Agus Waras Budiansyah kendala yang juga paling sering didapat pada prosedur online ialah pada saat meng-*upload* berkas masih banyak yang tidak sesuai dengan apa yang dipersyaratkan. Contohnya pada saat *upload* foto, masih banyak yang tidak menyesuaikan format yang diminta. Lalu, pada bagian meng-*upload* ijazah juga tidak menyesuaikan bentuk atau kapasitas format sesuai dengan ketentuan pada web tersebut. Selain itu, karena tiap foto maupun ijazah juga memiliki ukuran masing-masing untuk dilampirkan pada web. Jadi, para pendaftar atau para pencari kerja perlu melakukan kompres foto atau melakukan *convert* pada tiap file yang akan di *upload*.

4.3.1.4 Kendala yang Dihadapi Dinas Ketenagakerjaan Kota

Balikpapan

Perubahan sistematika pada proses pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) tidak hanya menimbulkan kendala bagi masyarakat saja. Tentunya petugas pelayanan, selaku penyelenggara pelayanan juga menghadapi kendala yang sebelumnya tidak dialami. Menurut Fungsional Pengantar Kerja Pertama, Bapak Didit Hartomo, kendala yang dirasakan sebenarnya tidak ada. Kalau misalkan dari sisi SDM tidak ada masalah. Tapi dari sistem pastinya terdapat gangguan jaringan. Kelemahan atau yang menjadi

permasalahan seperti itu saja. Seperti saat hujan besar disertai petir, otomatis terdapat gangguan sistem. Sempat juga terdapat masalah terkait putusnya kabel optiknya itu juga menjadi gangguan. Tapi sebagai penyelenggara pelayanan tetap terus berupaya untuk koordinasi, dengan dalam hal ini Kominfo yang bertanggung jawab terhadap jaringan. Komunikasi yang terjalin antara Petugas Pelayanan Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan dengan Kominfo ini agar dapat memulihkan secara cepat apa yang menjadi hambatan dalam memproses kegiatan yang ada di pelayanan ini yaitu pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1).

Seperti penelitian yang dilakukan oleh Nurrahman et al, pada tahun 2021 bahwa Pemerintah Kabupaten Garut menyambut baik Instruksi tersebut dan menunjukkan bagaimana teknologi dapat mempermudah pemerintah dalam mewujudkan keterbukaan informasi kepada masyarakat melalui website Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut. Namun pada kenyataannya, beberapa fungsi online tetap tidak dapat diakses. Dengan kata lain, tidak banyak yang dapat dibaca oleh pengunjung situs web. Ini merupakan salah satu masalah penggunaan situs web Pemerintah Kabupaten Garut. Hal ini dikarenakan desain website yang kurang ideal dan ketidakakuratan data sehingga sulit untuk memberikan informasi kepada masyarakat umum.

4.3.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan Dalam Memberikan Pelayanan yang Baik Untuk Masyarakat Berdasarkan Hasil Jawaban Responden

Dalam mengkaji persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan menurut UPTSA terdapat beberapa kategori, digunakan beberapa faktor sebagai dasar pengukuran, seperti *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Prioritas utama reformasi birokrasi adalah pelayanan publik. Untuk mempercepat peningkatan pelayanan publik di tingkat provinsi dan daerah, terobosan-terobosan harus dilakukan di daerah ini agar bisa maju. Pemerintah harus memenuhi tugas utamanya melayani rakyat. Oleh karena itu, pemerintah harus terus menaikkan tingkat pelayanan. Melakukan survei indeks kepuasan masyarakat merupakan salah satu teknik untuk meningkatkan standar pelayanan publik.

Seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml (1990) dalam Hardiyansyah (2018) bahwa Kualitas Pelayanan atau Standar Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi: 1) Tangibles. Bangunan fisik, perabotan, pekerja, dan alat komunikasi; (2) Reliability (Kehandalan). Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat. (3) Responsiveness (Ketanggapan). Kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. (4) Assurance (Jaminan). kesiapan untuk membantu klien dan memberikan pelayanan yang cepat. Keahlian karyawan, kesopanan, dan kapasitas mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kepercayaan; dan (5) Empati. Bisnis memperlakukan setiap kliennya dengan kebaikan dan pertimbangan khusus.

Pada penulisan laporan magang ini, kuesioner dibagikan secara acak kepada 60 responden. Penyebaran kuesioner ini dilakukan untuk menilai bagaimana pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada proses pembuatan Kartu Pencari Kerja.

4.3.2.1 *Tangible* (Benda Berwujud)

a. Sarana Fisik

Faktor pertama dalam menentukan kualitas pelayanan adalah dimensi tangible. Perubahan dan perbaikan diperlukan untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas, yang berdampak pada kepuasan masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanan, tentunya sebagai masyarakat yang menerima pelayanan ingin mendapatkan fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan. Baik itu dari segi Sumber Daya Manusianya maupun dari sarana fisik yang disediakan. Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh sarana fisik dalam hal daya tarik visual, yang menjadi keunggulan layanan yaitu berupa fasilitas fisik, perkantoran, administrasi yang terkomputerisasi, ruang tunggu, dan pusat informasi.



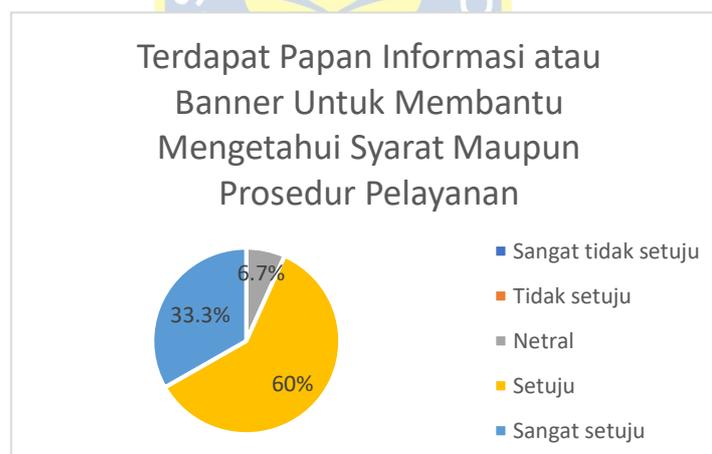
Gambar 4.2 Diagram Hasil Jawaban Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden mengenai sarana fisik seperti ruang tunggu yang sudah baik, terlihat bahwa 30% sangat setuju, 56,7% setuju, dan 13,3% netral atau ragu-ragu. Lebih dari 50% setuju bahwa ruang tunggu yang dimiliki Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan sudah memberikan kenyamanan yang sangat baik. Berdasarkan observasi yang dilakukan pada saat melaksanakan magang di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan, kondisi ruang tunggu pelayanan AK-1 yang ada di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan terlihat tidak terlalu luas karena merupakan satu gedung dengan pelayanan Bank Kaltim. Dari sisi kebersihan dan kenyamanan dapat terbilang sangat baik. Namun, jika Pencari Kerja (PENCAKER) yang ingin melakukan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) sedang naik atau tinggi, kursi yang tersedia di ruang tunggu tentunya tidak dapat menampung seluruh Pencaker yang sedang menunggu giliran.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Didit Hartomo, sebagai Fungsional Pengantar Kerja Pertama mengenai tempat pelayanan AK-1 Disnaker Balikpapan bahwa untuk dinyatakan nyaman belum juga karena tidak terlalu luas dan keterbatasan kursi jika ada keadaan yang tidak terduga. Tetapi pegawai pelayanan Disnaker selalu berusaha untuk memberikan nyaman bagi masyarakat. Di sisi lain, karena sistem pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) telah diubah menjadi pelayanan *online*, semestinya hal tersebut dapat dilakukan dari rumah

karena dirumah akan lebih terasa aman dan nyaman. Jadi, lebih menitik beratkan pada pelayanan *online*, melakukan wawancara itu melalui online dan media sosial *video call* Whatsapp itu juga dapat dilakukan dari mana saja. Yang terpenting tempat pada saat melakukan wawancara secara online tersebut tidak terganggu oleh kebisingan dan nyaman bagi mereka. Jadi pada saat wawancara dapat dirangkum dan dapat menerima informasi lebih lanjut secara baik dan jelas. Kemudian, mengenai suasana di kantor sudah cukup kondusif dan team pelayanan juga saling membantu, *back-up*, dan mengisi kekurangan.

b. Papan Informasi



Gambar 4.3 Diagram Hasil Jawaban Responden

Papan informasi ataupun banner merupakan media penyampaian informasi secara tidak langsung. Dimana, hal tersebut dapat membantu masyarakat dalam mendapatkan informasi secara individu saat pegawai sedang melakukan pelayanan kepada masyarakat lain. Menurut Kepala Seksi Penempatan Tenaga Kerja, Bapak Agus Waras Budiansyah

mengatakan pelayanan dibuat semaksimal mungkin untuk masyarakat dapat mengerti dan memahami apa yang mereka butuhkan. Jadi, mereka datang ke kantor memang perlu dan butuh informasi terkait dengan Kartu Pencari Kerja dan Lowongan Pekerjaan. Sehingga, masyarakat juga perlu didampingi dan perlu diberikan informasi secara baik dan benar.

Berdasarkan observasi secara langsung juga ditemukan papan informasi dan banner yang berisikan tata cara, syarat dan ketentuan yang harus disiapkan dan dilakukan ketika akan mendaftar untuk pembuatan Kartu Pencari Kerja secara *offline* maupun *online*. Hasil dari respon masyarakat menunjukkan lebih dari 60% setuju dengan tersedianya papan informasi ataupun banner yang ada di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan yang mampu memberikan informasi dengan baik dan jelas mengenai proses pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1). Agar banner maupun papan informasi dapat terlihat lebih jelas, peletakkan banner maupun papan informasi diletakkan pada tempat yang lebih strategis yang mampu dijangkau atau terlihat secara langsung oleh masyarakat tanpa tertutup benda lain.

Selain dari papan informasi dan banner, informasi mengenai pendaftaran pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) juga dapat ditemukan melalui media sosial. Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan juga memiliki tim khusus dalam menyebarkan informasi melalui media sosial. Media sosial yang digunakan dalam menyampaikan informasi yang digunakan oleh Disnaker Balikpapan

yaitu *Instagram*, web resmi, dan juga *youtube*. Jadi, mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi dari manapun dan kapanpun. Selain itu, Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan juga menyediakan tutorial atau tahapan-tahapan dalam melakukan pendaftaran pembuatan Kartu Pencari Kerja(AK-1). Segala upaya dilakukan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan dalam memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat Kota Balikpapan.

c. Peralatan Kantor



Gambar 4.4 Diagram Hasil Jawaban Responden

Peralatan yang digunakan pada saat proses pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) oleh Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan pada saat pelayanan offline atau secara langsung mendatangi kantor yaitu 2 buah Komputer, Kamera, 2 buah Printer, dan Origin ID Plong atau Alat Pemotong Kertas PVC. Menurut hasil jawaban responden, lebih dari 31,7% sangat setuju, 61,7% setuju, dan 6,7% netral atau ragu-ragu. Dapat disimpulkan bahwa lebih dari 50% responden menyetujui bahwa peralatan

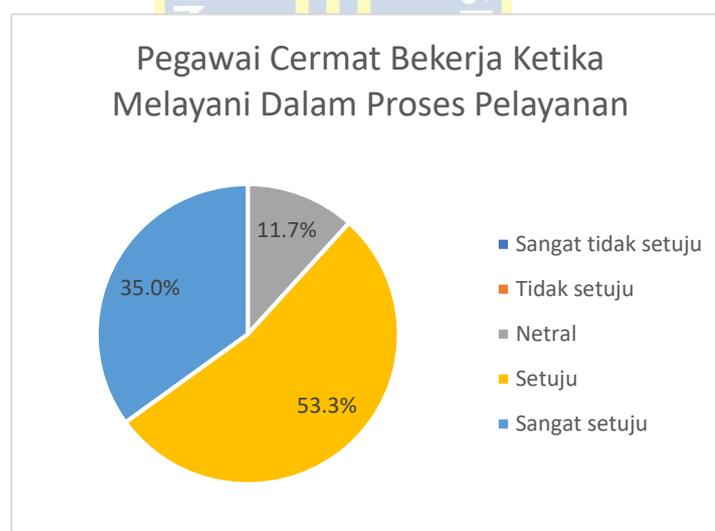
yang ada di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan sudah lengkap dan mencukupi.

4.3.2.2 *Reliability* (Kehandalan)

Reliability merupakan kemampuan dalam memberikan layanan yang andal. Dimensi berhubungan dengan komitmen untuk menjaga hal-hal tepat waktu, menangani keluhan konsumen, kinerja layanan yang tepat, memberikan layanan tepat waktu seperti yang dijanjikan, dan kesalahan pencatatan.

a. Kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat

Dalam mengukur dimensi *reliability* untuk menentukan Kualitas Pelayanan Disnaker Kota Balikpapan dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:



Gambar 4.5 Diagram Hasil Jawaban Responden

Proses pelayanan sangat diuntungkan oleh kecermatan atau ketelitian karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kecerobohan karyawan akan menyebabkan kesalahan, yang akan mengarah pada penciptaan posisi baru. Pada diagram diatas, dapat disimpulkan bahwa lebih dari 50% jawaban responden menyetujui bahwa kinerja pegawai sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan dan memenuhi keperluan masyarakat pada saat proses pelayanan. Pegawai pelayanan sudah menunjukkan kemampuannya sesuai bidang yang dijalankan.

Walaupun telah mendapat penilaian yang baik dari masyarakat, Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan akan selalu mengupayakan meningkatkan kinerja pegawainya dalam memberikan pelayanan. Salah satu upaya dalam meningkatkan kinerja pegawainya ialah dengan mengikuti kegiatan pelatihan Bimbingan Teknis. Program pelatihan khas lembaga resmi yang disebut Bimtek (Bimbingan Teknis) bertujuan untuk meningkatkan kompetensi peserta dengan mengajari mereka bagaimana membentuk tim kerja yang efektif, berkomunikasi secara efektif sambil memberikan layanan terbaik, menangani keluhan pelanggan, melakukan survei kepuasan masyarakat, dan mempraktikkan tata kelola dan aparatur yang baik dan profesionalisme.

Setiap pegawai ASN memiliki hak dan kesempatan untuk mengembangkan keahliannya, sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 70 Ayat 1. Hal ini diperjelas lagi dengan Peraturan Kepala Badan Tata Usaha Negara

Nomor 10 Tahun 2018 Tentang Pengembangan Kompetensi ASN, yang mengatur tentang Penyusunan Teknis Rencana Pengembangan Kebutuhan dan Kompetensi minimal 20 JPL serta pembagian tugas dan wewenang ASN Kompeten. Membangun tim kerja yang efektif merupakan bagian dari program Bimtek (Bimbingan Teknis) yang sering dilakukan oleh instansi resmi dengan tujuan untuk meningkatkan kompetensi peserta. Dengan mengikuti program pelatihan atau mendapatkan bimbingan teknis dari Lembaga Lensa Pendidikan dan Pelatihan Nasional (LEDIKNAS) akan membantu pejabat pemerintah daerah dan instansi terkait dalam menjalankan peran fungsi dan tugas pokok secara individu dan sebagai lembaga dalam kepatuhan dengan peraturan perundang-undangan.

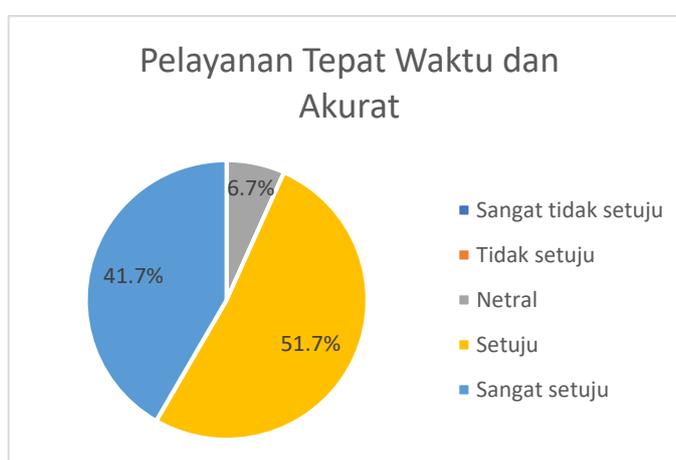
4.3.2.3 Responsiveness (Ketanggapan)

Ketanggapan pegawai untuk memberikan layanan yang dibutuhkan dan untuk menyelesaikan layanan tersebut dengan cepat sesuai dengan kerangka waktu yang ditentukan dikenal sebagai dimensi responsif (Response). Pola pikir yang berfokus pada masyarakat ini terkait dengan kepekaan dan cara berpikir yang ditunjukkan oleh karyawan.

Menjadi responsif berarti memiliki kapasitas untuk menawarkan bantuan dan layanan secara tepat waktu dan akurat, serta peka terhadap kebutuhan pelanggan. Antara lain, responsif berarti memberi tahu pelanggan tentang layanan yang Anda berikan, memberikan layanan tersebut dengan cepat, bersedia membantu pelanggan, dan tidak pernah merasa terlalu sibuk untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

a. Pelayanan Tepat Waktu dan Akurat

Dalam upaya mengutamakan kualitas dan pengguna jasa/pelanggan, Pelayanan Prima adalah salah satu sistem manajemen pelayanan. Meningkatkan kesenangan masyarakat adalah tujuan utama dari layanan yang luar biasa. Saat menawarkan layanan, kecepatan, akurasi, dan ketepatan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan.



Gambar 4.6 Diagram Hasil Jawaban Responden

Berdasarkan hasil jawaban masyarakat yang dikumpulkan melalui kuesioner dengan indikator pelayanan yang tepat waktu dan akurat bahwa terlihat 51,7% masyarakat setuju dan 41,7% sangat setuju dengan indikator tersebut. Dalam arti, pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan dalam mencetak atau pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) sudah tepat waktu. Mendapatkan pelayan yang cepat dan tepat merupakan hal yang diharapkan oleh masyarakat.

Pemberian layanan sederhana diperlukan karena layanan yang ditawarkan cepat dan sederhana. Pelayanan yang cepat dihasilkan dari

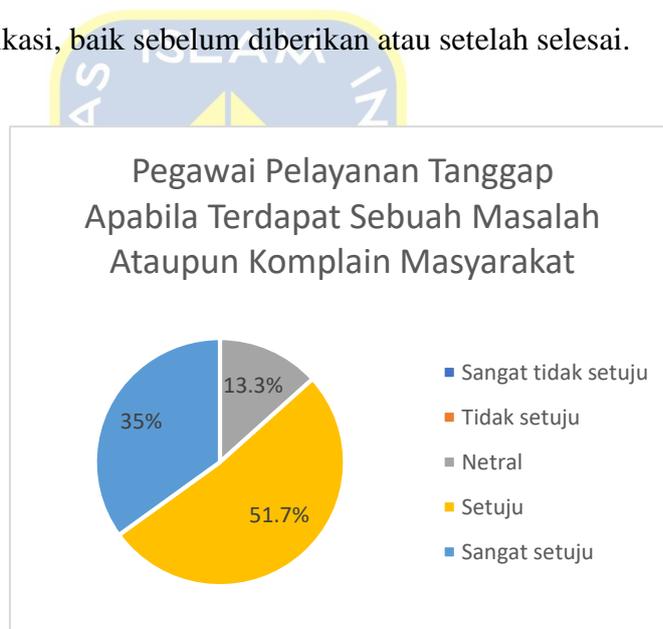
proses yang mudah yang membuat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi tepat waktu dan akurat. Pelayanan yang mudah cenderung mengedepankan pelayanan yang cepat dalam prosesnya. Keefektifan dan efisiensi kerja akan dipengaruhi oleh pelayanan yang cepat dan sederhana, sehingga masyarakat tidak bosan menunggu lebih lama. Masyarakat akan melihat kinerja petugas dengan baik jika pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat dan mudah.

Menurut Bapak Didit Hartomo, sebagai Fungsional Pengantar Kerja Pertama mengatakan belajar dari beberapa karakter pencari kerja atau masyarakat. Ada yang harus dilaksanakan secara cepat atau terburu-buru. Kemudian, ada yang “tensi tinggi” jadi pembelajaran saja bagi petugas yang melayani untuk bisa dan mampu menahan diri, bersabar, tidak emosi, dan dilakukan secara profesional untuk melayani sepenuhnya kepada masyarakat, terutama para pencari kerja agar mereka semua dapat dilayani dan terlayani dengan sangat baik.

b. Pegawai yang Tanggap Terhadap Masalah

Dalam proses pendaftaran untuk membuat Kartu Pencari Kerja (AK-1) tentunya terdapat beberapa masalah yang muncul. Namun, petugas pelayanan selalu mencoba untuk menghadapi dan memberikan solusi kepada masyarakat untuk memecahkan permasalahan yang ada. Petugas pelayanan juga menyediakan angket Indeks Kepuasan Masyarakat berupa *link* yang harus diisi setelah menyelesaikan proses pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1). Angket tersebut merupakan

media yang disediakan untuk penyampaian keluhan maupun saran dari masyarakat untuk petugas pelayanan. Setiap warga negara berhak menilai kualitas layanan yang mereka dapatkan. Sangatlah sulit untuk mengevaluasi kualitas suatu layanan tanpa memperhitungkan peran masyarakat sebagai konsumen layanan dan sistem yang bertanggung jawab untuk melaksanakan layanan tersebut. Komponen pertama dari analisis kualitas pelayanan publik adalah evaluasi dari pengguna jasa. Faktor kedua dalam analisis adalah seberapa cepat layanan dapat diidentifikasi, baik sebelum diberikan atau setelah selesai.



Gambar 4.7 Diagram Hasil Jawaban Responden

Petugas pelayanan harus mampu menanggapi keluhan atau permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Ketika pegawai pelayanan dapat menanggapi komplain secara efektif, masyarakat akan sangat merasa dihargai. Kemampuan petugas pelayanan Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan dalam menanggapi keluhan masyarakat dengan efisien dapat meningkatkan standar pelayanan

publiknya. Pada diagram diatas menunjukkan bahwa 51,7% masyarakat setuju terhadap kinerja pegawai yang tanggap dalam menghadapi masalah maupun komplain yang datang dari masyarakat. Ini menunjukkan bahwa, pegawai siap dalam menjalankan tugas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

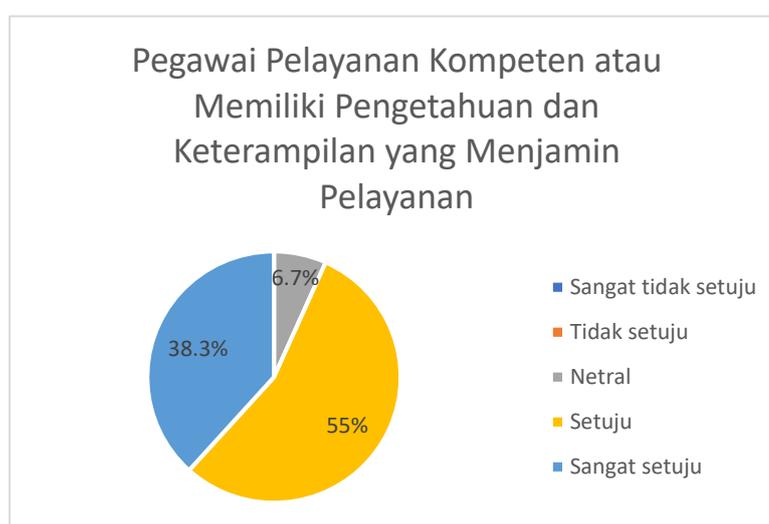
Aspek paling mendasar dari pelayanan publik adalah bahwa masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas tinggi sesuai dengan prinsip dan tujuannya, untuk diberitahu tentang keakuratan isi standar, untuk memantau penerapannya, untuk menerima tanggapan atas pengaduan. mereka telah mengajukan, dan menerima pembelaan, perlindungan, dan/atau pemenuhan kebutuhannya. Masyarakat berhak mengadukan petugas pelayanan yang menyimpang dari standar pelayanan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang baik dari pemberi pelayanan serta mengingatkan pimpinan penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan. Menyatakan ketidakpuasan atas penyelenggara yang tidak memenuhi standar pelayanan dan/atau tidak meningkatkan pelayanan dapat menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan dan Ombudsman.

4.3.2.4 Assurance (Jaminan)

Assurance atau Jaminan merupakan kemampuan dan keramahan serta kesopanan karyawan dalam menjamin kepercayaan konsumen. Perilaku petugas pelayanan yang tetap memberikan kepercayaan kepada

masyarakat, rasa aman yang dirasakan oleh masyarakat, dan kemampuan petugas (ilmu) dalam menanggapi pertanyaan yang diberikan masyarakat merupakan bagian dari dimensi *assurance*. Indikator yang terdapat dalam dimensi jaminan yaitu termasuk keahlian, keterampilan, kesopanan, dan kepercayaan yang diberikan oleh petugas pelayanan, dan tidak adanya risiko, ketidakpastian, atau bahaya.

a. Pegawai Pelayanan yang Kompeten



Gambar 4.8 Diagram Hasil Jawaban Responden

Dalam melakukan suatu pekerjaan, tentu harus dapat menyesuaikan dengan kemampuan yang dimiliki. Berdasarkan diagram indikator pengetahuan petugas pelayanan diatas, terlihat 6,7% masyarakat memilih netral atau ragu-ragu, 55% setuju, dan 38,3 sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa lebih dari 50% masyarakat menyetujui bahwa petugas pelayanan yang ada di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan bekerja dengan kompeten dan pengetahuan yang dimiliki. Petugas pelayanan yang membantu pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-

1) dalam hal ini melakukannya dengan menggunakan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan mereka untuk memastikan bahwa layanan berkualitas tinggi.

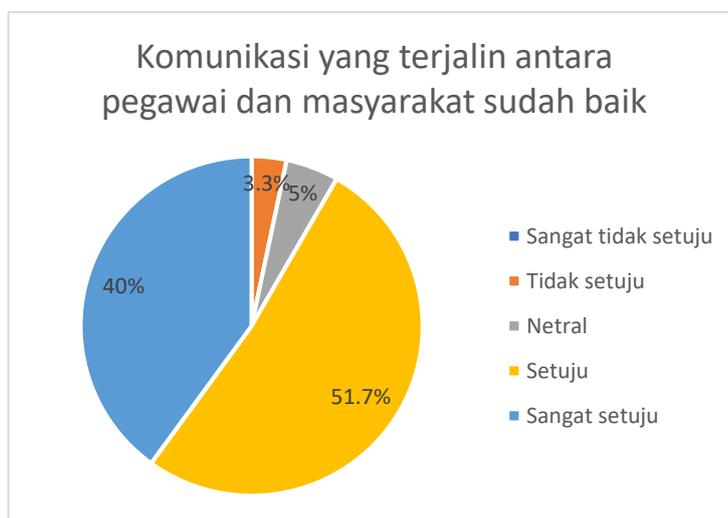
4.3.2.5 *Empathy* (Empati)

Empati adalah sikap tegas dan berdedikasi petugas pelayanan terhadap masyarakat. Dimensi empati meliputi memberikan perhatian pribadi kepada masyarakat, memberikan layanan tepat waktu kepada masyarakat, memiliki pelayanan yang dapat memberikan kesan baik kepada masyarakat, dan petugas pelayanan yang memahami kebutuhan spesifik masyarakat. Selain itu, indikator yang terdapat pada dimensi empati antara lain kemudahan menjalin hubungan komunikasi yang baik, tingkat perhatian pribadi, dan kemudahan memahami kebutuhan pelanggan.

Dalam mengukur dimensi empati yang ada pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan, menggunakan indikator sebagai berikut:

a. Komunikasi Antara Petugas Pelayanan dan Masyarakat

Dalam melakukan pelayanan, komunikasi yang baik antara petugas dengan masyarakat merupakan suatu kewajiban yang perlu diperhatikan. Komunikasi yang baik antar keduanya mampu menimbulkan keefisienan kinerja dalam proses pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1). Dengan adanya komunikasi yang baik juga dapat berpengaruh dalam penyampaian informasi yang jelas.



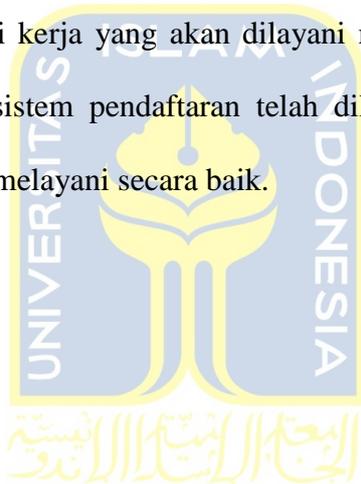
Gambar 4.9 Diagram Hasil Jawaban Responden

Pada diagram 4.9 diatas, hasil yang diperoleh dari jawaban responden terdapat 40% sangat setuju, 51,7% setuju, 5% netral atau ragu-ragu, dan 3,3 tidak setuju. Secara besar sudah terlihat lebih dari 50% masyarakat Kota Balikpapan merasa setuju dengan indikator Komunikasi yang Terjalin Antara Pegawai dan Masyarakat Sudah Baik. Namun, masih terlihat 3,3% dari 60 responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner merasa bahwa komunikasi yang terjalin antara pegawai dan masyarakat tidak berjalan dengan baik.

Berdasarkan observasi masih terdapat beberapa karyawan dalam memberikan pelayanan tidak melayani sebagaimana harusnya. Seperti memberikan pelayanan dengan ramah, sabar, sopan, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh Muhammad Gusti Anggawan, seorang pencari kerja (pencaker) yang akan melakukan pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) “lebih ramah dan kalem dalam penyampaian ke masyarakat, tidak perlu marah marah

ataupun ngotot karena tingkat SDM masyarakat berbeda-beda. Tidak semua langsung paham dengan apa yang disampaikan oleh petugas.”

Oleh karena itu, terkait hal ini Bapak Didit Hartomo, selaku Fungsional Pengantar Kerja Pertama mengatakan akan selalu memperbaiki diri dan tetap belajar untuk selalu melatih *skill public speaking* yang baik dan benar agar dapat melayani secara ramah, secara baik dan mudah-mudahan kedepannya bisa mengikuti kegiatan-kegiatan yang sifatnya memang untuk memberikan pelayanan. Jadi para pencari kerja yang akan dilayani merasa terlayani dengan baik. Walaupun sistem pendaftaran telah dilakukan secara online namun tetap harus melayani secara baik.



BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan uraian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Beberapa kendala yang dialami masyarakat maupun petugas pelayanan yang ada di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan selaku penyelenggara pelayanan. Kendala yang dihadapi masyarakat yaitu masyarakat yang belum mengetahui adanya perubahan pelayanan yang sebelumnya *offline* menjadi *online*, kesulitan dalam melakukan registrasi melalui *website*, dan hambatan yang terjadi pada saat proses upload berkas ke *website* pendaftaran. Dari sisi penyelenggara pelayanan yaitu Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan kendala yang dihadapi terdapat pada jaringan yang tidak stabil dapat mengakibatkan sistem atau *website* yang digunakan untuk pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) menjadi error dan menghambat proses tersebut.
2. Hasil dari penyebaran kuesioner berdasarkan 5 dimensi yang menentukan standar pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan indikator masing-masing dimensi didalamnya bahwa kualitas pelayanan yang ada pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan sudah cukup baik. Namun, masih terdapat keluhan masyarakat mengenai respon atau tanggapan

dari petugas pelayanan yang memberikan pelayanan kurang baik dalam sikap maupun komunikasi yang terjalin.

3. Dalam setiap permasalahan yang datang, Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan selalu berupaya dalam memberikan solusi kepada masyarakat dengan cara selalu mendampingi para pencari kerja dan menyediakan video tutorial bagi masyarakat yang masih belum faham mengenai mekanisme alur pembuatan kartu pencari kerja secara online melalui website. Selain itu, upaya yang dilakukan Dinas Ketenagakerjaan Balikpapan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara mengharuskan para petugas pelayanannya untuk mengikuti Bimbingan Teknis (Bimtek). Selain itu juga menyediakan angket untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi.

5.2 Rekomendasi

Terdapat beberapa rekomendasi yang akan diberikan berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, yang akan memberikan manfaat bagi beberapa pihak:

1. Pelayanan online yang dilakukan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan sebenarnya telah mampu membawa dampak yang baik. Selain dalam mengurangi angka peningkatan Covid-19, pelayanan online ini juga dapat membuat proses pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) menjadi lebih efektif dan efisien. Sehingga, proses wawancara dapat dilakukan dimana saja. Dan memudahkan para pencari yang

lokasinya lumayan jauh dari kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan. Hanya saja, sebaiknya tim media sosial lebih aktif lagi dalam memberikan informasi melalui media sosial seperti Instagram. Hal tersebut dapat membantu mengingatkan masyarakat bahwa sistematika pelayanan telah diubah menjadi serba *online*.

2. Masih terdapat komplain dari masyarakat mengenai sikap petugas pelayanan yang melayani secara kurang baik. Ini dapat dijadikan pembelajaran bagi petugas pelayanan Disnaker Balikpapan untuk mengingatkan satu sama lain bahwa posisi mereka berada pada bagian pelayanan publik. Dimana, mereka akan melayani berbagai macam karakter dan sifat manusia. Sehingga, bisa mengingatkan satu sama lain untuk dapat memberikan pelayanan dengan ramah. Selain itu, Dinas Ketenagakerjaan Balikpapan juga dapat melakukan kegiatan pelatihan yang berhubungan dengan *manner* dan *public speaking* tiap bulannya bagi karyawan khususnya bagian pelayanan agar dapat selalu memberikan pelayanan yang baik dan nyaman bagi masyarakat.
3. Masukan bagi pelaku magang selanjutnya untuk memperluas cakupan penelitian yang berikutnya dengan tidak hanya memfokuskan pada pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Ketenagakerjaan Balikpapan saja. Namun bisa melakukan penelitian dari berbagai kota yang masih termasuk dalam provinsi Kalimantan Timur dan melibatkan pelayanan pada bidang yang lain juga. Sehingga bisa mengetahui kualitas pelayanan dari kota yang berbeda. Selain itu

pelaku magang berikutnya dapat melanjutkan penelitian ini dengan menganalisis Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada pada Pelayanan Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan.



DAFTAR PUSTAKA

- Andhika, Jaka. (2020, April 7). OMBUDSMAN Republik Indonesia: *Dampak Pandemi Covid-19 Bagi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Diakses dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--dampak-pandemi-covid-19-bagi-penyelenggaraan-pelayanan-publik>.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, vol 6, pp 94-99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Ariani, D.W. (2020). *Manajemen Kualitas*. Edisi 2. Penerbit Universitas Terbuka.
- Azimah, R.N., Khasanah, I.N., Pratama, R., Azizah, Z., Febriantoro, W., Purnomo, S.R.S.(2020). Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Sosial Ekonomi Pedagang di Pasar Klaten dan Wonogiri. *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, vol.9, no.1, pp. 59-68. DOI: [10.15408/empati.v9i1.16485](https://doi.org/10.15408/empati.v9i1.16485)
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Dinas Ketenagakerjaan Balikpapan. (2019, November 28). *Sejarah Dinas Ketenagakerjaan*. Diakses dari <https://www.youtube.com/watch?v=Nq1w1IMwlsA>
- Hammarberg, K., Kirkman, M., & de Lacey, S. (2016). Qualitative research methods: when to use them and how to judge them. *Human reproduction*, 31(3), 498-501. <https://doi.org/10.1093/humrep/dev334>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta. ISBN 978-602-7869-71-4
- Harma, W.P. (2020). *Pembuatan Kartu AK-1 Online For Millenials di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan*. Diakses dari <http://pustakamaya.lan.go.id/>

- Khan, S.N. (2014). Qualitative research method: Grounded theory. *International journal of business and management*, 9(11), pp.224-233.
<http://dx.doi.org/10.5539/ijbm.v9n11p224>
- Mukarom, Z., & Laksana, M.W. (2015). *Manajemen pelayanan publik*.
- Profil Dinas Ketenagakerjaan. *Visi dan Misi Dinas Ketenagakerjaan* (2021),
 dilihat 8 Oktober 2021, <https://disnaker.balikpapan.go.id/>
- Profil Dinas Ketenagakerjaan. *Tugas dan Sasaran Jangka Menengah* (2021),
 dilihat 8 Oktober 2021, <https://disnaker.balikpapan.go.id/>
- Psomas, E. (2020). Determining the impact of services quality on citizen's satisfaction and the role of citizen's demographics. The case of the Greek citizen's service centers. *The TQM Journal*. <https://doi.org/10.1108/TQM-12-2019-0274>
- Purnomo, H. (2017). *Manajemen Operasi*. Penerbit CV Sigma.
- Raco, J. (2018). *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/mfzuj>
- Rahmanniaty, A. (2019). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) Pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung (Doctoral Dissertation, Perpustakaan)*. *Institutional Repositories & Scientific Journals*.
- Sari, M., Siswati, T., Suparto, A. A., Ambarsari, I. F., Azizah, N., Safitri, W., & Hasanah, N. (2022). *Metodologi penelitian*. Global Eksekutif Teknologi.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Penerbit UMJ Press 2018.
- Wijaya, C. (2017). *Perilaku Organisasi*. Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia.
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional
(PROPENAS)

Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata laksana
Pelayanan Umum

Peraturan Kepala Badan Tata Usaha Negara Nomor 10 Tahun 2018 Tentang
Pengembangan Kompetensi ASN

Peraturan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia
Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Magang



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Ringroad Utara, Condong Catur, Depok
Sleman, Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 883087, 885376;
F. (0274) 882589
E. fe@uii.ac.id
W. fecon.uii.ac.id

Nomor : 2263/WD2/10/Div.URT/IX/2021
Hal : Permohonan Ijin Magang

Kepada Yth
Pimpinan
Dinas Tenaga Kerja
Jalan Jendral Sudirman No.2, Klandasan Ulu, Balikpapan Kota, Kota Balikpapan,
Kalimantan Timur

Assalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh

Diberitahukan dengan hormat, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia adalah institusi pendidikan yang memiliki tujuan menciptakan lulusan profesional di bidangnya.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami memohon kepada Bapak atau Ibu memberikan ijin mahasiswa kami dalam melaksanakan magang di perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin. Mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut:

Nama : Yusvita Amalia
NIM : 18311423
Alamat : Jl.Milono No. 10 Rt 46, Gunungsari Ilir, Kec. Balikpapan Tengah
Tempat/Tgl. Lahir : Balikpapan / 07 Maret 2000
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata 1 (S1)
Periode Magang : 27 September 2021 - 27 Januari 2022

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh

Yogyakarta, 17 September 2021
Wakil Dekan Bidang Keagamaan,
Kerohaniswaan, dan Alumni,



Dra. Siti Nur Syamsiah, M.M.
NPK 883110107

Lampiran 2: Surat Balasan Magang



**PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN
DINAS KETENAGAKERJAAN**

Jalan. Jendral Sudirman RT. 10 NO. 02 Kelurahan Klandasan Ulu Kecamatan Balikpapan Kota
Telp. : 0542 8800932 Fax. : 0542 - 8800930

BALIKPAPAN

Balikpapan, 22 September 2021

Nomor : 421/1570/Disnaker
Sifat : Biasa
Lampiran:-
Perihal : **Persetujuan Ijin Magang**

Kepada
Yth. **Universitas Islam Indonesia**
di -
Yogyakarta

Sehubungan dengan surat Wakil Dekan Bidang Keagamaan Kemahasiswaan dan Alumni Universitas Islam Indonesia Yogyakarta Nomor: 226.3/WD2/10/Div-URT/IX/2021, tanggal 17 September 2021, Hal Permohonan Ijin Magang, bersama ini disampaikan bahwa pada prinsipnya Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan tidak berkeberatan untuk menerima Kegiatan Magang atas nama :

NO	NAMA	NIM	PROGRAM STUDI
1.	Yusvita Amalia	18311423	Manajemen

Terhitung tanggal 27 September 2021 sampai dengan 27 Januari 2022.

Dalam rangka pencegahan penyebaran COVID-19, maka di minta untuk tetap menerapkan Protokol Kesehatan, antara lain wajib menggunakan masker, menggunakan hand sanitizer yang telah tersedia, dan tidak melakukan kontak langsung seperti berjabat tangan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih

"Kerja Sama Terjalin, Kinerja Organisasi Terwujud"

KEPALA DINAS KETENAGAKERJAAN

ANI MUFAIDAH



Catatan: Surat ini diprint secara komputerisasi sehingga tidak ada tanda tangan

Lampiran 3: Pengantar Kuesioner Penelitian Kepada Dinas Ketenagakerjaan



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Ringroad Utara, Condong Catur, Depok
Sleman, Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 883087, 885376;
F. (0274) 882589
E. fe@uii.ac.id
W. fecon.uui.ac.id

Nomor : 2047/DEK/10/Div.URT/VII/2022
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth
Pimpinan
DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA BALIKPAPAN

Assalamu alaikum wr.wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa sebelum mengakhiri pendidikan di Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII Yogyakarta diwajibkan membuat karya ilmiah berupa riset/penelitian. Sehubungan dengan hal itu mahasiswa kami di bawah ini :

Nama : Yusvita Amalia
No. Mahasiswa : 18311423
Tempat/Tanggal Lahir : Balikpapan / 07 Maret 2000
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata 1 (S1)
Alamat : Jl.Milono No. 10 Rt 46, Gunungsari Ilir, Kec. Balikpapan Tengah

Bermaksud mohon keterangan/data pada Instansi/Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin untuk keperluan menyusun skripsi dengan judul :

"Analisis Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan"

Dosen Pembimbing : Dessy Isfianadewi, Dr., M.M.

Hasil karya ilmiah tersebut semata-mata bersifat dan bertujuan keilmuan dan tidak disajikan kepada pihak luar. Oleh karena itu kami mohon perkenan Saudara untuk dapat memberikan data /keterangan yang diperlukan oleh mahasiswa tersebut.

Atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 20 Juli 2022
Dekan,

Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D., CFA.
NIK: 943120101

Lampiran 4: Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AK-1 PADA MASA PANDEMI
COVID-19 TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS
KETENAGAKERJAAN KOTA BALIKPAPAN**

A. Identitas responden

- Nama :
- Jenis kelamin :
- Umur :
- Pendidikan terakhir :
- Pekerjaan :

1. Sarana fisik seperti ruang tunggu sudah baik

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Agak setuju
- Setuju
- Sangat setuju



2. Terdapat papan informan atau banner untuk membantu mengetahui syarat maupun prosedur pelayanan

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Agak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

3. Peralatan yang dimiliki kantor dinas Ketenagakerjaan Balikpapan sudah lengkap

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju

- Agak setuju
 - Setuju
 - Sangat setuju
4. Pegawai pelayanan melayani masyarakat dengan sama rata
- Sangat tidak setuju
 - Tidak setuju
 - Agak setuju
 - Setuju
 - Sangat setuju
5. Pegawai cermat bekerja ketika melayani dalam proses pelayanan
- Sangat tidak setuju
 - Tidak setuju
 - Agak setuju
 - Setuju
 - Sangat setuju
6. Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat
- Sangat tidak setuju
 - Tidak setuju
 - Agak setuju
 - Setuju
 - Sangat setuju
7. Prosedur pelayanan mudah dipahami
- Sangat tidak setuju
 - Tidak setuju
 - Agak setuju
 - Setuju
 - Sangat setuju
8. Pegawai pelayanan tanggap apabila terdapat sebuah masalah ataupun complain masyarakat
- Sangat tidak setuju



- Tidak setuju
 - Agak setuju
 - Setuju
 - Sangat setuju
9. Pegawai memberikan informasi yang jelas dan mudah kepada masyarakat
- Sangat tidak setuju
 - Tidak setuju
 - Agak setuju
 - Setuju
 - Sangat setuju
10. Pegawai pelayanan kompeten atau memiliki pengetahuan dan keterampilan yang menjamin pelayanan
- Sangat tidak setuju
 - Tidak setuju
 - Agak setuju
 - Setuju
 - Sangat setuju
11. Pegawai pelayanan sopan saat melakukan pelayanan
- Sangat tidak setuju
 - Tidak setuju
 - Agak setuju
 - Setuju
 - Sangat setuju
12. Komunikasi yang terjalin antara pegawai dan masyarakat sudah baik
- Sangat tidak setuju
 - Tidak setuju
 - Agak setuju
 - Setuju
 - Sangat setuju
13. Pegawai pelayanan memahami keluhan dan kebutuhan masyarakat

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Agak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

14. Apa saran saudara/i untuk Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan?

.....



Lampiran 5: Hasil Jawaban Responden

Hasil Jawaban Responden : Data Profil Responden

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	ORYZA REGINA BERNADINE SUWARTO	18 – 24 Tahun	Wanita	S1 Sederajat	Fresh Graduate Belum Bekerja
2	MUHAMMAD ABRIANTO	25-30 Tahun	Pria	SMA	Pegawai Swasta
3	JIVON PERMANA KATIRRA	25 – 30 Tahun	Pria	S1 Sederajat	Belum Bekerja
4	YUAN ROSELYN GAYASI	18 – 24 Tahun	Wanita	SMA	Pegawai Swasta
5	ONDO MICHAEL SITUNGKIR	18 – 24 Tahun	Pria	SMA	Belum Bekerja
6	MUHAMMAD GUSTI ANGGAWAN	18 – 24 Tahun	Pria	Diploma	Belum Bekerja
7	MUHAMMAD SHIHAB ALI	18 – 24 Tahun	Pria	SMA	Belum Bekerja
8	FLORA STASIYANUR	18 – 24 Tahun	Wanita	S1 Sederajat	Belum Bekerja
9	MALVINE YURCHEL RISENDRA	18 - 24 Tahun	Pria	SMA	Belum Bekerja
10	RIZKY ARIELLO NESTA	13-17 Tahun	Pria	SMA	Belum Bekerja
11	ABY MUSA	18 – 24 Tahun	Pria	SMA	Wirausaha
12	ADAM JUNIOR	25 – 20 Tahun	Pria	SMA	Pegawai Swasta
13	REINALDY ALFIAN LALAMENTIK	18 – 24 Tahun	Pria	SMA	Pegawai Swasta

14	ROBBI SANDI	18 – 24 Tahun	Pria	SMA	Petani
15	SARAS RAMADHINA PUTRI AWALIA	18 – 24 Tahun	Wanita	Diploma	Belum Bekerja
16	MUHAMMAD DINUL HAQ	18 – 24 Tahun	Pria	SMA	Pegawai Swasta
17	ABDUL RAZAK	18 – 24 Tahun	Pria	SMA	Pegawai Swasta
18	ADE NOVAL ALFIAN	18 – 24 Tahun	Pria	SMA	Mahasiswa/Pelajar
19	MUHAMMAD DYON	18 - 24 Tahun	Pria	SMA	Mahasiswa/Pelajar
20	SHARMAN MAULANA	18 – 24 Tahun	Pria	SMA	Mengikuti Pelatihan Mekanik Alat Berat
21	RACHMAD MEIWAN	25 – 30 Tahun	Pria	SMA	Pegawai Swasta
22	NANANG SETIAWAN	>30 Tahun	Pria	SMA	Belum Bekerja
23	ANJELIANA PURNAMA SARI	25 – 30 Tahun	Wanita	S1 Sederajat	Belum Bekerja
24	RAMA EPREBIYAN	18 – 24 Tahun	Pria	SMA	Pegawai Swasta
25	MUHAMMAD USAMAH TRIAJI	25 – 30 Tahun	Pria	SMA	Mahasiswa/Pelajar
26	RAHMAT ALIJAR HARAHAP	18 - 24 Tahun	Pria	SMA	Belum Bekerja
27	AL BAASHITH	18 – 24 Tahun	Pria	SMA	Belum Bekerja
28	DESTIFA JODIARINI PUTRI	18 - 24 Tahun	Wanita	S1 Sederajat	Belum Bekerja
29	DENNY VERINICO	>30 Tahun	Pria	S1 Sederajat	Swasta

30	FEBRI HERIYANTI YUPITA	18 – 24 Tahun	Wanita	SMA	Belum Bekerja
31	RENAL ADITYA RENATA SALEH	18 – 24 Tahun	Pria	SMA	Mahasiswa/Pelajar
32	HELLY	>30 Tahun	Pria	SMA	Pegawai Swasta
33	EVYANA RIZKI	18 – 24 Tahun	Wanita	Diploma	Pencari Kerja
34	WULANDARI	18 – 24 Tahun	Wanita	SMA	SPG
35	HANSEN YULIANTO	25 – 30 Tahun	Pria	S1 Sederajat	Pegawai Swasta
36	NUR NI'MA MAULA FEBRIYANTI	18 – 24 Tahun	Wanita	S1 Sederajat	Mahasiswa/Pelajar
37	GRALFO JUPERGA	18 – 24 Tahun	Pria	S1 Sederajat	Mahasiswa/Pelajar
38	ANNISA FAWZIAH	25 – 30 Tahun	wanita	SMA	Pegawai Swasta
39	DEWI ERYULIANTI	18 – 24 Tahun	Wanita	S1 Sederajat	Mahasiswa/Pelajar
40	MUHAMMAD FAHRIJAL	25 – 30 Tahun	Pria	SMA	Mahasiswa/Pelajar
41	ARJUN RONALDO SITUNGKIR	18 – 24 Tahun	Pria	SMA	Wirausaha
42	ARIYANDI	18 – 24 Tahun	Pria	SMA	Ojek Online
43	KEZIA ANGELINE ZEFANYA R	18 – 24 Tahun	Wanita	SMA	Mahasiswa/Pelajar
44	IMAM RIZKY	18 – 24 Tahun	Pria	SMA	Pegawai Swasta

45	FIRYAL ATHIFAH	18 – 24 Tahun	Wanita	S1 Sederajat	Belum Bekerja
46	MISTAFA	18 – 24 Tahun	Pria	S1 Sederajat	Pegawai Swasta
47	AHMAD JAILANI	18 – 24 Tahun	Pria	SMA	Mahasiswa/Pelajar
48	GIDION GALA PATU	25 – 30 Tahun	Pria	S1 Sederajat	Pencari Kerja
49	ALDI	18 – 24 Tahun	Pria	SMA	Mahasiswa/Pelajar
50	DINDA PRATIWI	18 – 24 Tahun	Wanita	SMA	Pegawai Swasta
51	SRI RETNO WULANSARI NOERMALLAH	18 – 24 Tahun	Wanita	S1 Sederajat	Belum Bekerja
52	HALIFAH NUR JANA	18 – 24 Tahun	Wanita	SMA	Pegawai Swasta
53	MUHAMMAD NAJIB IBRAHIM	18 – 24 Tahun	Pria	SMA	Belum Bekerja
54	ABDI RAHADIAN NUGRAHA PRAWIRA YUDHA	18 – 24 Tahun	Pria	S1 Sederajat	Mahasiswa/Pelajar
55	AHMAD NABIL MUSYAFAK	18 – 24 Tahun	Pria	SMA	Belum Bekerja
56	LESTARI APRILIA	25 – 30 Tahun	Wanita	S1 Sederajat	Pegawai Swasta
57	FADILLA EKA NUR APRILLA IRAWANIANSYAH	18 – 24 Tahun	Wanita	Diploma	Belum Bekerja
58	AHMAD ADLAN ALU	25 – 30 Tahun	Pria	SMA	Pencari Kerja
59	HERMAN	18 – 24 Tahun	Pria	SMA	Karyawan

60	MUHAMMAD SUHAKRAM	13 – 17 Tahun	Pria	SMA	Mahasiswa/Pelajar
----	----------------------	---------------------	------	-----	-------------------



Lampiran 6: Laporan Kegiatan Magang

No	Tanggal	Lama kerja	Deskripsi Singkat Aktivitas
1	27 September 2021	8 jam	Perkenalan bidang, peraturan, dan sistem kerja
2	28 September 2021	8 jam	Melakukan registrasi surat masuk, memberi nomor surat keluar
3	29 September 2021	8 jam	Penggandaan dokumen, melakukan register surat masuk
4	30 September 2021	8 jam	Melakukan register surat masuk ke e office
5	01 Oktober 2021	8 jam	Melakukan register surat masuk
6	05 Oktober 2021	8 jam	Register surat masuk dan mengantar berkas ke Sekretaris Dinas Ketenagakerjaan
7	06 Oktober 2021	8 jam	Melakukan register surat masuk, penggandaan dokumen, mengantar berkas ke bagian pelayanan
9	07 Oktober 2021	8 jam	Melakukan scan dan register surat masuk, memberi nomor surat tugas, melakukan transfer file melalui sharing
10	08 Oktober 2021	8 jam	Melakukan register surat masuk, penggandaan dokumen, melakukan pembayaran pajak
11	11 Oktober 2021	8 jam	Mengantarkan dokumen ke bidang Penempatan dan Perluasan Kerja, melakukan register surat masuk, memberi nomor surat keluar
12	12 Oktober 2021	8 jam	Melakukan zoom perkuliahan, penggandaan dokumen
13	13 Oktober 2021	8 jam	Melakukan sharing dokumen, memberikan nomor surat keluar, Menyusun berkas menjadi satu, Penggandaan dokumen
14	14 Oktober 2021	8 jam	Input data hasil rekapitulasi Kartu Inventaris Barang (KIB)
15	15 Oktober 2021	8 jam	Input data hasil rekapitulasi Kartu Inventaris Barang (KIB), Register surat masuk, memberi nomor surat keluar
16	18 Oktober 2021	8 jam	Input data hasil rekapitulasi Kartu Inventaris Barang (KIB)
17	19 Oktober 2021	8 jam	Melakukan scan dokumen, Menyelesaikan Input data hasil rekapitulasi Kartu Inventaris Barang

			(KIB)
18	21 Oktober 2021	8 jam	Kroscek hasil rekapitulasi Kartu Inventaris Barang (KIB)
19	22 Oktober 2021	8 jam	Melakukan scan dan register surat masuk
20	25 Oktober 2021	8 jam	Melakukan register surat masuk, memberi nomor surat keluar
21	26 Oktober 2021	8 jam	Izin melakukan presentasi untuk mata kuliah SDMI
22	27 Oktober 2021	8 jam	Mengikuti zoom Bursa Kerja Online (BuKa Line)
23	28 Oktober 2021	8 jam	Melakukan register surat masuk
24	29 Oktober 2021	8 jam	Melakukan register surat masuk, menyiapkan presentasi
25	01 November 2021	8 jam	Melakukan konsultasi kepada pembimbing lapangan mengenai topik penelitian, Merekap data arsip inaktif 2016 ke excel, Melakukan Scan Dokumen
26	02 November 2021	8 jam	Memohon izin kepada Kepala Seksi Penempatan Tenaga Kerja untuk melakukan penelitian pada bidang tersebut (lantai 1), Melakukan register surat masuk, Memberi nomor surat keluar, Merekap data arsip inaktif 2016 ke excel
27	03 November 2021	8 jam	Merekap data arsip inaktif 2016 ke excel
28	04 November 2021	8 jam	Merekap data arsip inaktif 2016 ke excel
29	05 November 2021	8 jam	Berdiskusi dengan Kepala Seksi Penempatan Tenaga Kerja mengenai penelitian yang ingin dilakukan, Merekap data arsip inaktif 2016 ke excel
30	08 November 2021	8 jam	Merekap data arsip inaktif 2016 ke excel
31	09 November 2021	8 jam	Merekap data arsip inaktif 2016 ke excel
32	10 November 2021	8 jam	Merekap data arsip inaktif 2016 ke excel, Mengikuti zoom meeting Wednesday Inspiring (WI)

33	11 November 2021	8 jam	Input data arsip inaktif 2016
34	12 November 2021	8 jam	Melakukan Observasi pada Bidang Penempatan dan Perluasan kerja bagian pelayanan Lt. 1
35	15 November 2021	8 jam	Membantu Proses Pembuatan Kartu Kuning/ Kartu Pencari Kerja (AK-1)
36	16 November 2021	8 jam	Merekap data arsip inaktif 2016
37	17 November 2021	8 jam	Memberi nomor berkas Instruksi Pengadaan Langsung, Merekap data arsip inaktif 2016-2017
38	18 November 2021	8 jam	Melakukan register surat masuk, Merekap data arsip inaktif 2017, memberi nomor surat keluar
39	19 November 2021	8 jam	Input data arsip inaktif 2017, melakukan register surat masuk
40	22 November 2021	8 jam	Rekapitulasi data arsip inaktif 2017, melakukan scan berkas
41	23 November 2021	8 jam	Membantu melakukan proses pembuatan Kartu Kuning (AK-1)
41	24 November 2021	8 jam	Mengikuti zoom meeting Wednesday Inspiring (WI)
43	25 November 2021	8 jam	Merekap data arsip inaktif 2018 ke excel, Membantu Bendahara melakukan penghitungan pajak
44	26 November 2021	8 jam	Merekap data arsip inaktif 2018 ke excel, Melakukan register surat masuk, memberi nomor surat keluar
45	29 November 2021	8 jam	Merekap data arsip inaktif 2018 ke excel
46	30 November 2021	8 jam	Melakukan scan dokumen KP4 Pegawai, Merekap data arsip inaktif 2018 ke excel
47	01 Desember 2021	8 jam	Menginput Daftar Transaksi Harian Belanja Daerah (DTH) bulan April 2021, Merekap data arsip inaktif 2017 ke excel
48	02 Desember 2021	8 jam	Menginput Daftar Transaksi Harian Belanja Daerah (DTH) bulan Mei-Agustus 2021
49	08 Desember 2021	8 jam	Melakukan input data SKPD, Merekap data arsip inaktif 2017 ke excel
50	09 Desember 2021	8 jam	Menginput Daftar Transaksi Harian Belanja Daerah (DTH) bulan

			September-Oktober 2021
51	10 Desember 2021	8 jam	Merekap data arsip inaktif 2017-2018 ke excel
52	13 Desember 2021	8 jam	Merekap data arsip inaktif 2018-2019 ke excel
53	14 Desember 2021	8 jam	Mengetik kembali pasal 5-31, Merekap data arsip inaktif 2019 ke excel
54	15 Desember 2021	8 jam	Merekap data arsip inaktif 2019 ke excel, Melakukan register surat masuk, memberi nomor surat keluar
55	16 Desember 2021	8 jam	Merekap data arsip inaktif 2019 ke excel
56	17 Desember 2021	8 jam	Merekap data arsip inaktif 2019 ke excel
57	20 Desember 2021	8 jam	Merekap data arsip inaktif 2019 ke excel
58	21 Desember 2021	8 jam	Izin melakukan presentasi untuk mata kuliah SDMI
59	22 Desember 2021	8 jam	Menginput Daftar Transaksi Harian Belanja Daerah (DTH) bulan November 2021, Merekap data arsip inaktif 2019 dan 2016 ke excel
60	23 Desember 2021	8 jam	Melakukan Register surat masuk, Memberi nomor surat keluar, Merekap data arsip inaktif 2016 ke excel
61	24 Desember 2021	8 jam	Merekap data arsip inaktif 2019 ke excel, Melakukan register surat masuk
62	27 Desember 2021	8 jam	Merekap data arsip inaktif 2019 ke excel, Melakukan scan berkas
63	28 Desember 2021	8 jam	Merekap data arsip inaktif 2019 ke excel, Melakukan scan berkas dan transfes dokumen melalui sharing
64	29 Desember 2021	8 jam	Merekap data arsip inaktif 2019 ke excel
65	30 Desember 2021	8 jam	Menginput Daftar Transaksi Harian Belanja Daerah (DTH) bulan Desember 2021, Merekap data arsip inaktif 2019 ke excel
66	31 Desember 2021	8 jam	Merekap data arsip inaktif 2019 ke excel
67	03 Januari 2022	8 jam	Perkenalan dengan siswi magang baru berasal dari Sekolah Menengah Kejuruan, Menjelaskan mengenai

			pekerjaan yang dilakukan pada Bagian Umum Dinas Ketenagakerjaan
68	04 Januari 2022	8 jam	Mengajari Siswi PKL mengenai Input Arsip Berkas
69	05 Januari 2022	8 jam	Melanjutkan input daftar arsip inaktif 2020
70	06 Januari 2022	8 jam	Mencetak berkas Daftar Materi Pemeriksaan Cash Opname dan Persediaan, Scan Berkas Daftar Materi Pemeriksaan Cash Opname dan Persediaan, Input data BPJS Ekin Desember 2021
71	07 Januari 2022	8 jam	Melanjutkan scan berkas Daftar Materi Pemeriksaan Cash Opname dan Persediaan
72	10 Januari 2022	8 jam	Mengirimkan berkas Daftar Materi Pemeriksaan Cash Opname dan Persediaan melalui email
73	11 Januari 2022	8 jam	Input data kedalam excel, Mencetak Surat Keputusan Besaran Uang Persediaan
74	12 Januari 2022	8 jam	Menyusun dokumen rincian belanja sub kegiatan SKPD, dan formulir RKPA- Belanja SKPD, dan formulir RKA SKPD berdasarkan sub kegiatan
75	13 Januari 2022	8 jam	Merekap data arsip inaktif 2020 ke excel
76	14 Januari 2022	8 jam	Merekap data arsip inaktif 2020 ke excel
77	17 Januari 2022	8 jam	Melakukan scan dokumen, Mentransfer dokumen melalui sharing, Memberi nomor surat keluar
78	18 Januari 2022	8 jam	Melakukan register surat masuk, Memberi nomor surat keluar, Melakukan scan dan sharing dokumen
79	19 Januari 2022	8 jam	Merekap data arsip inaktif 2021 ke excel
80	20 Januari 2022	8 jam	Merekap data arsip inaktif 2021 ke excel
81	21 Januari 2022	8 jam	Melakukan Scan dan Sharing berkas pegawai, penggandaan dokumen
83	25 Januari 2022	8 jam	Memberi nomor surat keluar Bukti Pencatatan Kerja Dalam Perusahaan Alih Daya, Melakukan kroscek barang ATK, Mencatatan daftar permintaan barang

84	26 Januari 2022	8 jam	Scan dan arsip surat keluar dokumen SKPD, Pengandaan dokumen perjanjian kerja
85	27 Januari 2022	8 jam	Memberikan nomor Surat Keluar Panggilan Klarifikasi, Bukti Pencatatan Perjanjian Kerja Dalam Perusahaan Alih Daya



Lampiran 7: Wawancara dan Pengambilan Hasil Kuesioner

1. Koordinasi dan wawancara bersama Kepala Seksi Penempatan Tenaga Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan



2. Wawancara bersama Fungsional Pengantar Kerja Pertama Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan

