

BAB V

PEMBAHASAN

Penelitian ini diambil melalui observasi ke tempat penelitian dan wawancara terhadap pihak-pihak yang bersangkutan yaitu Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar dan masyarakat yang memperoleh pelayanan dari Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar. Penelitian ini juga menggunakan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian yang diambil. Penelitian yang diteliti mengenai sistem pelayanan kartu tanda pencari kerja (AK/1) yang efektif pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar.

Dalam pelaksanaan penelitian ini mewawancarai 4 orang pegawai yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar yaitu Bapak Jarun selaku Kasi Luar Negeri, Ibu Siti Robia dan Ibu Diana selaku kelompok jabatan fungsional dan Ibu Ayu selaku pegawai honorer di bagian pelayanan (*front office*). Peneliti memilih ke 4 responden ini karena benar-benar mengetahui bagaimana sistem pelayanan kartu tanda pencari kerja yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar.

Kemudian mewawancarai 3 orang masyarakat yang memperoleh pelayanan kartu tanda pencari kerja, yaitu Bapak Rijal yang beralamat di Sanan Kulon, bapak Luthfi yang beralamat di desa Wonodadi, dan Ibu Siska yang beralamatkan Bakung, Udanawu.

Dari hasil pengamatan, wawancara dan analisis dokumen akan memunculkan fakta-fakta yang dikumpulkan secara lengkap dan selanjutnya dapat ditarik kesimpulan.

1. Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

Salah satu bentuk usaha pemerintah dalam penyediaan jasa ialah adanya Dinas Tenaga Kerja yang mengurus urusan dalam bidang ketenagakerjaan dan transmigrasi, dari pembuatan kartu tanda pencari kerja/(AK/1) sampai penempatan tenaga kerja luar negeri. Salah satunya adalah Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar.

Dinas tenaga Kerja Kabupaten Blitar berusaha membantu masyarakat dalam usaha menyelesaikan permasalahan perekonomian salah satunya adalah masalah ketenagakerjaan. Status pekerjaan sangat dibutuhkan masyarakat untuk dapat memenuhi kebutuhannya dan orang disekitarnya. Ketika seseorang itu tidak memiliki pekerjaan tentu kebutuhannya sulit untuk terpenuhi. Untuk itu Dinas Tenaga Kerja memberikan pelayanan yang baik, efektif dan efisien kepada masyarakat.

Pelayanan dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.¹ Dalam pelayanan publik terdapat interaksi antara pegawai pelayanan dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan apa yang mereka butuhkan bukan apa yang mereka inginkan. Informasi yang diberikan mengenai apa saja yang dibutuhkannya harus dipaparkan dengan jelas maka informasi akan mudah dipahami oleh masyarakat.

¹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: Bina Aksara. 2000), hal. 16

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari² :

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar memberikan informasi mengenai apa yang dibutuhkan masyarakat dengan jelas dan mudah dipahami, sehingga nantinya akan mudah untuk dipertanggungjawabkan.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar bekerja sesuai peraturan yang sudah ada, dan berusaha untuk tidak melanggar peraturan tersebut. Karena apa bila terjadi sesuatu harus dipertanggungjawabkan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan efektif dan efisien agar tujuan dari organisasi tercapai.

² Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara 2010), hal 6

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar dalam proses pemberian pelayanan dengan sikap ramah tamah dan sopan santunnya memberikan ruang kepada masyarakat untuk memberikan saran dan harapan yang baik untuk organisasi.

Tujuan dari pelayanan publik adalah mencapai kepuasan konsumen (masyarakat). Tercapainya tujuan tersebut dapat diraih dengan melakukan efektivitas pelayanan. Atau dapat dikatakan efektivitas pelayanan adalah bagaimana cara organisasi dapat secara cepat dan tepat digunakan untuk mencapai tujuan.

Efektivitas pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar dapat diukur melalui beberapa hal yaitu :

1. Manajemen

Melalui manajemen dan perencanaan yang baik maka pencapaian tersebut akan mudah didapat. Dengan adanya perencanaan suatu kegiatan akan terintegrasi sehingga dapat memaksimalkan efektivitas keseluruhan usaha-usaha, sebagai suatu sistem sesuai dengan tujuan organisasi yang bersangkutan.

Salah satu perencanaan yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar adalah merencanakan penggunaan sumberdaya dan pemanfaatan sarana prasarana yang ada. Misalnya perencanaan pengangkatan karyawan baru yang sudah berkompeten agar kinerja berjalan dengan baik sesuai target waktu. Pemberian fasilitas ruangan yang aman dan nyaman juga mempengaruhi kinerja dari pelayanan. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar sudah memenuhi indikator tersebut sehingga dapat dikatakan efektivitas pelayanannya sudah baik.

2. Kemampuan Menyesuaikan Diri

Kemampuan manusia terbatas sehingga dengan keterbatasannya itu menyebabkan manusia tidak dapat mencapai pemenuhan kebutuhannya tanpa melalui kerjasama dengan orang lain. Karena hal ini setiap orang yang bekerja dalam organisasi harus mampu menyesuaikan diri dengan orang-orang disekitarnya untuk kerjasama yang menguntungkan. Tugas dan tanggungjawabnya sudah dibagi agar lebih cepat dan mudah dalam mencapai tujuan dari Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar tanpa memberikan beban berlebih kepada satu orang.

Tugas dan tanggung jawab tersebut sudah diatur secara tertulis dalam sebuah peraturan untuk mempermudah kerja pegawai. Dengan

melaksanakan peraturan tersebut maka Dinas Tenaga Kerja sudah efektif.

3. Prestasi Kerja

Prestasi kerja merupakan hasil kerja yang diperoleh dengan melaksanakan tugas-tugasnya dengan sungguh-sungguh dan bertanggungjawab. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar memiliki SOP yang dimana setiap pegawai sudah diatur apa tugas dan tanggungjawabnya.

Melalui kecakapan, kesungguhan dan pengalaman kerja di imbangi dengan penggunaan waktu yang baik, maka pegawai dapat melaksanakan sesuai dengan tanggungjawab yang dibebankan. Dinas Tenaga Kerja memiliki sumberdaya manusia yang berkualitas yang mampu bekerja dengan profesional dengan hal tersebut efektivitas pelayanan sudah berjalan dengan baik.

4. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi prestasi kerja, yang akhirnya akan berpengaruh pada efektivitas organisasi. Kepuasan kerja pegawai tidak cukup diberi intensif saja. Tetapi pegawai juga membutuhkan motivasi dan dukungan.

Dengan adanya rasa kekeluargaan pada setiap pegawai di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten blitar memberikan kesenangan tersendiri

dalam bekerja. Saling membantu dalam pemecahan permasalahan melalui diskusi-diskusi rutin, baik secara formal ataupun mengobrol ringan serta pengakuan dari atasan atas hasil kerja pegawai dan adanya peluang untuk berinisiatif.

Dengan adanya motivasi dan dukungan yang diberikan antar karyawan dan atasan terhadap bawahan, memberikan semangat, rasa dihargai dan rasa puas pegawai atas kinerjanya sehingga pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar dapat bekerja Ikhlas, tanpa ada tekanan yang memberatkan. Efektivitas pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar sudah dicapai.

5. Kualitas

Kualitas dari jasa yang dihasilkan oleh organisasi menentukan efektivitas kinerja dari organisasi itu. Kualitas mungkin mempunyai banyak bentuk operasional, terutama ditentukan oleh jenis produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi tersebut.

Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar mempertahankan bagaimana kualitas kerja mereka. Dari sikap ramah tamah dan sopan santun hingga fasilitas terbaik yang mendukung. Fasilitas seperti komputer, printer, dan perlengkapan lain yang berfungsi dengan baik. Fasilitas keamanan seperti adanya satpan dan CCTV agar tidak menghambat kinerja pegawai apabila ada kerusakan.

Pemberian informasi yang jelas dan dapat dipahami masyarakat juga mendukung efektivitas dari pelayanan. Kemudahan kinerja pegawai Dinas Tenaga Kerja yang sungguh- sungguh, memanfaatkan waktu dengan sebaik mungkin serta kerja sama antar pegawai *front office* ataupun *back office* yang apik maka efektivitas pelayanan akan tercapai.

6. Penilaian Oleh Pihak Luar

Penilaian mengenai organisasi atau unit organisasi diberikan oleh mereka (individu atau organisasi) dalam lingkungan organisasi itu sendiri, yaitu pihak-pihak dengan siapa organisasi ini berhubungan.

Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar sudah mengusahakan yang terbaik untuk pelayanannya. Tujuan dari pelayanan kartu tanda pencari kerja ialah kepuasan dari masyarakat. Kesetiaan, kepercayaan, respon yang baik dan dukungan yang diberikan kepada organisasi oleh kelompok-kelompok seperti para petugas dan masyarakat umum adalah yang ingin dicapai setiap organisasi.

Masyarakat yang telah memperoleh pelayanan dari Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar memberikan tanggapan bahwa mereka merasa puas atas pemberian pelayanan yang diberikan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar. Dari segi fasilitas, transparansi informasi, kecepatan, dan keandalan dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik. Dari penilaian masyarakat ini dapat dikatakan bahwa pelayanan

kartu tanda pencari kerja pada Dinas Tenaga kerja Kabupaten Blitar sudah efektif.

Efektivitas pelayanan itu sendiri adalah keseimbangan antara pencapaian tujuan, kemampuan dan pemanfaatan sumberdaya manusia. Dalam segi kemampuan, Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar mampu memfasilitasi kebutuhan dalam pelayanan dan penunjang pelayanan. Dari kelengkapan komputer yang digunakan pegawai sampai fasilitas tempat duduk nyaman untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Kemudian adanya kemampuan pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar dalam mengelola waktu yang dibutuhkan dalam melayani masyarakat. Dengan menjelaskan informasi yang jelas dan tidak bertele-tele maka waktu yang dibutuhkan dalam melayani tidak terbuang sia-sia. Masyarakatpun tidak merasa bosan untuk mengantri karena pelayanannya yang cepat. Hal-hal tersebut mempengaruhi proses pelayanan kartu tanda pencari kerja berjalan secara efektif.

Aspek penting yang mendukung keberhasilan tidak lain ialah sumberdaya yang memadai. Sumberdaya manusia berperan penting dan menentukan. Tanpa sumberdaya manusia yang andal, efektivitas tidak akan tercapai. Pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar sebagian besar ialah pegawai yang berpengalaman. Untuk Pegawai Negeri Sipilnya mendapatkan pelatihan tiap tahunnya melalui pelatihan dan bimbingan teknis (bimtek). Bimtek merupakan kegiatan yang dimaksudkan untuk memberikan bantuan yang berupa nasihat atau tuntunan untuk

menyelesaikan suatu persoalan yang bersifat teknis agar masalah yang dihadapi pejabat selesai dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelatihan tersebut dimaksudkan untuk memberikan wawasan dan pengetahuan bagi masing masing individu.

Sedangkan untuk pegawai honorer tidak memperoleh pelatihan seperti halnya Pegawai Negeri Sipil, karena untuk pegawai honorer sudah dituntut untuk bisa mengoperasikan komputer atau mahir dalam penggunaan teknologi. Di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten sudah menggunakan teknologi moderen, untuk manual hanya sebagian pekerjaan saja yang mudah. Namun meskipun tidak ada pelatihan khusus, pegawai honorer dapat berdiskusi dengan pegawai lain untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Dengan adanya diskusi tersebut solidaritas dan kerja sama antar pegawai akan semakin meningkat. Buah dari adanya kerja sama tersebut akan mempermudah dan mempercepat pencapaian tujuan organisasi.

Dengan adanya pembagian tugas, masing masing pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar dapat mempertanggungjawabkan pekerjaannya maka efektivitas akan tercapai karena tidak ada pembebanan tugas berlebih kepada satu orang. Bagian pelayanan kartu tanda pencari kerja tidak hanya dilakukan oleh pegawai yang ada di *front office*, namun juga ada campur tangan dari bagian *back office*. Hal ini juga merupakan kerja sama, apabila ada permasalahan dapat meminta saran ke pegawai

yang berhubungan dengan permasalahan tersebut sehingga kerja akan semakin mudah dan efektif.

Di samping pegawai yang berpengalaman dan berprestasi, organisasi yang efektif menuntut agar para pekerja mengusahakan bentuk tingkah laku yang spontan dan inovatif. *Job description* tidak akan hanya dapat secara mendetail merumuskan apa yang mereka kerjakan setiap saat, karena bila terjadi keadaan darurat, individu harus mampu bertindak atas inisiatif sendiri dan atau mengambil keputusan dan memberikan tanggapan yang paling baik bagi organisasi.

Kemudian adanya perubahan-perubahan yang terjadi disekitar lingkungan organisasi juga mempengaruhi kinerja pegawai dan tentu mempengaruhi efektivitas pelayanan. Dan yang terjadi saat ini pada Dinas Tenaga kerja Kabupaten Blitar mulai 16 Maret 2020 sampai waktu yang belum ditentukan dilakukannya *work from home (WFH)* sehingga kerja dilakukan dengan *sift* atau bergantian karena adanya pandemi Covid19 (*Coronavirus Disease*) yang penyebarannya cepat. Sehingga Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar juga melakukan berbagai protokol kesehatan juga untuk meminimalisir penyebaran dengan cara penyediaan sarana cuci tangan, himbauan jaga jarak dan penggunaan masker. Adanya *work from home (WFH)* dimana kerja juga dilakukan dengan *sift* atau bergantian juga sedikit menghambat kerja pegawai.

2. Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar Menurut Perspektif Islam

Agama Islam adalah ajaran yang menjamin keselamatan dan menumbuhkan rasa untuk berbuat baik untuk diri sendiri dan orang lain disekitar. Jauh sebelumnya, Islam mengajarkan kepada seluruh umat manusia untuk memberikan pelayanan yang berkualitas seperti firman Allah swt pada Surat Al- Baqarah ayat 267 dimana dalam ayat ini dapat ditarik kesimpulan bahwa sebaik-baiknya petugas pelayanan ialah mereka yang memperlakukan seseorang dengan baik seperti ia memperlakukan dirinya sendiri.

Namun seberusaha mungkin Dinas Tenaga Kerja memberikan bantuan, masih ada masyarakat yang masih diberatkan oleh persyaratan-persyaratan yang diberikan. Persyaratan tersebut sudah dimuat dalam peraturan yang telah dibuat oleh pusat, sehingga tidak dimungkinkan untuk dilanggar karena nantinya jika ada suatu permasalahan pegawailah yang akan mempertanggungjawabkan.

Dari sisi bahwa manusia pada dasarnya adalah makhluk sosial dan sangat banyak kebutuhan-kebutuhannya terpenuhi di masyarakat, oleh itu, manusia harus bekerja sama dengan orang lain di masyarakat. Kehidupan manusia tergantung dari keterlibatannya dalam kehidupan kemasyarakatannya dengan orang lain. Salah satu bentuk kerja sama yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar adalah pembagian tugas dan

tanggung jawab masing-masing pegawai sehingga tidak terbebankan oleh salah seorang saja. Kemudian adanya diskusi untuk pemecahan permasalahan yang ada juga termasuk bentuk kerjasama dan solidaritas antar pegawai, oleh sebab itu pekerjaan akan cepat terselesaikan, dengan kata lain efektivitas akan tercapai.

Dalam segi kepuasan kerja dengan memberikan intensif dan motivasi serta dukungan adalah beberapa hal baik yang dianjurkan dalam islam. Memberikan pujian atas apa yang pegawai kerjakan dan meningkatkan fasilitas pegawai seperti kelengkapan komputer, printer apapun yang berhubungan dengan tugasnya akan menambah semangat pegawai dan akan mempengaruhi efektivitas.

Pegawai memberikan informasi yang jelas dan dapat dipahami masyarakat juga diimbangi dengan sikap ramah tamah dan sopan santun. Banyaknya karakter masyarakat yang datang ke Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar, hal tersebut mengharuskan pegawai untuk mampu berinisiatif dan sependai mungkin merespon masyarakat. Sikap ramah tamah dan sopan santun yang dilakukan pegawai adalah salah satu kuncinya. Karena dengan sikap tersebut orang akan merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan. Pada saat berdagang Rasulullah juga bersikap ramah tamah dan bertutur kata yang baik kepada pembelinya. Hal ini dapat dijadikan pedoman dalam berbagai aktivitas apapun.

Kemudian adanya peran pemberi pelayanan publik yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat selaku pengguna pelayanan maka komitmen juga dibutuhkan dan diutamakan. Sifat ini disebut profesionalisme. Islam mengarahkan umatnya agar memiliki etos kerja yang tinggi dan mengarah pada profesionalisme. Dari hadits yang diriwayatkan oleh Anas bin Malik, diceritakan bahwa ada seorang sahabat yang meminta bantuan kepada Nabi. Nabi memberi bantuan kepada sahabat itu, tetapi kemudian ia meminta lagi. Nabi memperingatkan sahabat itu dan mengajarkannya supaya ia tidak selalu meminta, mencari belas kasihan orang lain. Karena sesungguhnya tangan di atas atau memberi adalah lebih baik dari tangan di bawah yang meminta. Kemudian Nabi menyuruh sahabat itu untuk melelang mangkoknya dan hasilnya digunakan untuk membeli kapak untuk mencari kayu dan kemudian dijual kembali kayu tersebut agar memperoleh uang. Betapa kerasnya Islam mengarahkan umatnya agar mau bekerja keras dan bekerja secara profesional serta mencela mereka yang besikap pemalas dan suka meminta belas kasihan orang lain.

Profesionalisme sangat ditekankan pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar. Melalui kecakapan, kesungguhan dan pengalaman kerja di imbangi dengan penggunaan waktu yang baik, maka pegawai dapat melaksanakan sesuai dengan tanggungjawab yang dibebankan. Jika seseorang bekerja hendaklah melakukannya sesuai apa yang harus

dikerjakan. Bersungguh-sungguh dalam bekerja sehingga memberikan rasa puas terhadap pengguna pelayanannya.

Dinas juga menerapkan prinsip keadilan yang dimana keadilan sangat dijunjung tinggi dalam Islam. Tidak membeda-bedakan satu sama lain baik secara golongan, pendidikan ataupun sejenisnya. Siapapun yang datang duluan ialah yang akan dilayani terlebih dahulu. Tidak ada intimidasi maupun terintimidasi. Semua mendapatkan perlakuan yang sama. Sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif karena tidak ada kerusuhan yang disebabkan ketidakadilan.

Efektivitas dalam pelayanan kartu tanda pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar dapat diraih melalui hal-hal yang telah dijelaskan di atas, dari saling tolong menolong, keadilan, pemenuhan fasilitas, hingga kepuasan kerja pegawai melalui motivasi dan dukungan. hal-hal tersebut mengandung nilai-nilai Islam, yaitu etika pelayanan dalam islam atau dalam islam dinamakan *Khuluq*. Dalam khazanah pemikiran Islam, etika dipahami sebagai akhlak atau adab yang bertujuan untuk mendidik moralitas manusia.

Sistem pelayanan dan fasilitas yang disediakan pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar tahun ketahun terus diperbarui dan ditingkatkan sebagai upaya memotivasi untuk semakin memberikan pelayanan yang sesuai prosedur untuk mencapai efektivitas. Peningkatan tersebut juga sebagai usaha memberikan kepuasan kepada masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan.

Secara umum pelayanan yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar sudah efektif, namun tetap perlu ditingkatkan. Dinas tenaga kerja memiliki harapan yang baik agar pelayanan yang telah diberikan dapat membantu masyarakat dalam mengatasi masalah ketenagakerjaan. Pemerintah juga mengharapkan dengan bantuan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar ini dapat membantu masyarakat dalam proses pencarian kerja untuk pemenuhan kebutuhan hidup.