



**KUALITAS PELAYANAN KARTU KUNING (AK-1) BAGI PENCARI
KERJA PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
KABUPATEN JEMBER**

*SERVICE QUALITY OF YELLOW CARD (AK-1) FOR JOB SEEKER AT
DEPARTEMENT OF EMPLOYERS AND TRANSMIGRATION JEMBER
REGENCY*

SKRIPSI

Oleh

**Okik Indarwati
NIM 100910201012**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2015**



**KUALITAS PELAYANAN KARTU KUNING (AK-1) BAGI PENCARI
KERJA PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
KABUPATEN JEMBER**

*SERVICE QUALITY OF YELLOW CARD (AK-1) FOR JOB SEEKER AT
DEPARTEMENT OF EMPLOYERS AND TRANSMIGRATION JEMBER
REGENCY*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh

**Okik Indarwati
NIM 100910201012**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2015**

PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku Ibu Siti Rukayah dan Bapak Suprat yang telah membesarkan, mendidik, memberikan kasih sayang, semangat, motivasi, nasihat dan doa yang tiada henti selama ini.
2. Kakakku tercinta Anis Kristianingsih yang telah memberikan perhatian, semangat, dan doa.
3. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai Perguruan Tinggi, yang telah mendidik, memberikan ilmu dan bimbingan yang sangat berarti.
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang kubanggakan.

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(Surat Al Insyirah: 6-8)¹

“Bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya dan usahanya itu kelak akan diperlihatkan. Kemudian akan diberi balasan kepadanya dengan balasan yang paling sempurna”

(Surat An Najm: 39-41)¹

¹ Departemen Agama Republik Indonesia. 2000. Al-Qur'an dan Terjemahannya. Bandung: Diponegoro.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Okik Indarwati

NIM : 100910201012

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: “Kualitas Pelayanan Kartu Kuning (AK-1) Bagi Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 18 Agustus 2015

Yang menyatakan,

Okik Indarwati

NIM 100910201012

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN KARTU KUNING (AK-1) BAGI PENCARI
KERJA PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
KABUPATEN JEMBER**

***SERVICE QUALITY OF YELLOW CARD (AK-1) FOR JOB SEEKER AT
DEPARTEMENT OF EMPLOYERS AND TRANSMIGRATION JEMBER
REGENCY***

Oleh

Okik Indarwati

NIM 100910201012

Pembimbing:

Pembimbing I : Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si

Pembimbing II : Drs. Agus Suharsono, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Kartu Kuning (AK-1) Bagi Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember ” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Selasa, 18 Agustus 2015

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji,

Ketua Penguji

Sekretaris

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si
NIP. 195805101987022001

Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si
NIP. 195607261989021001

Anggota Penguji,

1. Drs. Agus Suharsono, M.Si ()
NIP. 196308141989031023
2. Drs. Supranoto, M.Si ()
NIP. 196102131988021001
3. M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP ()
NIP. 197410072000121001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A
NIP. 195207271981031003

RINGKASAN

Kualitas Pelayanan Kartu Kuning (AK-1) Bagi Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember; Okik Indarwati; 100910201012; 2015; 86 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember. Pelayanan kartu kuning (AK-1) merupakan salah satu pelayanan penempatan tenaga kerja yang tercantum dalam Peraturan Menteri Tenaga kerja dan Transmigrasi Nomor PER/07/MEN/IV/2008 tentang Penempatan Tenaga Kerja. Kartu kuning (AK-1) ini terbilang penting bagi seluruh pencari kerja karena dengan kartu kuning (AK-1) tersebut para pencari kerja yang terdaftar akan mudah disalurkan kepada para pemberi kerja yang disesuaikan dengan bakat, minat, dan kemampuan pencari kerja, serta digunakan untuk kegiatan statistik jumlah pencari kerja pada tahun yang bersangkutan agar dapat dibandingkan dengan jumlah lapangan kerja yang ada, sehingga dapat menjadi koreksi atau landasan untuk meningkatkan jumlah lapangan kerja. Pada tahun 2013, terjadi penumpukan pemohon kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember, sehingga pelayanan kartu kuning (AK-1) tidak dapat terselesaikan dalam sehari karena adanya pembatasan waktu pelayanan. Selain hal tersebut, adanya keluhan dari pemohon kartu kuning (AK-1) mengenai kondisi sarana dan prasarana, serta kurangnya informasi pelayanan kartu kuning (AK-1).

Kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal yaitu harapan layanan dan persepsi layanan, apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dinilai baik; jika pelayanan yang diterima melampaui harapan maka kualitas pelayanan dinilai sangat baik atau ideal; dan apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan maka kualitas pelayanan dinilai buruk atau tidak baik (Parasuraman *et al.* dalam Tjiptono, 2011: 349). Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan model service quality (ServQual)

yang diperoleh dari perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan berdasarkan lima dimensi yaitu bukti langsung keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, responden penelitian berjumlah 86 dan responden penelitian tersebut adalah pemohon yang sudah mendapatkan pelayanan kartu kuning (AK-1). Pengambilan responden penelitian menggunakan *insidental sampling*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli sampai September 2014 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember. Sumber data yang digunakan menggunakan sumber data sekunder dan primer, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu metode observasi, wawancara, angket atau kuesioner dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan nilai positif dengan skor 6,5 yang berarti bahwa kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember sangat baik karena pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh responden melebihi dengan harapan responden. Untuk hasil dari lima dimensi kualitas pelayanan tersebut dua dimensi mendapatkan skor negatif dan tiga dimensi mendapatkan skor positif. Hasil perhitungan skor ServQual yaitu dimensi bukti langsung skor ServQual -1,85; dimensi keandalan skor ServQual 6,04; dimensi daya tanggap skor ServQual -3,04; dimensi jaminan skor ServQual 0,7; dan dimensi empati skor ServQual 4,65.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul: “Kualitas

Pelayanan Kartu Kuning (AK-1) Bagi Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dan dapat berjalan dengan lancar tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Edy Wahyudi, S.sos, MM selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Drs. Achmad Rosyidi selaku dosen pembimbing akademik yang memberikan arahan dan nasehat selama penulis menjadi mahasiswa.
5. Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, dukungan, saran, pikiran, waktu dan kesabaran yang penuh dalam menyusun skripsi ini.
6. Drs. Agus Suharsono, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, meluangkan waktu, pikiran dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
7. Dosen-dosen dan segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang memberi ilmu pengetahuan dan bantuan selama penulis kuliah.
8. Pihak instansi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember khususnya Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Sub Bagian Perencanaan, Kepala Seksi Penempatan Kerja, serta seluruh staf penempatan kerja yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan bantuan demi kelancaran penyelesaian skripsi ini.

9. Kakakku Anis Kristianingsih dan Sugiono Putra Wijaya yang telah memberikan perhatian, semangat serta doa.
10. Cahyo Wahyudi yang selalu memberikan perhatian, sebagai teman diskusi dan motivatorku untuk selalu semangat mengerjakan skripsi.
11. Teman-teman seperjuanganku Administrasi Negara 2010 yang saling mengingatkan dan menunggu dosen untuk bimbingan.
12. Sahabatku Isnani, Manis, Kartika Pipit, Fatkurotin, Fera, Wiji, Titus yang selalu memberikan semangat, dukungan, waktu, perhatian, dan menemaniku saat senang dan susah.
13. Sedulur KPMP-BK (Keluarga Pelajar Mahasiswa Ponorogo – Batoro Katong) serta sedulur ARBELO di Bengawan Solo III No. 3A yang sudah menjadi keluarga selama di Jember.

Semoga amal baik semua pihak yang sudah membantu penulis akan mendapat balasan dari Allah SWT, penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi semua pihak. Amin.

Jember, Agustus 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii

RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Administrasi Publik	12
2.2 Pelayanan Publik	15
2.3 Kualitas Pelayanan	19
2.4 Model ServQual	22
2.6 Prosedur Pelayanan Kartu Kuning (AK-1).....	28
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
3.2.1 Tempat Penelitian.....	33
3.2.2 Waktu Penelitian	33
3.3 Responden Penelitian	34
3.4 Definisi Operasional.....	34
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	36
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.8 Metode Analisis Data	39
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Deskripsi Daerah Penelitian.....	42
4.1.1 Profil.....	42

4.1.2 Visi dan Misi	43
4.1.3 Perbidangan	44
4.1.4 Struktur Organisasi	45
4.1.5 Proses Pelayanan Kartu Kuning (AK-1)	46
4.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi Disnakertrans	47
4.2 Keadaan Pegawai	56
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	58
4.3.1 Validitas	58
4.3.2 Reliabilitas	59
4.4 Analisa Data Kualitas Pelayanan Kartu Kuning (AK-1)	60
4.4.1 Deskripsi Responden	60
4.4.2 Harapan Responden	62
4.4.3 Persepsi Responden	70
4.4 Analisis <i>Service Quality</i>	78
4.5 Intepretasi Hasil	80
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Jumlah Pencari Kerja, Penempatan Kerja dan Permintaan Menurut Jenis Kelamin 2012-2013 Provinsi Jawa Timur	2
1.2 Daftar Prioritas Pelayanan Publik	4
1.3 Indikator Ketenagakerjaan Kabupaten Jember tahun 2010-2013	6
1.4 Jumlah Pemohon Kartu Kuning (AK-1) Kabupaten Jember Tahun 2013 .	7
1.5 Jumlah Pencari Kerja, Penempatan Kerja dan Permintaan Menurut Jenis Kelamin tahun 2013 Kabupaten Jember	9
4.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	57
4.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Golongan atau Pangkat	57
4.3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.4 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas	59
4.5 Distribusi frekuensi jenis kelamin responden	61
4.6 Distribusi frekuensi umur responden	61
4.7 Distribusi frekuensi pendidikan terakhir responden	61
4.8 Distribusi frekuensi karakteristik responden	62
4.9 Deskripsi harapan responden terhadap bukti langsung	63

4.10 Deskripsi harapan responden terhadap kehandalan	64
4.11 Deskripsi harapan responden terhadap daya tanggap	65
4.12 Deskripsi harapan responden terhadap jaminan.....	66
4.13 Deskripsi harapan responden terhadap empati	67
4.14 Rekapitulasi Harapan responden.....	69
4.15 Deskripsi persepsi responden terhadap bukti langsung	70
4.16 Deskripsi persepsi responden terhadap kehandalan.....	72
4.17 Deskripsi persepsi responden terhadap daya tanggap.....	73
4.18 Deskripsi persepsi responden terhadap jaminan	74
4.19 Deskripsi persepsi responden terhadap empati	75
4.20 Rekapitulasi Persepsi Responden.....	77
4.21 Rekapitulasi perhitungan ServQual.....	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Model Konseptual <i>SERVQUAL</i>	23
2.2 Faktor-faktor terjadinya Gap.....	27
2.3 Alur Pelayanan Kartu Kuning (AK-1)	29
4.1 Struktur Organisasi Disnakertrans Kabupaten Jember	45
4.2 Alur Pelayanan Kartu Kuning (AK-1) Pada Disnakertrans	46



DAFTAR LAMPIRAN

- A. Surat Permohonan Ijin melaksanakan Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
- B. Surat Izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Jember.
- C. Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember.
- D. Data Mentah.
- E. Kuesioner.
- F. Menghitung Skor Harapan dan Persepsi Responden
- G. Peraturan Bupati Jember No 49 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
- H. Contoh Formulir Kartu Kuning (AK-1)
- I. Dokumentasi.

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan sarana utama dalam pelaksanaan semua kegiatan untuk mencapai tujuan. Menurut Sumarsono (2003:4) sumber daya manusia mengandung dua pengertian. Pertama adalah usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. Dalam hal ini sumber daya manusia mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu untuk menghasilkan barang dan jasa. Pengertian kedua, sumber daya manusia menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja tersebut. Mampu bekerja berarti mampu melakukan kegiatan yang mempunyai kegiatan ekonomis, yaitu bahwa kegiatan tersebut menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan atau masyarakat. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan yang menyatakan bahwa tenaga kerja adalah setiap orang yang

mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun masyarakat.

Indonesia dengan jumlah penduduk 237.641.326 jiwa berdasarkan sensus penduduk tahun 2010 menurut Badan Pusat Statistik Indonesia. Tentu saja hal ini menyebabkan Indonesia memiliki sumber daya manusia atau tenaga kerja yang melimpah, yang bisa disalurkan untuk mempercepat proses pembangunan Indonesia. (diakses dari <http://metro.sindonews.com/read/masalah-masalah-ketenagakerjaan-di-indonesia> tanggal 15/04/2014). Salah satu masalah yang belum dapat diselesaikan yakni masalah ketenagakerjaan, hal ini diakibatkan karena jumlah penduduk dan angkatan kerja yang tinggi tidak diimbangi dengan ketersediaan lapangan pekerjaan yang memadai. Namun pada kenyataannya, lapangan pekerjaan tidak selalu tersedia. Hal ini merupakan problema yang harus diselesaikan agar terwujudnya pemerataan kesejahteraan dan tercapainya cita-cita pembanguana. Badan Pusat Statistika Jawa Timur dalam Laporan Eksekutif Keadaan Angkatan kerja di Jawa Timur menyatakan masalah pengangguran masih menjadi salah satu titik berat dalam pembangunan di Jawa Timur. Keadaan ketenagakerjaan di Jawa Timur dapat diamati dari dua aspek, yaitu aspek ketersediaan (*supply*) dan aspek kebutuhan (*demand*). Idealnya kedua aspek tersebut berada pada posisi yang seimbang, yang berarti bahwa jumlah kebutuhan tenaga kerja dapat terpenuhi dari jumlah tenaga kerja yang tersedia, sehingga tidak ada pengangguran. Namun hingga tahun 2014, kondisi normal yang diharapkan tersebut belum dapat tercapai. Jumlah pengangguran tiap tahunnya bertambah seiring dengan pertumbuhan penduduk. Persoalan menjadi lebih kompleks karena bukan hanya terjadinya ketidakseimbangan dari sisi jumlah, namun mencakup karakteristik ketenagakerjaan lainnya. Salah satu faktor penyebab ketidakseimbangan antara ketersediaan dan kebutuhan tenaga kerja adalah faktor pertumbuhan ekonomi yang belum sejalan dengan kemampuan menyerap tenaga kerja yang memadai. Sementara dari sisi persediaan juga memperlihatkan masih rendahnya kualitas pendidikan penduduk usia kerja sehingga sulit mendapatkan pekerjaan yang memadai, serta adanya penduduk usia

sekolah yang masuk kategori angkatan kerja. (Diakses dari <http://jatim.bps.go.id> tanggal 25/08/2014)

Tabel 1.1 Jumlah Pencari Kerja, Penempatan Kerja dan Permintaan Menurut Jenis Kelamin 2012-2013 Provinsi Jawa Timur

No	Uraian	Laki-Laki		Perempuan		Jumlah	
		2012	2013	2012	2013	2012	2013
1.	Pencari Kerja	524	408	290	435	815	844
		381	320	840	854	221	174
2.	Penempatan	277	255	197	181	474	437
		318	257	671	947	989	204
3.	Penghapusan	157	142	87	217	244	360
4.	Pencari Kerja Belum	314	912	252	927	566	839
		89	10	5	35	95	46
5.	Ditempatkan Permintaan,	749	151	917	980	666	131
		400	427	410	529	810	956
6.	Lowongan Dipenuhi	172	500	317	167	489	667
		277	255	197	181	474	437
7.	Penghapusan Lowongan	318	257	671	947	989	204
		120	149	164	317	284	467
8.	Sisa Lowongan	052	625	127	500	179	125
		2	22	48	29	51	52
		802	618	519	720	321	338

Sumber: Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur 2013

Dari tabel 1.1 di atas terlihat bahwa dalam kurun waktu satu tahun jumlah pencari kerja di Jawa Timur mengalami peningkatan. Jumlah pencari kerja baik dari laki-laki maupun perempuan meningkat dari 815.221 menjadi 844.174 atau sebesar 3,4%. Hal ini tidak diimbangi dengan jumlah penempatan kerja yang hanya mampu menyalurkan tenaga kerja sebesar 474.989 pada tahun 2012 atau 41,7% dan 437.204 pada tahun 2013 atau 48,2% dari jumlah pencari kerja. Pada tahun 2012 jumlah lowongan pekerjaan yang tersedia dari 810.489 meningkat 15,2% menjadi 956.667 pada tahun 2013. Jumlah sisa pencari kerja mengalami penurunan setelah penghapusan pencari kerja sekitar 51,7% dari tahun 2012-2013 yakni 95.666 turun menjadi 46.131 orang. Pada tahun 2012 sisa lowongan pekerjaan 51.321 atau 15,2%, jumlah sisa lowongan meningkat pada tahun 2013 sebanyak 52.338 atau 11,2% karena banyaknya lowongan yang dihapuskan. Dari jumlah tersebut terlihat jelas bahwa tidak adanya keseimbangan antara pencari kerja dengan jumlah penempatan kerja yang pada tahun 2013, kurang dari separuh pencari kerja yang dapat ditempatkan. Dalam hal ini pemerintah sebagai

penyelenggara layanan publik belum mencapai kualitas yang baik dalam melayani masyarakat dan harus bekerja lebih untuk dapat menyejahterakan masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan pemerintah dalam bidang ketenagakerjaan yakni pelayanan kartu antar kerja (AK-1) atau sering disebut kartu kuning sesuai dengan Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor PER.07/MEN/IV/2008 tentang Penempatan Tenaga Kerja. Pelayanan ini ditunjukkan untuk masyarakat sebagai pencari kerja yakni angkatan kerja yang sedang menganggur dan mencari pekerjaan maupun yang sudah bekerja tetapi ingin pindah atau alih pekerjaan dengan mendaftarkan diri kepada pelaksana penempatan tenaga kerja atau secara langsung melamar pekerjaan kepada pemberi kerja. Kartu kuning (AK-1) ini digunakan oleh para pencari kerja sebagai keterangan bahwa para pencari kerja ini belum dan sedang mencari kerja. Pelayanan kartu kuning (AK-1) tersebut masuk dalam daftar prioritas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Berikut adalah tabel daftar prioritas pelayanan publik.

Tabel 1.2 Daftar prioritas pelayanan publik

No	Sektor	Jenis Pelayanan
1.	Administrasi kependudukan	1. KTP 2. Akta Kelahiran 3. Pencatatan Sipil 4. Akta Kematian 5. Akta Nikah/Cerai 6. Kartu Keluarga
2.	Kepolisian	1. STNK dan BPKB 2. SIM 3. Penyelesaian pengaduan masyarakat
3.	Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi	1. SIUP, SITU, Tanda dengan perusahaan 2. Metrologi/Tera 3. Pengujian Hasil Industri
4.	Bea Cukai dan Pajak	1. Bea Masuk 2. Cukai 3. NPWP 4. Pelayanan Pembayaran Publik
5.	Kesehatan	1. Rumah Sakit 2. Puskesmas 3. Posyandu
6.	Imigrasi	1. Pengurusan Paspor 2. Pengurusan keimigrasian

		lainnya
7.	Perhubungan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ijin usaha angkutan udara/laut/darat 2. Pelayanan bandara/pelabuhan/stasiun/terminal bus 3. Uji kelayakan kendaraan bermotor
8.	Ketenagakerjaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu kuning (pencari kerja) 2. Informasi kesempatan kerja 3. Penempatan tenaga kerja 4. Pelayanan TKI di bandara dan pelabuhan
9.	Pertanahan dan Pemukiman	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan sertifikat tanah 2. Pengurusan pengalihan hak atas tanah 3. IMB 4. Ijin lokasi industri atau perdagangan 5. HO 6. Hamdal
10.	Pendidikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan dasar 2. Pendidikan menengah 3. Pendidikan lainnya
11.	Penanaman modal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ijin PMA 2. Ijin PMDM 3. Informasi potensi Investasi

Sumber: Lampiran surat edaran Menpan RI Nomor: SE/10/M.PAN/7/2005.

Pada tabel 1.2 di atas terlihat dalam 11 daftar prioritas pelayanan publik, pelayanan kartu kuning termasuk pada sektor ke 8 yaitu ketenagakerjaan. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan yang bertujuan untuk inventarisasi dan identifikasi data jumlah pencari kerja beserta spesifikasinya. Dalam Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor PER.07/MEN/IV/2008 tentang Penempatan Tenaga Kerja dijelaskan bahwa penempatan tenaga kerja adalah proses pelayanan kepada pencari kerja untuk memperoleh pekerjaan dan pemberi kerja dalam mengisi dan pemberi kerja dalam pengisian lowongan kerja sesuai bakat, minat, dan kemampuan. Kartu kuning (AK-1) berfungsi sebagai tanda bukti seseorang bahwa mereka telah terdaftar sebagai pencari kerja serta syarat bagi pelamar pekerjaan saat melamar kerja, baik dalam instansi pemerintah maupun swasta. Kartu kuning (AK-1) berlaku 2 (dua) tahun dan harus melapor 6 (enam) bulan sekali bila belum mendapat pekerjaan.

Berdasarkan penjelasan di atas kartu kuning (AK-1) ini terbilang penting bagi seluruh pencari kerja karena dengan kartu kuning (AK-1) tersebut para pencari kerja yang terdaftar akan mudah disalurkan kepada para pemberi kerja yang disesuaikan dengan bakat, minat, dan kemampuan mereka, sehingga memudahkan instansi pemerintah untuk mendata jumlah pencari kerja pada masing-masing kabupaten/kota dan mempermudah dalam penyaluran tenaga kerja yang dibutuhkan untuk pemberi kerja. Kartu kuning (AK-1) yang dihasilkan akan digunakan untuk kegiatan statistik jumlah pencari kerja pada tahun yang bersangkutan agar dapat dibandingkan dengan jumlah lapangan kerja yang ada, sehingga dapat menjadi koreksi atau landasan untuk meningkatkan jumlah lapangan kerja di Indonesia.

Kabupaten Jember merupakan salah satu kabupaten yang sedang berkembang sehingga setiap daerah yang ada di Kabupaten Jember perekonomiannya belum stabil disebabkan penyerapan tenaga kerja di Kabupaten Jember belum maksimal. Kabupaten Jember dihadapkan kepada berbagai masalah yang perlu segera ditangani secara serius, terencana dan berkelanjutan. Jumlah penduduk Kabupaten Jember berjumlah 2.332.726 jiwa terdiri dari laki-laki 1.146.856 jiwa dan perempuan 1.185.870 jiwa. Jumlah ini terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. (diakses dari: <http://jemberkab.bps.go.id/> tanggal 08/06/2014). Adapun jumlah angkatan kerja Kabupaten Jember tahun 2010 sampai tahun 2013 adalah sebagai berikut.

Tabel 1.3 Indikator Ketenagakerjaan Kabupaten Jember Tahun 2010-2013

Uraian	2010	2011	2012	2013
Angkatan Kerja	1.162.067	1.208.660	1.128.504	1.150.396
- Bekerja	1.130.595	1.160.941	1.084.407	1.104.777
- Penganggura Terbuka	31.472	47.719	44.097	45.619
Bukan Angkatan Kerja	589.080	542.974	631.123	617.226
- Sekolah	93.929	120.123	111.710	112.226
- Mengurus Rumah Tangga	394.996	332.754	418.703	393.789
- Lainnya	100.155	90.097	100.710	111.211

Penduduk Usia 15 Tahun Keatas	1.751.147	1.751.634	1.759.627	1.767.622
TPAK	66,36	69,00	64,13	65,08
TPT	2,71	3,95	3,91	3,97

Sumber: Badan Pusat Statistika Jawa Timur

Dari tabel 1.3 tersebut, tingkat angkatan kerja Kabupaten Jember setiap mengalami peningkatan sebesar 3,33% pertahun. Dari jumlah angkatan kerja, masyarakat yang telah bekerja sebesar 96% dan sisanya 4% adalah pengangguran terbuka dari total angkatan kerja. Jumlah pengangguran terbuka dalam kurun waktu 2010 sampai 2013 juga mengalami peningkatan sebesar 2,76%. Pengangguran terbuka diartikan sebagai mereka yang tidak memiliki pekerjaan dan sedang mencari pekerjaan. Jumlah pencari kerja di setiap kabupaten atau kota harus dapat terdata sehingga mudah bagi instansi pemerintah untuk menyalurkan tenaga kerja tersebut sesuai dengan lowongan yang ada, maka untuk mempermudah hal tersebut pemerintah lewat instansi atau organisasi publik memberikan pelayanan umum berupa pelayanan kartu kuning (AK-1). Instansi pemerintah atau organisasi publik yang secara langsung berfungsi memberikan pelayanan umum di bidang ketenagakerjaan terutama kaitannya dengan pelayanan Kartu Kuning (AK-1) di Kabupaten Jember yaitu Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) yang diberikan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember karena merupakan salah satu jenis pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan. Penelitian ini dilakukan kepada pemohon kartu kuning (AK-1) sebagai responden untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pemohon.

Salah satu masalah yang sering timbul dalam kaitan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan

publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Adapun jumlah pemohon kartu kuning (AK-1) yang telah terdaftar melalui pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember pada tahun 2013 adalah sebagai berikut.

Tabel 1.4 Jumlah Pemohon Kartu Kuning (AK-1) Kabupaten Jember Tahun 2013

No.	Bulan	Jumlah Pencari Kerja		
		L	P	Σ
1.	Januari	451	698	1.149
2.	Februari	261	547	808
3.	Maret	182	265	447
4.	April	251	320	571
5.	Mei	180	162	342
6.	Juni	196	147	343
7.	Juli	277	195	472
8.	Agustus	494	739	1.233
9.	September	1.459	2.213	3.672
10.	Oktober	185	112	297
11.	November	142	57	199
12.	Desember	81	57	138
Jumlah Total Pencari Kerja		4.159	5.512	9.671

Sumber: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember

Pada tabel 1.4 tersebut, dapat dilihat bahwa tingkat pencari kerja di Kabupaten Jember pada tahun 2013 mencapai 9.671 orang. Pada tahun tersebut jumlah pencari kerja berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan

sebanyak 5.512 orang atau 57%. Sedangkan jumlah pencari kerja laki-laki sebanyak 4.159 atau 43%. Pada bulan September, memiliki pemohon kartu kuning (AK-1) terbanyak sebesar 3.672 orang dan telah terdaftar sebagai pencari kerja.

Permasalahan yang timbul terkait dengan pelayanan Kartu Kuning (AK-1) adalah melonjaknya para pemohon kartu kuning (AK-1) pada saat ada pembukaan lowongan pekerjaan yang membutuhkan adanya kartu kuning (AK-1) sebagai salah satu syarat dokumen lamaran seperti seleksi CPNS, dan lowongan lain yang dibuka oleh perusahaan swasta. Hal ini menyebabkan antrian panjang pada saat pelayanan kartu kuning (AK-1) dan memaksa petugas membatasi jam pelayanan sehingga para pemohon yang belum terlayani akan kembali keesokan harinya. Berdasarkan tabel 1.4 tersebut, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember pernah mengalami penumpukan pemohon kartu kuning, yang biasanya hanya 30 sampai 50 orang per hari menjadi 100-150 orang per hari. Hal ini berdasarkan wawancara dengan Bapak Imam Mochtar selaku staf penempatan kerja bahwa penumpukan permohonan kartu kuning biasanya terjadi ketika adanya seleksi penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) serta adanya lowongan pekerjaan dari beberapa perusahaan swasta. Penumpukan ini mengakibatkan antrian yang berjubel dan tidak semua pemohon kartu kuning (AK-1) dapat dilayani dalam satu hari itu karena jam layanan terbatas dari jam 08:00-14:00 WIB. (Wawancara tanggal 17 juni 2014)

Dari jumlah pencari kerja pada tahun 2013, maka dapat diketahui jumlah pencari kerja yang telah terdaftar melalui pelayanan kartu kuning (AK-1) pada tahun tersebut yang dapat disalurkan atau ditempatkan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten sesuai dengan lowongan yang ada, seperti terlihat pada tabel berikut.

Tabel 1.5 Jumlah Pencari Kerja, Penempatan Kerja dan Permintaan Menurut Jenis Kelamin Tahun 2013 Kabupaten Jember

No	Uraian	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1.	Pencari Kerja	4.159	5.512	9.671
2.	Penempatan	3.897	4.978	8.875
3.	Penghapusan Pencari	0	0	0

	Kerja			
4.	Belum Ditempatkan	262	534	796
5.	Permintaan, Lowongan	4.095	5.362	9.457
6.	Dipenuhi	3.897	4.978	8.875
7.	Penghapusan Lowongan	171	295	466
8.	Sisa Lowongan	27	89	116

Sumber: Bagian Penempatan Kerja, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember

Dari tabel 1.5 tersebut, terlihat pada tahun 2013 Kabupaten Jember dari total pencari kerja sebanyak 9.671 orang yang sudah ditempatkan sesuai dengan lowongan sebesar 8.875 orang. Sedangkan banyaknya lowongan pekerjaan pada tahun 2013 tersebut sebesar 9.457, setelah adanya penempatan pencari kerja serta penghapusan lowongan sisa lowongan di tahun 2013 tersebut yakni 116 lowongan. Penempatan kerja pada pencari kerja yang belum maksimal, sehingga menyisakan jumlah pencari kerja yang belum ditempatkan sebanyak 796 orang. Banyaknya pencari kerja yang tidak diimbangi dengan penempatan kerjanya, sehingga masih adanya pengangguran yang tersisa akibat tidak meratanya penyaluran tenaga kerja dengan banyaknya lowongan yang ada menunjukkan bahwa masih terjadi masalah lain terkait dengan pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember.

Berdasarkan observasi awal, di Disnakertrans Kabupaten Jember masih bermasalah dengan kurangnya sarana dan prasarana dalam pelayanan kartu kuning (AK-1). Hal ini berdasarkan wawancara dengan ibu Maya salah satu pemohon kartu kuning (AK-1) sebagai berikut.

“ruang tunggu pengambilan kartu kuning (AK-1) sudah cukup nyaman, peralatan yang digunakan juga sudah baik, kerapian dari pegawai Disnakertrans juga sudah baik, tetapi loket antrian yang panas membuat kurang nyaman, serta lahan parkir yang digunakan parkir untuk tamu kurang luas.” (wawancara pada tanggal 11 Juli 2014)

Keluhan lain yang menyangkut kurangnya informasi tentang prosedur pelayanan dirasakan oleh salah satu pemohon yaitu ibu Dian yang mengatakan,

“Ketanggapan pegawai dalam mengatasi keluhan pemohon dan tidak tersedianya papan prosedur sehingga alur pelayanan tidak jelas dan sedikitnya ketersediaan brosur. Pemohon mengharapkan adanya brosur atau prosedur yang jelas agar pemohon tidak bingung pada saat

melengkapi persyaratan permohonan.” (wawancara pada tanggal 17 Juli 2014)

Perkembangan teknologi membuat pencari kerja membutuhkan informasi tentang lowongan kerja yang ada di Kabupaten Jember dengan cepat, namun hal ini tidak diimbangi dengan adanya situs resmi dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember. Sehubungan dengan hal tersebut, Bapak Prima Judiarto selaku Kasubag Perencanaan mengatakan:

“Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember memang belum memiliki situs resmi online untuk mencakup wilayah Kabupaten Jember sendiri, situs online yang ada tergabung dengan pusat provinsi Jawa Timur. Insyaallah tahun depan Kabupaten Jember untuk situs resmi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi dapat diakses, karena sekarang masih dalam proses pembuatan.” (wawancara pada tanggal 12 Juni 2014)

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember. Oleh karena itu penulis mengambil judul tentang **“Kualitas Pelayanan Kartu Kuning (AK-1) Bagi Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember”**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah hal penting dalam sebuah penelitian sebab suatu masalah merupakan obyek yang akan diteliti dan dicari jalan keluarnya melalui penelitian. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, permasalahan yang dapat dirumuskan adalah “Bagaimana kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember?”

1.3 Tujuan Penelitian

Menurut Narbuko (2010:163) tujuan penelitian adalah merupakan tujuan secara umum dari penelitian. Dalam hal ini tujuan penelitian mengemukakan maksud-maksud yang terkandung dalam kegiatan penelitian. Adapun tujuan

melakukan penelitian ini adalah “mendeskripsikan kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember”.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa bahan bacaan, referensi kajian dan rujukan akademis dalam perspektif manajemen pelayanan publik bagi pengembangan studi Ilmu Administrasi Negara.

b. Manfaat Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan input bagi segenap petugas yang melayani pelayanan publik yang ada pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember terutama pada pelayanan kartu kuning (AK-1).

c. Manfaat Bagi Pribadi

Manfaat yang didapat oleh penulis di dalam penelitian ini adalah bisa menambah pengetahuan dan pengalaman serta mampu mengaplikasikan teori-teori yang didapatkan dibangku kuliah yang berkaitan dengan manajemen pelayanan terutama tentang kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga digunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Dalam penelitian ini, beberapa konsep yang berkaitan dengan tujuan penelitian diungkapkan untuk membatasi ruang lingkup permasalahan penelitian. Konsep dasar merupakan landasan teori yang akan digunakan untuk menentukan langkah-langkah penelitian. Singarimbun dan Effendi (1989:33) menyatakan, “konsep yakni istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok, atau individu yang menjadi pusat penelitian ilmu sosial”. Konsep dasar diharapkan akan menyederhanakan pemikiran dan memberi landasan pokok untuk membahas dan mengkaji masalah yang menjadi inti dari suatu penelitian. Berdasarkan penjelasan diatas, maka kosepsi dasar dari penelitian mengenai kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember yaitu sebagai berikut.

2.1 Administrasi Publik

2.2 Pelayanan Publik

2.3 Kualitas Pelayanan

2.4 Model *ServQual*

2.5 Prosedur Pelayanan Kartu Kuning (AK-1)

2.1 Administrasi Publik

“Administrasi secara etimologis, berasal dari bahasa Latin *ad* dan *ministrare* artinya membantu, melayani, atau memenuhi; serta *administratio* yang artinya pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, pengelolaan” (Syafri, 2012:3). Sedangkan publik menurut Cutlip dan Center (dalam Syafri, 2012:15) adalah “kelompok individu yang terikat oleh kepentingan bersama dan berbagi rasa atas dasar kebersamaan”. Nigro & Nigro dikutip dari Stillman (dalam Syafri, 2012:20) bahwa administrasi publik adalah usaha kerja sama kelompok dalam kerangka

organisasi negara; meliputi cabang eksekutif (pemerintahan), legislatif (DPR), dan yudikatif (kehakiman) dan hubungan timbal balik diketiganya; mempunyai peran dalam pembuatan kebijakan publik; berbeda signifikan dari administrasi swasta; dan berhubungan dengan kelompok swasta dan individu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Wilson (dalam Syafri, 2012:21) juga menyatakan, “administrasi public adalah urusan atau praktik urusan pemerintahan karena tujuan pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat, dengan administrasi publik, pemerintah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat, yang tidak dapat atau tidak akan dipenuhi oleh usaha privat/swasta. Dari uraian tersebut maka dalam administrasi publik terdapat usaha pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan melalui kerjasama antara lembaga eksekutif, legislatif dan yudikatif yang dirumuskan dalam suatu kebijakan serta dimaksimalkan dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya ilmu administrasi publik mengalami perkembangan peradaban, Denhardt & Denhardt (dalam Syafri, 2012:189-192) membagi perkembangan ilmu administrasi publik menjadi tiga paradigma besar yaitu:

1. Paradigma administrasi publik klasik (*old public administration*) 1887-1987

Paradigma ini menganut bahwa kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan tercantun dalam aturan, bertanggungjawab kepada klien dan pemilih, akuntabilitasnya berdasarkan hirarki administratif, dan peran pemerintah sebagai mengayuh. Misalnya pada organisasi yg menjunjung tinggi aspek hirarki, kesatuan pemerintahan seperti militer, kepolisian, kehakiman ketika merumuskan dan melaksanakan kebijakan, akan lebih cocok menggunakan OPA.

2. Paradigma *New Public Management* (NPM) 1900-2000

Paradigma ini menganut bahwa kepentingan publik mewakili kepentingan individu, bertanggungjawab pada pelanggan, mengutamakan efisiensi dalam pengukuran kinerja dan peran pemerintah mengarahkan. NPM menganut nilai-nilai dan praktik-praktik administrasi bisnis yg diterapkan ke dalam

praktik administrasi publik, misalnya melakukan restrukturisasi sektor publik melalui privatisasi, mengenalkan nilai persaingan (kompetisi) melalui pasar internasional. Pengelolaan pelayanan publik yang diserahkan kepada swasta pada satu sisi memang dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik, namun cenderung hanya di nikmati oleh orang-orang yang mampu membayar. Bagi organisasi pemerintahan yang berorientasi pada bisnis (mencari profit) seperti lembaga keuangan, BUMN, BUMD, industri strategis negara lebih cocok menggunakan NPM.

3. Paradigma *New Public Service* (NPS) 2000-Sekarang

Paradigma ini menganut bahwa kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai-nilai demokratis, lebih menghargai warga negara daripada kewirausahaan, peran pemerintah menegosiasikan dan mengelaborasi kebutuhan-kebutuhan warga negara, melayani warga negara atau masyarakat, mengutamakan kepentingan publik, dan berpikir strategis serta bertindak demokratis. NPS menilai bahwa NPM dan OPA terlalu menekankan pada efisiensi dan mengabaikan masyarakat sebagai sasaran dari kebijakan publik. NPS memperbaiki kekurangan ini dengan konsep pelayanan kepada warga masyarakat bukan kepada pelanggan dalam proses penyelenggaraan administrasi publik dan kebijakan publik. Institusi yg berorientasi pada pelayanan publik dalam mewujudkan keadilan dan kesejahteraan sosial seperti kesehatan, pendidikan, pelayanan publik, dinas sosial akan lebih cocok menggunakan NPS/Governance.

NPS memberikan pengertian bahwa pemerintah bergerak bukan layaknya bisnis, tetapi sebagai sebuah demokrasi. Aparatur pelayanan publik bertindak atas dasar prinsip-prinsip dan memperbaharui komitmen dalam mengekspresikan prinsip dalam kepentingan publik, proses pemerintahan yang mencurahkan dalam prinsip kewarganegaraan yang demokratis. Sebagai akibat dari hal tersebut, para administrator menyadari bahwa mereka harus banyak “mendengar” publik daripada “memberitahu”, “melayani” daripada “mengendalikan”. Publik dan para pejabat publik bekerjasama menetapkan dan mengarahkan masalah bersama dalam bekerjasama yang

saling menguntungkan. Inilah yang dikatakan Denhart sebagai perilaku dan keterlibatan baru dalam pergerakan Administrasi Publik yang disebut sebagai “*The New Public Service*”. Ide pokok dari NPS mengemukakan bahwa pelayanan publik tidak hanya memuaskan pelanggan, tetapi lebih fokus pada membangun hubungan kepercayaan dan kolaborasi dengan warga negara.

Dari ketiga paradigma diatas, penelitian ini mengacu kepada konsep paradigma administrasi *New Public Management* (NPM). Karena di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember, proses kebijakan dan program yang diarahkan untuk memenuhi kepentingan masyarakat, dan peran pemerintahan dalam hal tersebut lebih pada mengarahkan untuk kesejahteraan masyarakat terutama dalam bidang ketenagakerjaan. Kepentingan-kepentingan publik berasal dari kepentingan individu atau pribadi yang muncul dari masyarakat sebagai pencari kerja.

2.2 Pelayanan Publik

Menurut Sampara (dalam Sinambela, 2006:5) “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi di dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu *public*, yang artinya umum, masyarakat, negara (Sinambela, 2006:5). Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa dimiliki (Kencana dalam Sinambela, 2006:5). Definisi pelayanan publik menurut Mahmudi (2005:145) adalah “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah

ditetapkan. Hal ini tercantum dalam MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 yang dikutip oleh Istianto (2009: 126) pelayanan publik sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan tugas utama dalam administrasi negara yang dilakukan oleh aparatur negara. Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa,

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Dengan demikian, pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan atau keinginan masyarakat oleh penyelenggara negara sesuai dengan aturan yang berlaku. Penyelenggara negara dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat tidak hanya kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Selanjutnya dalam penerapan pelayanan publik, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 prinsip-prinsip organisasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan umum yang baik adalah sebagai berikut.

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan dalam arti prosedur atau tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah, lancar, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan, maksudnya adalah mengenai prosedur/tata cara pelayanan; persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administrasi; unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan

pelayanan umum; serta rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Dalam hal kepastian waktu yaitu meliputi jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum; hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapan, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.

4. Akurasi

Akurasi maksudnya adalah bahwa produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Keamanan dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan, serta dapat memberikan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Tanggung jawab dalam artian pimpinan penyelenggaraan pelayanan dan pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana antara lain tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika serta faktor kemudahan akses.

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruangan tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah.

Pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan yaitu Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember kepada penerima layanan yakni para pencari kerja dengan tujuan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat terkait dengan bidang ketenagakerjaan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam pelayanan publik terdapat kegiatan atau aktivitas yang di dalamnya ada yang memberi pelayanan publik, ada yang menerima pelayanan publik dan ada barang atau jasa yang disediakan. Dibawah ini akan dijelaskan mengenai pemberi layanan publik, penerima pelayanan publik dan barang atau jasa yang digunakan.

2.2.1 Pemberi Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan. Selain itu Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik, juga menyatakan bahwa “pemberi layanan publik adalah pejabat atau pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan”. Dari penjelasan diatas maka pemberi pelayanan publik pada penelitian ini adalah Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember sebagai instansi pemerintah yang menyediakan kebutuhan warga masyarakat di bidang ketenagakerjaan berupa pelayanan kartu kuning (AK-1). Pemberi layanan publik tersebut dilaksanakan oleh pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi yang sesuai dengan Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia No PER.07/MEN/IV/2008 Tentang Penempatan Tenaga Kerja.

2.2.2 Penerima layanan

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik meyakini bahwa, “penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat instansi pemerintah, dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah”. Pada

penelitian ini penerima layanan publik adalah masyarakat atau warga Negara yang menjadi pemohon kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember. Penerima pelayanan publik tersebut disebut juga pelanggan karena pemohon tersebut yang akan menilai mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan apakah sudah baik atau belum.

Dari uraian diatas maka masyarakat atau pemohon sebagai penerima layanan kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember termasuk pada pelanggan eksternal karena masyarakat merupakan pemakai dari jasa atau produk berupa surat keterangan pencari kerja yang digunakan untuk syarat mencari pekerjaan.

2.3 Kualitas Pelayanan

Setelah mengetahui apa yang dimaksud dengan pelayanan publik, maka salah satu hasil dari pelayanan publik adalah kualitas pelayanan publik. Kualitas menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 2000:51) yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Lewis&Booms (dalam Tjiptono 2008:85) kualitas pelayanan dapat diartikan

“sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, factor utama yang memengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibanding *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan negative atau buruk. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas layanan bergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten”.

Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2000:59) bahwa kualitas pelayanan/jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Berdasarkan pendapat di atas, kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang melibatkan seluruh satuan kerja untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, serta harapan masyarakat sesuai dengan standar atau pedoman pelayanan yang telah ada. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat haruslah sesuai dengan standar pelayanan sehingga hasil yang diperoleh dapat memenuhi kebutuhan, keinginan serta harapan masyarakat.

Menurut Parasuraman et al pada tahun 1995 (dalam Tjiptono 2000:69) mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
2. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi jasa yang dijangkau, waktu menunggu yang terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel* (seperti resepsions, operator telepon, dan lain-lain).

6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu sikap jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact personnel*, dan interaksi dengan pelanggan.
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
9. *Understanding/knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya kartu kredit plastik).

Namun dalam perkembangan selanjutnya pada tahun 1988 (dalam Tjiptono 2000:70), Parasuraman dan kawan-kawan menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi hanya lima dimensi pokok, meliputi:

1. Bukti Langsung (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat digunakan peneliti sebagai pengukur harapan dan persepsi pemohon kartu kuning (AK-1) sehingga dapat diketahui pelayanan yang diberikan. Jika kualitas pelayanan

yang diberikan melebihi harapan dari masyarakat maka pelayanan tersebut bisa dikatakan bermutu, begitu pula sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka bisa dikatakan tidak bermutu. Sebagaimana yang dikatakan Parasuraman et al tahun 1985 (dalam Tjiptono 2008:87) apabila persepsi terhadap layanan (*perceived service*) sesuai dengan harapan pelanggan (*expected service*), maka kualitas layanan yang bersangkutan akan dinilai baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk.

2.4 Model *ServQual*

Terdapat beberapa model yang dipergunakan untuk menganalisis kualitas jasa. Namun model kualitas jasa yang paling sering digunakan hingga saat ini yang masih dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model *ServQual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Model *ServQual* ini nantinya yang dipergunakan peneliti untuk mengukur kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember. Model yang dinamakan *ServQual* ini dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara memperbaiki.

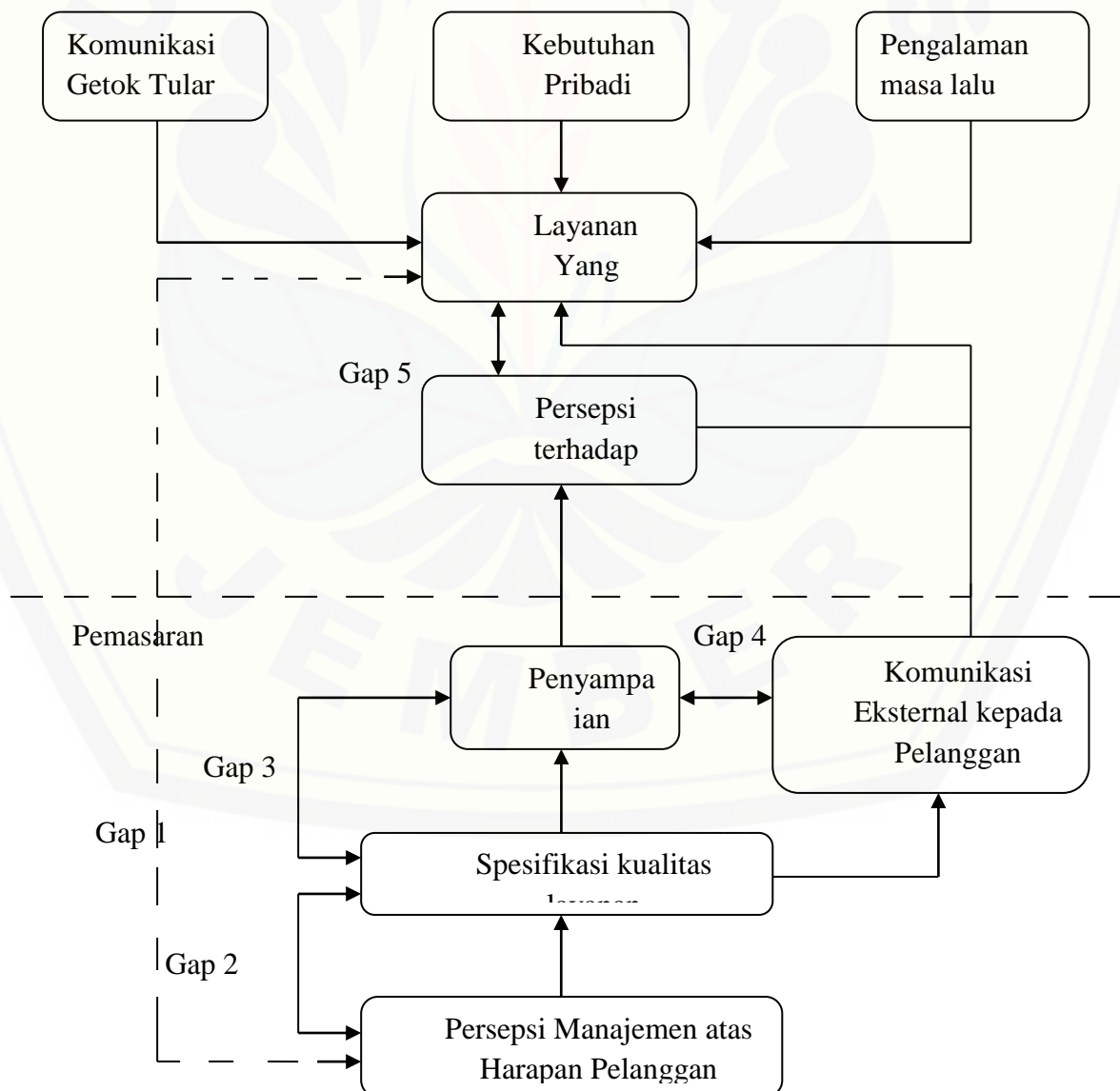
Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauhmana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintahan, yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik (dalam Tjiptono 2000:70).

1. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Tjiptono (2008:109) Adapun 5 gap atau kesenjangan penyebab ketidaksesuaian penyampaian pelayanan yang berpengaruh terhadap kualitas layanan. Model keputusan *ServQual* dapat digambarkan sebagai berikut.

Pelanggan



Gambar 2.1 Model Konseptual *SERVQUAL*
Sumber: Parasuraman, et al (dalam Tjiptono, 2008:109)

Instrumen *ServQual* bermanfaat dalam melakukan analisis Gap Parasuraman, et al (dalam Tjiptono, 2008:110) ini disebabkan karena biasanya layanan atau jasa bersifat intangible, kesenjangan komunikasi dan pemahaman antara karyawan dan pelanggan berdampak serius terhadap persepsi atas kualitas layanan. Gap-gap yang biasanya terjadi dan berpengaruh terhadap kualitas layanan meliputi:

1. Gap antara ekspektasi pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledge gap*).
Gap ini terjadi karena kesenjangan antara kepentingan pelanggan dan persepsi penyedia layanan. Pada kenyataannya pihak penyedia layanan tidak selalu dapat merasakan atau memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh para pelanggan. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana pelayanan seharusnya didesain dan pelayanan-pelayanan pendukung apa saja yang diinginkan oleh pelanggan.
2. Gap antara persepsi manajemen terhadap ekspektasi konsumen dan spesifikasi kualitas layanan (*standards gap*).
Gap ini terjadi karena kesenjangan penyedia layanan terhadap tingkat kepentingan pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan. Kadangkala penyedia layanan mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pengguna layanan, tetapi tidak menyusun standar kinerja yang jelas guna memenuhi harapan pengguna layanan tersebut. Hal ini terjadi karena tiga faktor yaitu tidak adanya komitmen total terhadap kualitas pelayanan, kurangnya sumber daya, dan situasi permintaan berlebihan.
3. Gap antara spesifikasi kualitas layanan dan penyampaian layanan (*delivery gap*).
Gap ini terjadi karena kesenjangan spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian jasa. Ada beberapa penyebab terjadinya kesenjangan ini, misalnya karyawan kurang terlatih (belum menguasai tugasnya), beban kerja

yang melampaui batas, ketidakmampuan memenuhi standar kinerja atau bahkan tidak mau memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan. Selain itu, karyawan dihadapkan pada standar yang sering kali bertentangan satu sama lain.

4. Gap antara penyampaian layanan dan komunikasi eksternal (*communication gap*).

Gap ini berarti janji-janji yang disampaikan melalui aktivitas komunikasi pemasaran tidak konsisten dengan layanan yang diberikan kepada pelanggan. Kesenjangan penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal seringkali terjadi dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat perusahaan. Resiko yang dihadapi oleh perusahaan adalah apabila janji yang mereka berikan ternyata tidak dapat dipenuhi sehingga menyebabkan terjadinya persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan yang dihasilkan penyedia layanan.

5. Gap antara persepsi terhadap layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan (*service gap*).

Gap ini berarti bahwa layanan yang dipersepsikan tidak konsisten dengan layanan yang diharapkan. Kesenjangan pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja atau prestasi penyedia layanan dengan cara yang berbeda atau apabila pelanggan keliru mempersepsikan kualitas pelayanan tersebut.

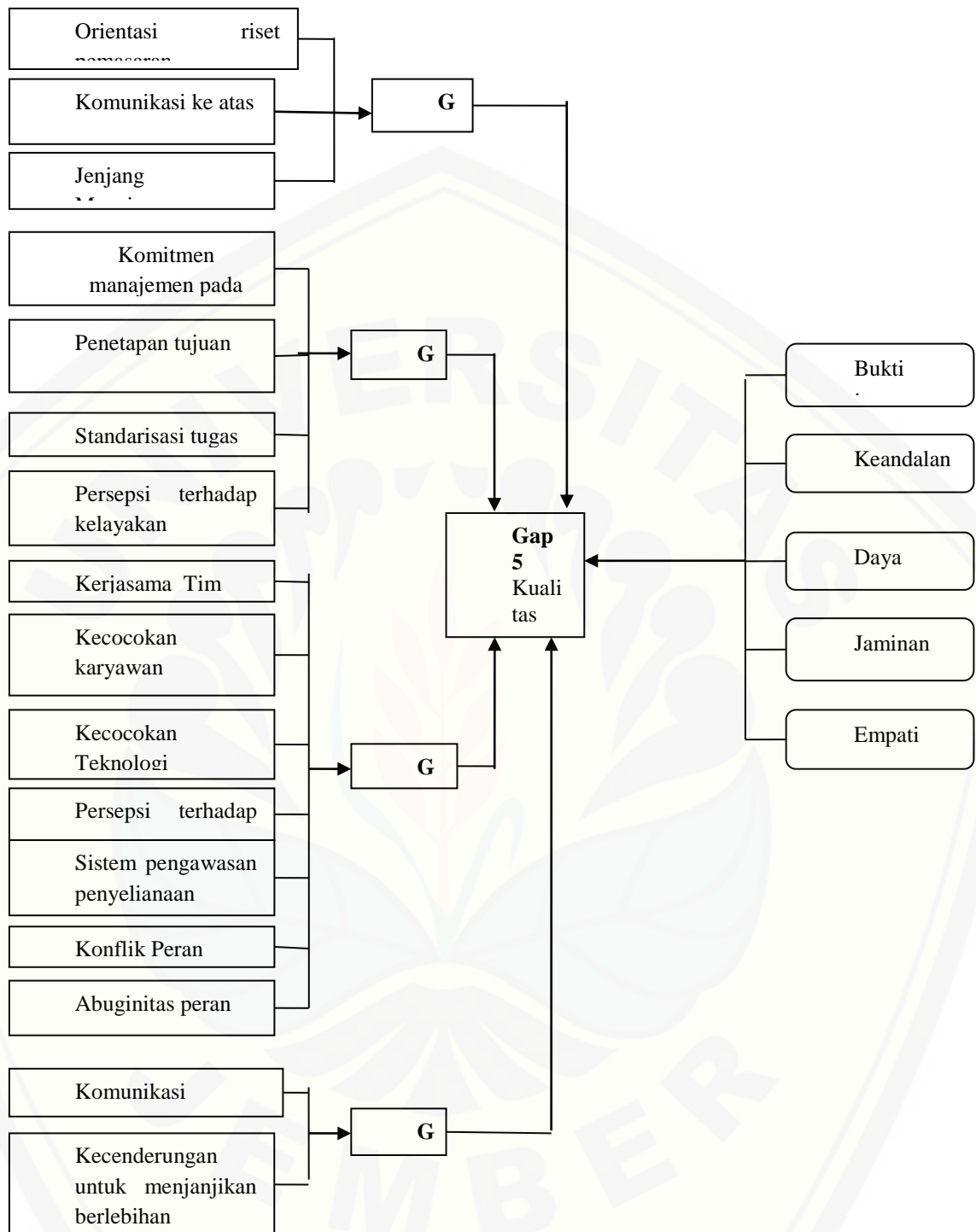
Dari penjelasan kelima gap di atas, gap kesatu sampai gap keempat menitikberatkan pada sisi internal organisasi sebagai pemberi layanan sedangkan pada gap kelima menitikberatkan pada pelanggan sebagai penerima layanan. Gap yang berpengaruh dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan adalah gap kelima yaitu kesenjangan antara jasa yang diharapkan oleh pelanggan dan jasa yang dirasakan, maka fokus dalam penelitian ini adalah pada gap kelima yaitu antara jasa yang diberikan oleh petugas pelayanan katu kuning (AK-1) dengan jasa yang dirasakan oleh para pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember.

Penjelasan tiga karakteristik responden, komunikasi dari mulut ke mulut merupakan pernyataan (secara personal maupun non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain penyedia layanan kepada pelanggan, komunikasi ini biasanya lebih kredibel dan efektif, karena yang menyampaikannya adalah orang-orang yang dapat dipercayai pelanggan, seperti para ahli, teman, tetangga, keluarga, rekan kerja dan publisitas media massa. Kebutuhan pribadi yaitu, kebutuhan yang dirasakan mendasar bagi kesejahteraan juga sangat menentukan ekspektasinya, kebutuhan pribadi meliputi kebutuhan fisik, sosial dan psikologis. Dan pengalaman masa lalu ini, meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu. Dalam berbagai situasi, konsumen yang berpengalaman dengan produk/jasa tertentu bisa jadi memiliki tingkat ekspektasi yang berbeda dengan pelanggan yang baru pertama kali memakau jasa/produk dimaksud.

Dalam penelitian ini yang menjadi pihak pelanggan yaitu pencari kerja yang sedang melakukan pelayanan kartu kuning (AK-1) di Disnakertrans, sedangkan yang menjadi pihak penyedia layanan jasa adalah Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember.

Gap model pada Gambar 2.1 kemudian dikembangkan lebih lanjut menjadi Gambar 2.2 dan menggambarkan faktor-faktor inter-organisasional yang mempengaruhi setiap gap jenis gap. Dengan demikian, model gap kualitas yang baru dapat membantu analisis apa yang menyebabkan terjadinya gap dan bagaimana menguranginya.

Berdasarkan gambar di bawah ini, maka dapat diketahui keterkaitan atau hubungan antar penyampai pelayanan dengan kualitas pelayanan yang bertitik tolak pada pelanggan. Keterkaitan antara harapan dan persepsi pelanggan sebagai pengguna layanan dengan penyampaian layanan, maka terwujudlah kualitas pelayanan.



Gambar 2.2 Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Gap
Sumber: Zeithmal, et al tahun 1990 (dalam Tjiptono 2008)

2.5 Prosedur Pelayanan Kartu Kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember

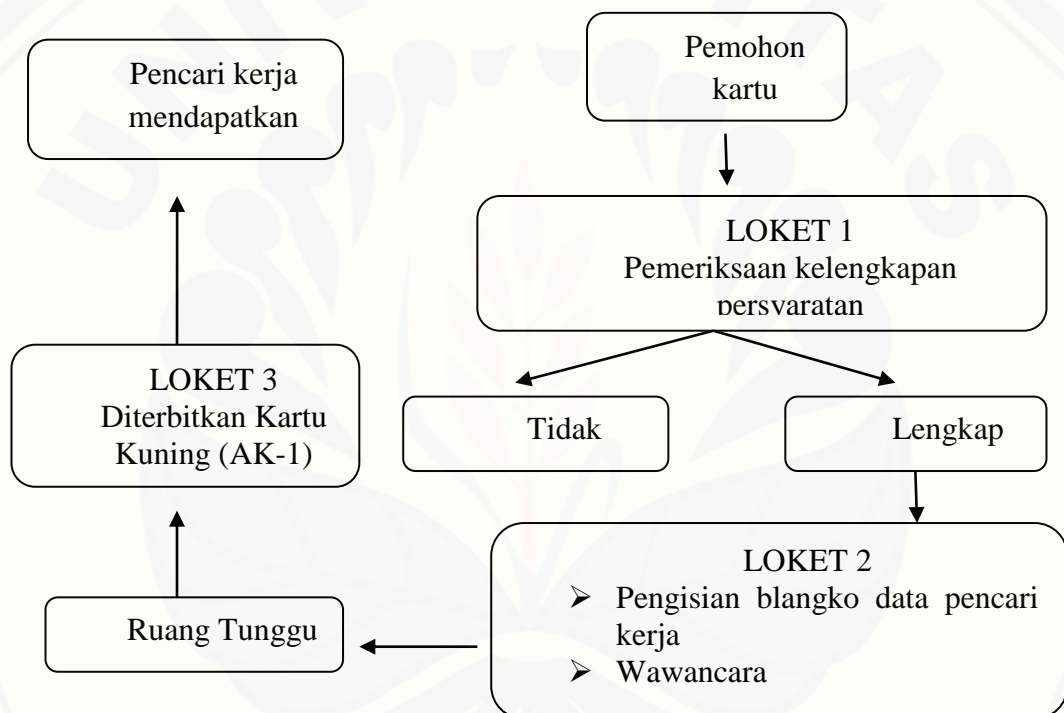
Pelayanan kartu kuning (AK-1) merupakan salah satu pelayanan penempatan tenaga kerja yang tercantum dalam Peraturan Menteri Tenaga kerja dan Transmigrasi Nomor PER/07/MEN/IV/2008 tentang Penempatan Tenaga Kerja. Penempatan tenaga kerja adalah proses pelayanan kepada pencari kerja untuk memperoleh pekerjaan dan pemberi kerja dalam pengisian lowongan kerja sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuan. Sesuai dengan pasal 25 ayat 3 kartu kuning (AK-1) adalah kartu tanda bukti pendaftaran pencari kerja. Istilah Kartu kuning (AK-1) ini berasal bentuk kartu tanda bukti pendaftaran pencari kerja yang berwarna kuning. Kartu kuning (AK-1) digunakan oleh para pencari kerja sebagai keterangan bahwa para pencari kerja belum dan sedang mencari kerja. Menurut Bapak Heri Mulyono, selaku Kasi Penempatan Kerja Kabupaten Jember, istilah kartu kuning begitu populer sejak pemerintahan Presiden Soeharto, karena kartu pengantar kerja ini berwarna kuning. (wawancara tanggal 10 Juli 2014)

Menurut Peraturan Menteri Tenaga kerja dan Transmigrasi Nomor PER/07/MEN/IV/2008 tentang Penempatan Tenaga Kerja pada pasal 24 ayat 2, dalam pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja harus melengkapi persyaratan sebagai berikut.

- a. menyerahkan fas foto berwarna ukuran 3x4 cm sebanyak 2 (dua) lembar;
- b. kartu tanda penduduk yang masih berlaku;
- c. copy ijazah pendidikan terakhir bagi yang memiliki;
- d. copy sertifikat keterampilan bagi yang memiliki; dan
- e. copy surat keterangan pengalaman kerja bagi yang memiliki.

Kartu kuning (AK-1) berlaku selama 2 (dua) tahun dan selambat-lambatnya tiap 6 (enam) bulan sekali terhitung sejak tanggal pendaftaran bagi pencari kerja wajib melapor kepada dinas terkait apabila sudah ataupun belum mendapat pekerjaan, hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Tenaga kerja dan Transmigrasi Nomor PER/07/MEN/IV/2008 tentang Penempatan Tenaga Kerja pada pasal 25 ayat 5-6. Adanya kartu kuning (AK-1) tersebut para pencari kerja yang terdaftar akan mudah disalurkan kepada para pemberi

kerja yang disesuaikan dengan bakat, minat, dan kemampuan mereka, sehingga memudahkan instansi pemerintah untuk mendata jumlah pencari kerja pada masing-masing kabupaten/kota dan mempermudah dalam penyaluran tenaga kerja yang dibutuhkan untuk pemberi kerja. Kartu kuning (AK-1) yang dihasilkan akan digunakan untuk kegiatan statistik jumlah pencari kerja pada tahun yang bersangkutan agar dapat dibandingkan dengan jumlah lapangan kerja yang ada, sehingga dapat menjadi koreksi atau landasan untuk meningkatkan jumlah lapangan kerja di Indonesia.



Gambar 2.3 Alur Pelayanan Kartu Kuning (AK-1) pada Disnakertrans Kabupaten Jember

Sumber. Seksi Penempatan Kerja Disnakertrans Kabupaten Jember, 2014

Keterangan:

1. Pencari kerja datang dengan membawa persyaratan pembuatan Kartu Kuning (AK-1).
2. Pemohon mengantri di Loket 1 menyerahkan persyaratan Kartu Kuning (AK-1) kepada petugas layanan untuk diperiksa kelengkapan persyaratan.

3. Apabila persyaratan tidak lengkap maka pemohon dipersilahkan untuk melengkapi, apabila persyaratan sudah lengkap maka pemohon dipersilahkan untuk ke Loker 2.
4. Loker 2 petugas memberikan blanko formulir AK-1 dan AK-2 serta melakukan wawancara dengan pencari kerja untuk mengetahui bakat, minat, dan kemampuannya.
5. Pemohon dipersilahkan menunggu di ruang tunggu yang telah tersedia untuk menunggu panggilan apabila proses kartu kuning (AK-1) telah selesai.
6. Loker 3, petugas layanan melengkapi isian dokumen pemohon kartu kuning (AK-1) antara lain mengisi data pemohon pada kartu kuning, menempel foto pemohon, tanda tangan pengesahan kartu, serta stempel kartu kuning (AK-1).
7. Pemohon dipanggil berdasarkan urutan untuk mendapatkan kartu pendaftar pencari kerja atau kartu kuning (AK-1).

Adapun persyaratan yang harus dilengkapi oleh pemohon kartu kuning (AK-1) adalah sebagai berikut.

a) Persyaratan

- menyerahkan fas foto berwarna ukuran 3x4 cm sebanyak 2 (dua) lembar;
- kartu tanda penduduk yang masih berlaku;
- copy ijazah pendidikan terakhir bagi yang memiliki;
- copy sertifikat keterampilan bagi yang memiliki; dan
- copy surat keterangan pengalaman kerja bagi yang memiliki.

b) Jam Pelayanan

Untuk pelayanan Loker

- Senin- Kamis : 08.00-14.00 WIB
- Jumat : 08.00-11.00 WIB

c) Fasilitas Pelayanan Kartu Kuning (AK-1)

- 3 unit komputer untuk mengentri data pemohon kartu kuning
- meja dan bangku petugas layanan
- Loker pelayanan yang terdiri dari 3 loker layanan

- Ruang Tunggu pelayanan, disediakan untuk pemohon menunggu antrian panggilan kartu kuning (AK-1)
- Bangku tempat duduk pemohon kartu kuning (AK-1)



BAB 3. METODE PENELITIAN

Di dalam sebuah penelitian, untuk mempermudah peneliti untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu maka dibutuhkan metode penelitian. Metode penelitian adalah cara untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan tertentu sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah (Sugiyono,2009:3). Metode penelitian ini diharapkan mampu dipergunakan peneliti untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan permasalahan yang ada. Berdasarkan penjelasan di atas, maka metode penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Jenis Penelitian
2. Tempat dan Waktu Penelitian
3. Responden Penelitian
4. Definisi Operasional
5. Jenis dan Sumber Data
6. Metode Pengumpulan Data
7. Uji Validitas dan Reliabilitas
8. Metode Analisis Data

3.1 Jenis Penelitian

Dengan memperhatikan tujuan penelitian dengan topik yang akan diteliti pada penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian deskriptif ini bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi (Bungin, 2008:36). Sedangkan menurut Sugiyono (2009:11), “penelitian deskriptif

adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain”. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Data kuantitatif yang diangkakan (*skoring*) misalnya terdapat dalam skala pengukuran (Sugiyono, 2009:14).

Dari beberapa pendapat para ahli sesuai dengan penjelasan tentang jenis penelitian deskriptif kuantitatif di atas, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember serta memahami hal-hal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang ada dalam pelayanan kartu kuning (AK-1).

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian

Tempat penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan yang ada. Tempat penelitian dilakukan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember, yang berada di Jl. Kartini No. 02 Jember, Telp. 0331-486177. Alasan peneliti melakukan penelitian di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember adalah karena instansi tersebut merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama pada bidang ketenagakerjaan.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian merupakan jangka waktu peneliti saat penelitian dilakukan. Waktu penelitian ini dilakukan selama dua bulan yang dimulai sejak bulan Juli sampai dengan September 2014.

3.3 Responden Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil 86 responden dengan menggunakan *nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2005:95). Teknik nonprobalistik yang digunakan adalah *Insidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2009:96).

Adapun sampel penelitian yang diambil dalam penelitian ini adalah pemohon yang sudah atau sedang menerima pelayanan kartu kuning (AK-1), yang mengurus sendiri surat keterangan mencari kerja, serta berusia minimal 17 tahun, yang berhasil peneliti temui dan bersedia untuk dijadikan responden.

3.4 Definisi Operasional

Singarimbun dan Effendi (1989:46) menyatakan,

“Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur variabel. Dengan kata lain definisi operasional semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Definisi operasional adalah suatu informasi ilmiah yang amat membantu peneliti lain yang ingin menggunakan variabel yang sama”.

Dalam penelitian ini, definisi operasional variabel pada masalah bagaimana kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Disnakertrans Kabupaten Jember berdasarkan teori kualitas oleh Parasuraman (dalam Tjiptono 2000:70), sebagai berikut:

1. Dimensi Bukti Langsung (*tangibles*)

Dimensi bukti langsung berkaitan dengan fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai atau karyawan, dan sarana komunikasi. Item-itemnya adalah;

- a) Kondisi Kantor Disnakertrans
- b) Kenyamanan ruang tunggu
- c) Ketersediaan area parkir
- d) Kelengkapan peralatan pelayanan
- e) Penampilan petugas

2. Dimensi Keandalan (*reliability*)

Dimensi keandalan berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Item-itemnya adalah;

- a) Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
- b) Penyampaian informasi secara rinci
- c) Pemeriksaan kelengkapan persyaratan pemohon

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap meliputi keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Item-itemnya adalah;

- a) Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan
- b) Ketanggapan petugas dalam mengatasi keluhan pemohon
- c) Kemudahan pemohon untuk mendapatkan informasi
- d) Ketepatan petugas memberikan layanan sesuai kebutuhan pemohon

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko dan keraguan. Item-itemnya adalah:

- a) Sapaan petugas pada saat pemohon datang
- b) Kehadiran petugas saat jadwal pelayanan
- c) Pertanggungjawaban pegawai pada tugasnya
- d) Kesopanan Petugas dalam memberikan pelayanan

5. Dimensi Dimensi Empati (*Emphaty*)

Dimensi empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pemohon. Item-itemnya adalah;

- a) Sikap adil dan tidak diskriminatif
- b) Perhatian petugas terhadap kebutuhan pemohon
- c) Kesabaran petugas dalam merespon keluhan pemohon
- d) Komunikasi yang terjalin antara petugas dan pemohon

3.5 Jenis dan Sumber Data

Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) menyatakan,

”Data adalah kumpulan fakta atau informasi yang dapat berbentuk angka atau deskripsi yang berasal dari sumber data. Sedangkan sumber data ialah uraian tentang asal diperolehnya data penelitian. Sumber data dapat berasal dari organisasi, masyarakat, sistem, hewan, tumbuhan, bahan, alat, dan lain-lain”.

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Menurut buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:24) “Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian, baik benda maupun orang. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari dokumen dan atau sumber informasi lainnya”. Menurut Umar (2004:64), jenis sumber data yaitu:

- a. Pengumpulan data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama di lokasi penelitian. Data ini merupakan data mentah yang kelak akan diproses untuk tujuan-tujuan tertentu sesuai dengan kebutuhan.
- b. Pengumpulan data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut (data olahan) yang fungsinya memperkuat data primer.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah bagian instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian (Bungin, 2008:121). Sugiono (2009:156) menjelaskan, ”pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber dan berbagai cara. Adapun metode pengumpulan data pada penelitian ini sebagai berikut.

a. Metode Observasi

Bungin (2008:133) menjelaskan, “observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya”. Menurut Umar (2004:72) teknik ini menuntut pengamatan periset terhadap objek risetnya, misalnya dalam menilai proses kerja di bagian produksi. Instrumen yang dipakai dapat berupa lembar pengamatan, paduan pengamatan dan lainnya.

b. Metode Wawancara

Singarimbun dan Effendi (1989:192) menjelaskan, “wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi”. Selain itu Bungin (2008:126) menyatakan,

“Wawancara atau interview adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara”.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan mewawancarai Kasubbag Perencanaan, Kasubbag Umum dan Kepegawaian, Kasi Penempatan Kerja, Staf Seksi Penempatan Kerja, dan beberapa responden (pemohon) pencari kerja yang mendapat pelayanan kartu kuning (AK-1).

c. Metode Angket atau kuesioner

Bungin (2008:123) menjelaskan bahwa metode angket atau kusioner merupakan serangkaian daftar pertanyaan yang telah disusun secara sistematis kemudian dikirim untuk diisi oleh responden, setelah itu angket dikembalikan lagi kepada peneliti. Metode angket atau kuesioner dalam

penelitian ini menggunakan bentuk angket tertutup yaitu angket yang telah disediakan sudah ada lima alternatif jawaban yang harus dipilih oleh responden sesuai dengan harapan dan persepsinya masing-masing dengan cara memberi tanda silang pada jawaban yang telah disediakan.

d. Metode Dokumentasi

Menurut Bungin (2008:144) bahwa metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis, yang biasanya berbentuk surat-surat, catatan harian, laporan dan sebagainya.

3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.7.1 Validitas Instrumen

Menurut Ghozali (2013) validitas adalah suatu pengukuran yang mengacu pada proses dimana pengukuran benar-benar bebas dari kesalahan sistimatis dan kesalahan random. Pengukuran yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Pada penelitian ini, digunakan validitas *Pearson* berdasarkan rumus korelasi *product moment*. Adapun kriteria pengujiannya adalah apabila $r_{hitung} < r_{table}$ maka instrument tidak valid sedangkan apabila $r_{hitung} \geq r_{table}$ instrumen valid (Ghozali, 2013). Nilai r_{hitung} dapat diperoleh berdasarkan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah sampel

X = Skor tiap butir

Y = Skor Total

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk dapat dijadikan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya akan menghasilkan data yang dapat dipercaya pula. Sesuai yang disyaratkan oleh Nunnally (dalam Ghazali, 2013) bahwa suatu konstruk dikatakan reliable jika nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,70.

Pada penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha* dengan menggunakan rumus sebagai berikut Nugroho (2008:72)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 j}{S^2 x} \right)$$

Keterangan :

α = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item

Sj = varians responden untuk item I

Sx = jumlah varians skor total

3.8 Metode Analisis Data

Analisa data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan (Singarimbun dan Effendi,1989:263). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis deskriptif kuantitatif pada kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember dengan cara menggunakan kelima dimensi pada model Service Quality (ServQual). Pengukuran ini dilakukan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan dan kesenjangan atau gap yang ada di model kualitas pelayanan. Pengukuran dapat dilakukan dengan cara menggunakan skala *Likert*, dimana

responden tinggal memilih kesetujuan atau ketidaksetujuan mengenai pertanyaan yang ada. (Parasuraman dalam Tjiptono, 2000:99).

Model Service Quality (ServQual) tersebut mempunyai lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Untuk mendapatkan skor harapan dan persepsi responden, peneliti menggunakan skala *Likert*. Sugiyono (2009:107) menyatakan bahwa, “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Setiap pertanyaan dirumuskan dengan lima jawaban yang disusun berdasarkan skala *Likert* sebagai berikut.

1. Untuk alternatif jawaban mengenai harapan atas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember, sebagai berikut.

- a. Tidak Setuju : 1
- b. Kurang Setuju : 2
- c. Cukup Setuju : 3
- d. Setuju : 4
- e. Sangat Setuju : 5

2. Untuk alternatif jawaban mengenai persepsi atas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember, sebagai berikut.

- b. Tidak Baik : 1
- c. Kurang Baik : 2
- d. Cukup Baik : 3
- e. Baik : 4
- f. Sangat Baik : 5

Selanjutnya untuk mengetahui kategori mengenai skor harapan dan skor persepsi pada kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember, sebagai berikut.

- a. 0 – 20 : Tidak Baik

- b. 21 – 40 : Kurang Baik
- c. 41 – 60 : Cukup Baik
- d. 61 – 80 : Baik
- e. 81 – 100 : Sangat Baik

Setelah mendapatkan jawaban dari kuesioner yang telah dibuat peneliti, cara untuk mengelola data tersebut adalah dengan menghitung nilai dari setiap item pertanyaan. Perhitungan item pertanyaan tersebut dilakukan dengan menggunakan rumus (dalam Riduwan, 2003:13) sebagai berikut.

$$\text{Jumlah Skor Jawaban} = \frac{\text{Jumlah nilai item}}{\text{Skor ideal item}} \times 100$$

Keterangan:

Jumlah item : jumlah total dari skor jawaban per item x skor proporsi pilihan

Skor ideal item : skor tertinggi proporsi pilihan x jumlah responden

Dari hasil perhitungan kuesioner atau angket diatas maka dihitung skor ServQual berdasarkan rumus (Parasuraman,et.al dalam Tjiptono dan Chandra, 2005:157) sebagai berikut:

$$\text{Skor ServQual} = \text{Total Skor Persepsi} - \text{Total skor Harapan}$$

Dari hasil pengukuran model ServQual tersebut selanjutnya dapat diinterpretasikan dengan mengacu pada penjelasan sebagai berikut :

1. Apabila dalam perhitungan antara total skor persepsi dikurangi dengan total skor harapan hasilnya angka positif, berarti pelayanan yang dirasakan atau diterima melebihi harapan responden maka kualitas pelayanan dikatakan ideal atau sangat baik.
2. Apabila dalam perhitungan antara total skor persepsi dikurangi total skor harapan hasilnya angka negatif, berarti pelayanan yang dirasakan atau diterima lebih rendah dari harapan responden maka kualitas pelayanan dikatakan buruk atau tidak baik.

3. Apabila dalam perhitungan antara skor persepsi dikurangi total skor harapan hasilnya nol, berarti pelayanan yang dirasakan sesuai atau sama dengan harapan responden maka kualitas pelayanan tersebut dikatakan baik.



BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Daerah Penelitian

4.1.1 Profil Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember

Pada awalnya Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember adalah departemen perburuhan yang didirikan pada tahun 1947 pada masa kabinet Amir Syaifudin dengan SK Trimurti sebagai pejabat Menteri Perburuhan. Pada kabinet Hatta, tugas pokok Kementerian Perburuhan mencakup juga urusan-urusan sosial sehingga namanya berubah menjadi Kementerian “Perburuhn dan Sosial Dalam Gerilya” dengan menterinya RH. Kusnan. Dalam periode orde baru, Departemen Perburuhan berganti nama menjadi Departemen Tenaga Kerja dengan dasar keputusan Presidium Kabinet Ampera Nomor 75/U/Kep/11/1966. Pergantian nama tersebut dimaksudkan untuk menghilangkan persepsi bahwa “Buruh” adalah komunis, disamping itu pengertian “Tenaga Kerja” memiliki dimensi yang lebih luas dari pengertian buruh.

Pada masa Kabinet Pembangunan II, Departemen Tenaga Kerja diperluas menjadi Departemen Tenaga Kerja Transmigrasi dan Koprasi sehingga struktur organisasinya kembali mengalami penataan, namun pada kabinet pembangunan III urusan koprasi berpindah ke Departemen Perdagangan, dan stuktur organisasi yang menangani permasalahan ketenagakerjaan tidak berubah. Sedangkan Kabinet Pembangunan IV, Departemen Transmigrasi terbentuk sehingga kegiatan penanganan masalah Transmigrasi dilimpahkan ke Departemen ini, sampai pada tahun 2000 nama Departemen Tenaga Kerja tidak mengalami perubahan dengan dikeluarkannya UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, diikuti dengan pemberlakuan peraturan Pemerintahan Nomor 25 Tahun 2000 tentang kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonom dan Peraturan Daerah Nomor 35 Tahun 2000 tentang Departemen Tenaga Kerja Provinsi Jawa

Timur, maka Departemen Tenaga Kerja kemudian mengalami perubahan kelembagaan baik dalam nama, tupoksi, struktur organisasi maupun kewenangan dan namanya berubah menjadi Dinas Tenaga Kerja. Sebagian tercantum dalam Perda Nomor 40 Tahun 2000 tentang susunan organisasi dan tatanan kerja Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember. Tahun 2003, pemerintah mengeluarkan laporan Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah yang ditindak lanjuti oleh Pemkab Jember dengan mengeluarkan salah satu Perdanya Nomor 22 Tahun 2003 tentang susunan organisasi dan tata kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi di mana mengalami perubahan kelembagaan baik dalam nama, tugas pokok dan fungsi, struktur organisasi maupun kewenangannya yaitu dengan bertambahnya satu bidang Transmigrasi yang dilaksanakan sejak Januari 2004 yang kemudian tahun 2007 pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah yang tidak ditindak lanjuti oleh Pemerintah Kabupaten Jember. Dengan Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Kabupaten, yang kemudian Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi berubah kelembagaan, sesuai dengan peraturan Bupati Nomor 49 Tahun 2008 tentang tugas pokok dan fungsi organisasi DISNAKERTRANS Kabupaten Jember, yang dilaksanakan sejak Januari 2009 hingga sekarang.

4.1.2 Visi dan Misi

❖ Visi

Visi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember adalah terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui iklim perbaikan, ketenagakerjaan dan mobilitas penduduk yang terarah, terpadu dan dinamis.

❖ Misi

Misi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember adalah:

1. Meningkatkan kualitas Tenaga Kerja Terampil dan Produktif yang mampu menciptakan, memperluas dan mengembangkan kesempatan kerja dan berusaha.

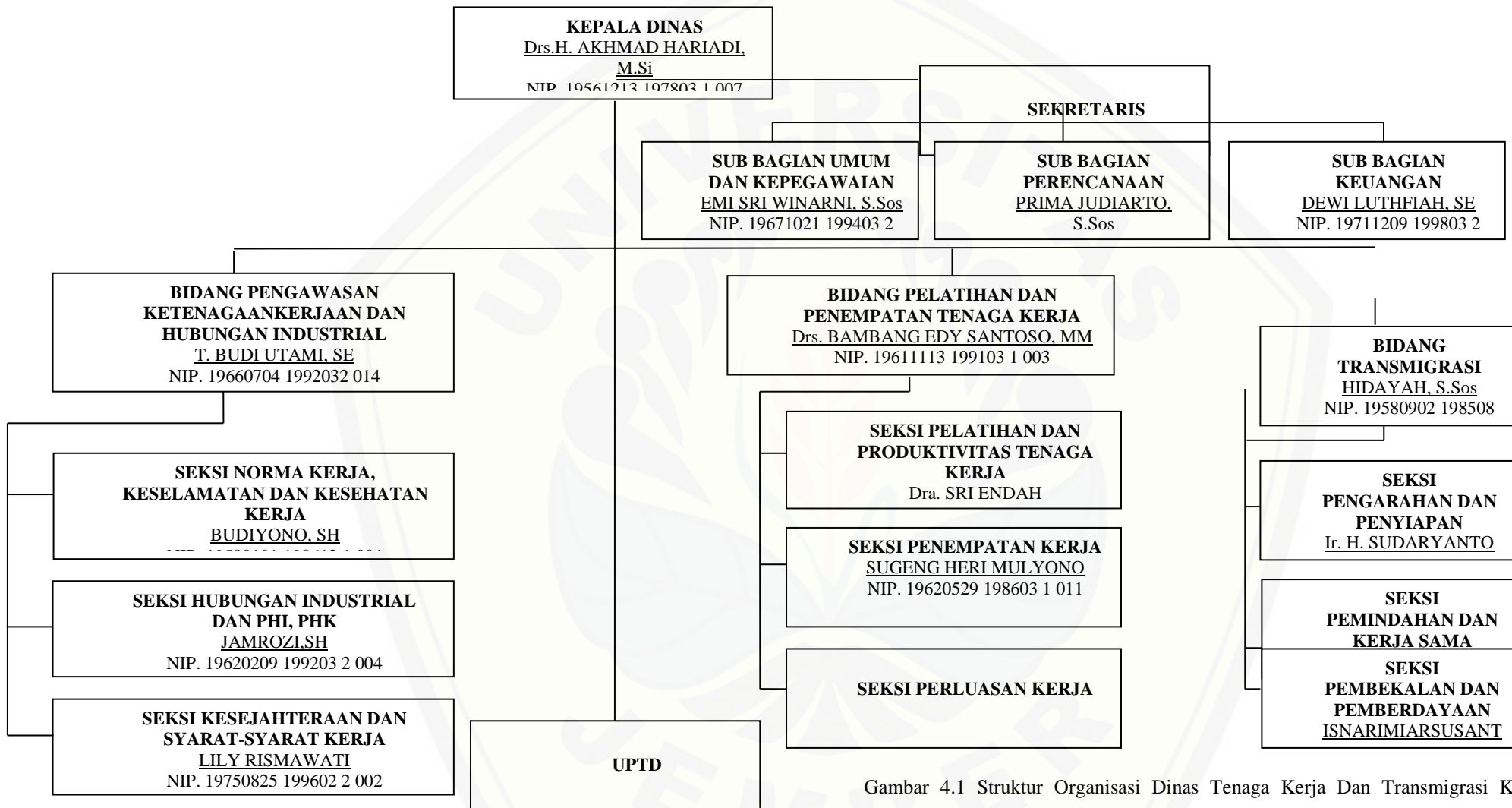
2. Mewujudkan terciptanya hubungan industrial, perlindungan dan jaminan sosial pekerja dalam rangka menciptakan ketenagakerjaan dan berusaha.
3. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pengendalian persebaran penduduk melalui program transmigrasi regular.

4.1.3 Perbidangan

Sebagaimana diatur dalam peraturan Bupati Jember Nomor 49 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember terdiri atas:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat/ TU
3. Bidang Pelatihan dan Penempatan Tenaga Kerja
4. Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan, Hubungan Industrial
5. Bidang Transmigrasi

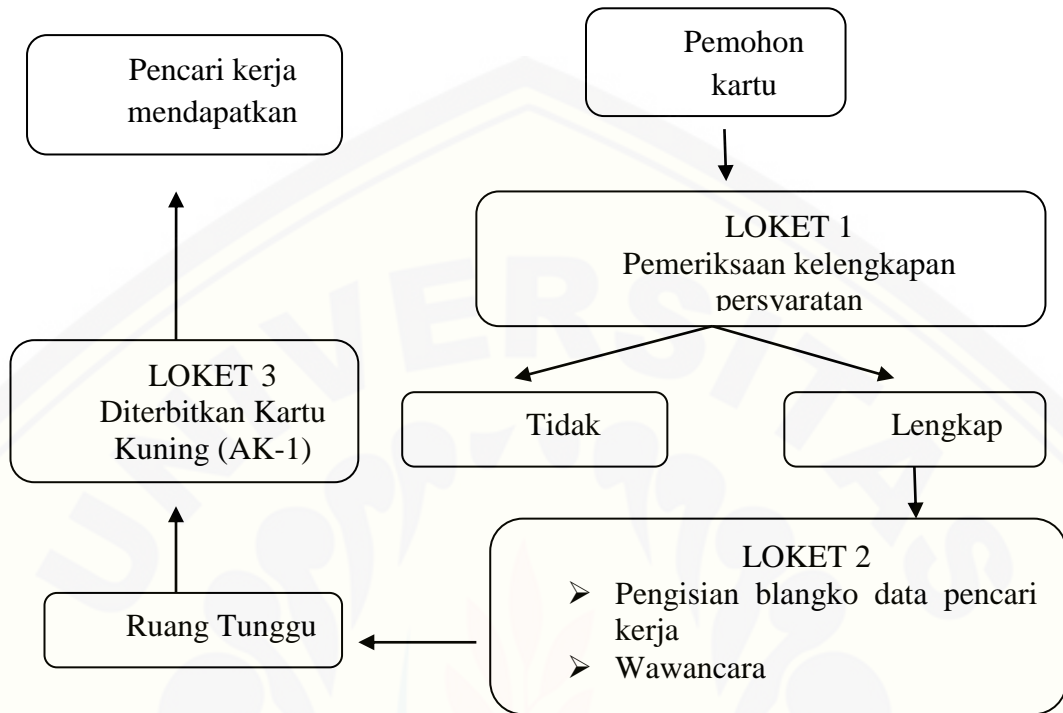
4.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Jember

Sumber : Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Jember, 2014

4.1.5 Proses Pelayanan Kartu Kuning (AK-1) Bagi Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember



Gambar 4.2 Alur Pelayanan Kartu Kuning (AK-1) pada Disnakertrans Kabupaten Jember

Sumber. Seksi Penempatan Kerja Disnakertrans Kabupaten Jember, 2014

Keterangan:

1. Pencari kerja datang dengan membawa persyaratan pembuatan Kartu Kuning (AK-1).
2. Pemohon mengantri di Loket 1 menyerahkan persyaratan Kartu Kuning (AK-1) kepada petugas layanan untuk diperiksa kelengkapan persyaratan.
3. Apabila persyaratan tidak lengkap maka pemohon didipersilahkan untuk melengkapi, apabila persyaratan sudah lengkap maka pemohon dipersilahkan untuk ke Loket 2.
4. Loket 2 petugas memberikan blanko formulir AK-1 dan AK-2 serta melakukan wawancara dengan pencari kerja untuk mengetahui bakat, minat, dan kemampuannya.

5. Pemohon dipersilahkan menunggu di ruang tunggu yang telah tersedia untuk menunggu panggilan apabila proses kartu kuning (AK-1) telah selesai.
6. Loker 3, petugas layanan melengkapi isian dokumen pemohon kartu kuning (AK-1) antara lain mengisi data pemohon pada kartu kuning, menempel foto pemohon, tanda tangan pengesahan kartu, serta stempel kartu kuning (AK-1).
7. Pemohon dipanggil berdasarkan urutan untuk mendapatkan kartu pendaftar pencari kerja atau kartu kuning (AK-1).

Adapun persyaratan yang harus dilengkapi oleh pemohon kartu kuning (AK-1) adalah sebagai berikut.

a. Persyaratan

- menyerahkan fas foto berwarna ukuran 3x4 cm sebanyak 2 (dua) lembar;
- kartu tanda penduduk yang masih berlaku;
- copy ijazah pendidikan terakhir bagi yang memiliki;
- copy sertifikat keterampilan bagi yang memiliki; dan
- copy surat keterangan pengalaman kerja bagi yang memiliki.

b. Jam Pelayanan

Untuk pelayanan Loker

Senin- Kamis : 08.00-14.00 WIB

Jumat : 08.00-11.00 WIB

c. Fasilitas Pelayanan Kartu Kuning (AK-1)

- 3 unit komputer untuk mengentri data pemohon kartu kuning
- meja dan bangku petugas layanan
- Loker pelayanan yang terdiri dari 3 loker layanan
- Ruang Tunggu pelayanan, disediakan untuk pemohon menunggu antrian panggilan kartu kuning (AK-1)
- Bangku tempat duduk pemohon kartu kuning (AK-1)

4.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 49 Tahun 2008 bahwa Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1). Melaksanakan urusan pemerintah kabupaten dalam melaksanakan pelatihan dan produktivitas tenaga kerja, penempatan tenaga kerja dan perluasan kerja, hubungan industrial dan syarat-syarat kerja, pengawasan ketenagakerjaan serta ketransmigrasian dan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2). Dalam melaksanakan tugas tersebut, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember menyelenggarakan fungsi:
 - a. Membina dan Mengurus ketatausahaan
 - b. Membina dan mengurus latihan serta peningkatan produktivitas tenaga kerja
 - c. Membina dan mengurus penyaluran dan penempatan tenaga kerja serta perluasan kesempatan kerja
 - d. Membina dan mengurus hubungan industrial dan perselisihan Hubungan Industrial (PHI) / Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) Kesejahteraan dan Syarat-syarat Kerja
 - e. Membina dan mengawasi norma keselamatan dan Kesehatan Kerja dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja
 - f. Membina dan mengurus pelaksanaan transmigrasi
 - g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi membawahi: Sekretaris, Bidang Pelatihan dan Penempatan, Bidang Pengawasan dan Hubungan Industrial Syarat Kerja dan Bidang Transmigrasi.

A. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas melaksanakan koordinasi urusan surat menyurat, kepegawaian, keuangan, rumah tangga, perlengkapan, protokol, hubungan masyarakat, pemeliharaan, penyusunan, perencanaan dan pelaksanaan program, pelaporan dinas dan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Sekretaris menyelenggarakan fungsi:

- a. Membantu kepala dinas dalam mengkoordinasikan kegiatan bidang bidang;
- b. Penyiapan bahan dalam rangka penyusunan anggaran dan pertanggung jawaban keuangan;
- c. Pelaksanaan pembinaan organisasi dan tata laksana;
- d. Pelaksanaan pengelolaan administrasi kepegawaian, keuangan, gaji pegawai dan inventarisasi;
- e. Pelaksanaan urusan rumah tangga dan perlengkapan, surat menyurat dan kearsipan;
- f. Penyiapan data informasi, keputusan dan hubungan masyarakat;
- g. Pelaksanaan pelayanan teknis administratif kepada kepala dinas dan semua unit organisasi di lingkup Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Dalam pelaksanaan tugas, Sekretaris membawahi: Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Perencanaan dan Sub Bagian Keuangan.

1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Mempunyai tugas menyelenggarakan dan melaksanakan urusan ketatausahaan, Kehumasan, kepegawaian dan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris. Untuk melaksanakan tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi meliputi:

- a. pelaksanaan tata usaha umum dan tata usaha dinas;
- b. pelaksanaan tata naskah dinas dan tata kearsipan;
- c. pelaksanaan urusan rumah tangga dan protokol;
- d. pengurusan perbaikan kantor dan bangunan lain milik dinas;
- e. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang administrasi perkantoran dan perlengkapan;
- f. pengurusan kendaraan dan alat-alat pengangkutan lain milik dinas;
- g. pelaksanaan persiapan upacara-upacara, pertemuan-pertemuan dan rapat-rapat dinas serta persiapan penerimaan dan pengaturan tamu;
- h. pengelolaan tata usaha kepegawaian yang meliputi pengumpulan data kepegawaian, buku induk pegawai, mutasi, pengangkatan, kenaikan pangkat;
- i. pemberhentian dan pemindahan, cuti bebas tugas, kenaikan gaji berkala, pembinaan karier dan pensiun pegawai dilingkup dinas;

- j. menyiapkan bahan dan melakukan upaya dalam rangka meningkatkan disiplin dan kesejahteraan pegawai serta pengembangan pendidikan dan latihan pegawai dilingkup dinas;
 - k. penyusunan formasi pegawai dilingkup dinas;
 - l. pelaksanaan usaha peningkatan mutu pengetahuan dan disiplin pegawai;
 - m. penyusunan rencana kebutuhan barang dan perlengkapan kantor;
 - n. pelaksanaan tata usaha barang dan perlengkapan kantor;
 - o. pelaksanaan pengadaan, pembinaan, penggunaan, penggudangan serta pemeliharaan barang dan perlengkapan kantor;
 - p. penyiapan bahan untuk penyusunan alokasi serta melakukan distribusi barang dan perlengkapan kantor ke bidang-bidang;
 - q. penyiapan bahan untuk penghapusan barang serta melakukan inventarisasi barang yang dikelola maupun yang dikuasai oleh dinas.
2. Sub Bagian Perencanaan

Mempunyai tugas melaksanakan penyusunan rencana program, kegiatan, anggaran, laporan dan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris. Untuk melaksanakan tugas Sub Bagian Perencanaan mempunyai fungsi meliputi:

- a. penghimpunan dan mengolah bahan-bahan untuk penyusunan anggaran, baik anggaran belanja langsung maupun tidak langsung;
- b. penyusunan rancangan anggaran pendapatan dan belanja;
- c. penyusunan perencanaan program dan kegiatan dinas;
- d. analisa, evaluasi dan pengendalian program kerja sebagai bahan penyusunan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.

3. Sub Bagian Keuangan

Mempunyai tugas Melaksanakan ketatausahaan keuangan dan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris. Untuk melaksanakan tugas Sub Bagian Keuangan mempunyai fungsi meliputi:

- a. pengelolaan tata usaha keuangan anggaran belanja langsung dan belanja tidak langsung;
- b. pengelolaan tata usaha keuangan atau pembukuan realisasi anggaran pendapatan dan belanja dinas;
- c. pelaksanaan perhitungan anggaran dan verifikasi;
- d. pelaksanaan tata usaha pembayaran gaji pegawai;

- e. pengurusan keuangan perjalanan dinas, penyelesaian tuntutan ganti rugi serta biaya-biaya lain sebagai pengeluaran dinas
- f. pelaksanaan evaluasi dan menyusun laporan bidang keuangan;
- g. pembinaan administrasi keuangan.

B. Bidang Pelatihan dan Penempatan

Bidang Pelatihan dan Penempatan mempunyai tugas dan melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas. Untuk melaksanakan tugas Bidang Pelatihan dan Penempatan mempunyai fungsi meliputi:

- a. Pelaksanaan pembinaan pelatihan tenaga kerja;
- b. Pelaksanaan penyuluhan produktifitas tenaga kerja;
- c. Pelaksanaan pembinaan instruktur. Lembaga pelatihan, program pelatihan, akreditasi dan sertifikasi;
- d. Pelaksanaan pembinaan penyaluran tenaga kerja;
- e. Pelaksanaan pembinaan penempatan tenaga kerja;
- f. Pelaksanaan pembinaan perluasan kerja; dan
- g. Pemrosesan Perijinan dibidang Pelatihan dan Penempatan Tenaga Kerja

Dalam pelaksanaan tugas, Bidang Pelatihan dan Penempatan membawahi:

1. Seksi Pelatihan dan Produktifitas Tenaga Kerja,

mempunyai tugas melaksanakan pelatihan dan produktifitas kerja dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pelatihan dan Penempatan Tenaga Kerja. Adapun fungsi Seksi Pelatihan dan Produktifitas Tenaga Kerja meliputi:

- a. Penyiapan bahan pembinaan instruktur dan lembaga pelatihan;
- b. Penyiapan bahan pembinaan serta melaksanakan program pelatihan;
- c. Penyiapan bahan perijinan Pelatihan yang meliputi standarisasi, penyusunan program, uji ketrampilan dan sertifikasi serta akreditasi;
- d. Penyiapan bahan pembinaan pemagangan tenaga kerja; dan
- e. Penyiapan bahan penyuluhan produktifitas tenaga kerja.

2. Seksi Penempatan Kerja,

mempunyai tugas melaksanakan pemberian informasi penempatan kerja dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pelatihan dan Penempatan Kerja. Adapun fungsi dari Seksi Penempatan Kerja meliputi:

- a. Penyiapan bahan dalam rangka pemberian informasi pasar kerja dan bursa kerja
- b. Pemberian bimbingan dan penyuluhan jabatan;
- c. Penyiapan bahan pembinaan penempatan tenaga kerja baik melalui mekanisme AKL, AKAD maupun AKAN; dan
- d. Penyiapan bahan Perpanjangan Ijin Tenaga Kerja Warga Negara Asing Pendetang.

3. Seksi Perluasan Kerja,

mempunyai tugas melaksanakan dan menyiapkan penempatan kerja dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pelatihan dan Penempatan Tenaga Kerja. Adapun fungsi dari Seksi Perluasan Kerja meliputi:

- a. Penyiapan bahan untuk menangani program dan kegiatan penempatan Tenaga Kerja pada Sektor Informal (diluar hubungan kerja);
- b. Penyiapan bahan pembinaan kegiatan penerapan teknologi tepat guna;
- c. Penyiapan bahan program penciptaan Wira Usaha Baru untuk masyarakat umum dan eks-TKI;
- d. Penyiapan bahan program kegiatan Tenaga Kerja Mandiri Terdidik untuk lulusan SLTA sampai D3;
- e. Penyiapan bahan program kegiatan Tenaga Kerja Pemuda Mandiri Profesional untuk lulusan sarjana; dan
- f. Penyiapan bahan pembinaan kegiatan Padat Karya Produktif.

C. Bidang Pengawasan dan Hubungan Industrial Syarat Kerja

Mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pengawasan Norma Kerja, Norma Jaminan Sosial Tenaga Kerja, Norma Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), Hubungan Industrial, Kesejahteraan dan Syarat-syarat Kerja, Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (PHI)/Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Adapun fungsi dari Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan dan Hubungan Industrial meliputi:

- a. Pelaksanaan Pembinaan dan Pengawasan Norma Kerja Umum, Khusus, Norma Jaminan Sosial Tenaga Kerja;
- b. Pelaksanaan Pembinaan dan Pengawasan Norma Keselamatan dan Kesehatan (K3);
- c. Pemrosesan Perijinan bidang Pengawasan Ketenagakerjaan;
- d. Pelaksanaan Pembinaan Hubungan Industrial;
- e. Penyiapan berkas dalam rangka penyelesaian perselisihan hubungan industrial PHI/PHK, pemogokan, Lock Out (Penutupan Perusahaan)
- f. Pemrosesan Perijinan Bidang Hubungan Industrial dan Syarat-syarat Kerja; dan
- g. Penyiapan bahan pembinaan kesejahteraan dan syarat-syarat kerja.

Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan dan Hubungan Industrial membawahi tiga seksi yaitu:

1. Seksi Norma Kerja, Keselamatan dan Kesehatan Kerja,
mempunyai tugas melaksanakan penyiapan norma kerja, keselamatan dan kesehatan kerja dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan dan Hubungan Industrial. Adapun fungsi Seksi Norma Kerja, Keselamatan dan Kesehatan Kerja meliputi:
 - a. Pelaksanaan penyiapan bahan dalam rangka pembinaan dan pengawasan norma kerja serta keselamatan dan kesehatan kerja;
 - b. Penyiapan kelembagaan pembinaan K3 di perusahaan;
 - c. Penyiapan bahan perijinan dan melaksanakan kerja sama dengan lembaga inspeksi jasa pemeriksaan dan Audit K3;
 - d. Pelaksanaan koordinasi dengan aparat penegak hukum dalam rangka penegakan hukum bidang ketenagakerjaan; dan
 - e. Penyiapan bahan perijinan bidang norma umum dan khusus.
2. Seksi Hubungan Industrial dan PHI, PHK,
mempunyai tugas melaksanakan pembinaan hubungan industrial dan PHI, PHK dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pengawasan

Ketenagakerjaan dan Hubungan Industrial. Adapun fungsi dari Seksi Hubungan Industrial dan PHI, PHK meliputi:

- a. Pelaksanaan penyiapan bahan/materi dalam rangka pembinaan hubungan industrial didalam perusahaan melalui lembaga kerjasama Bipartite;
 - b. Pelaksanaan penyiapan bahan/materi dalam rangka pembinaan hubungan industrial didalam perusahaan melalui lembaga kerjasama Tripartite;
 - c. Pendeteksian secara dini perusahaan rawan masalah ketenagakerjaan melalui Tim Deteksi Dini;
 - d. Pelaksanaan penyiapan bahan/materi dalam rangka penyelesaian PHI (Perselisihan Hubungan Industrial);
 - e. Pelaksanaan penyiapan bahan/materi dalam rangka penyelesaian PHK (Pemutusan Hubungan Kerja);
 - f. Pelaksanaan penyiapan bahan/materi dalam rangka penyelesaian mogok kerja, unjuk rasa ketenagakerjaan dan lock out (penutupan perusahaan) serta gejolak sosial akibat konflik dibidang ketenagakerjaan; dan
 - g. Penyiapan bahan perijinan Hubungan Industrial dan PHI/PHK, yang meliputi : Pengesahan Bipartit, Tripartit, Fasilitas Kerja, PHI/PHK, Serikat Pekerja, Perjanjian Kerja Waktu (PKWT), Perjanjian Kerja Bersama (PKB) serta Peraturan Perusahaan.
3. Seksi Kesejahteraan dan Syarat-syarat Kerja,
- mempunyai tugas melaksanakan pembinaan kesejahteraan pekerja dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan dan Hubungan Industrial. Adapun fungsi Seksi Kesejahteraan dan Syarat-syarat Kerja meliputi:
- a. Pelaksanaan penyiapan bahan /materi dalam rangka pembinaan kesejahteraan pekerjaan; dan
 - b. Pelaksanaan penyiapan bahan/materi dalam rangka pembinaan syarat-syarat kerja.

D. Bidang Transmigrasi

Mempunyai tugas melaksanakan pengerahan dan penyiapan calon transmigrasi serta pemindahan transmigrasi dan kerja sama dengan dinas instansi terkait baik dalam maupun luar daerah dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas. Adapun fungsi dari Bidang Transmigrasi meliputi:

- a. Penyusunan program dan kegiatan transmigrasi;
- b. Pemberian motivasi terhadap masyarakat untuk berminat melaksanakan transmigrasi melalui kegiatan publikasi, penyuluhan dan sarana lain;
- c. Koordinasi dengan Dinas/Instansi terkait baik di Tingkat Pemerintah Kabupaten, Propinsi, Pusat maupun Pemerintah Daerah;
- d. Penyiapan Calon Transmigran dengan pengetahuan dan ketrampilan tertentu;
- e. Pelaksanaan pemindahan Calon Transmigran;
- f. Pelaksanaan Kerjasama Antar Daerah dibidang Transmigrasi dengan instansi terkait di daerah penerima Transmigran;
- g. Pemberian pembekalan dan pemberdayaan masyarakat calon Transmigran; dan
- h. Pemrosesan perijinan di Bidang Transmigrasi.

Bidang Transmigrasi membawahi tiga Seksi yaitu :

1. Seksi Pengerahan dan Penyiapan,

mempunyai tugas melaksanakan upaya pengerahan dan penyiapan calon transmigrasi dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Transmigrasi. Adapun fungsi Seksi Pengerahan dan Penyiapan meliputi:

 - a. Pelaksanaan penyiapan data sebagai bahan perencanaan program transmigrasi;
 - b. Pelaksanaan upaya pengerahan partisipasi masyarakat sebagai calon transmigran melalui media penyuluhan, publikasi dan sarana lain;
 - c. Pelaksanaan pendaftaran dan seleksi calon transmigran;
 - d. Pelaksanaan upaya pemantapan kepada calon transmigran selama menunggu pemberangkatan;
 - e. Pelaksanaan identifikasi dan pemberian legitimasi kepada calon transmigran;
 - f. Penyiapan bahan perijinan bagi calon transmigrasi yang akan diberangkatkan; dan

- g. Pelaksanaan bimbingan mental spiritual kepada calon transmigran serta pelatihan-pelatihan ketrampilan.
2. Seksi Pemindahan dan Kerjasama,
 - mempunyai tugas melaksanakan pemindahan calon transmigrasi dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Transmigrasi. Adapun fungsi Seksi Pemindahan dan Kerjasama meliputi:
 - a. Penyiapan bahan dalam rangka pemindahan calon transmigran;
 - b. Koordinasi dengan daerah penerima transmigran maupun dengan dinas/instansi terkait;
 - c. Pelaksanaan persiapan kerjasama dengan instansi terkait dari daerah asal pengirim dan daerah penerima calon transmigran;
 - d. Pelaksanaan kegiatan pengangkutan calon transmigran dari daerah asal sampai asrama transit;
 - e. Pelaksanaan pelayanan penampungan calon transmigran di asrama transit;
 - f. Pelaksanaan urusan pemberian perbekalan dan perawatan kesehatan kepada transmigran; dan
 - g. Pelaksanaan pengawalan perjalanan transmigrasi.
3. Seksi Pembekalan dan Pemberdayaan,
 - mempunyai tugas melaksanakan pembekalan dan pemberdayaan calon transmigrasi dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Transmigrasi. Adapun fungsi Seksi Pembekalan dan Pemberdayaan meliputi:
 - d. Penyiapan bahan dalam rangka pembekalan dan pemberdayaan masyarakat calon transmigran;
 - e. Pelaksanaan identifikasi potensi dan prospek daerah calon Transmigran;
 - f. Koordinasi dengan Dinas/Instansi terkait program pembekalan dan pemberdayaan masyarakat calon Transmigran;
 - g. Pelaksanaan pembekalan masyarakat calon Transmigran melalui kegiatan pelatihan ketrampilan;
 - h. Pelaksanaan pemberdayaan masyarakat calon Transmigran melalui kegiatan pelatihan dan pemberian bantuan peralatan kewirausahaan;

- i. Pelaksanaan urusan pemberian perbekalan kepada calon Transmigran yang akan diberangkatkan; dan
- j. Pelaksanaan bimbingan mental spiritual kepada calon Transmigran.

4.2 Keadaan Pegawai

Di dalam suatu organisasi terdapat pegawai yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ada. Tanpa adanya pegawai maka proses pelaksanaan pelayanan tidak dapat berjalan lancar. Sehubungan dengan hal tersebut, maka perlu diketahui jumlah pegawai yang ada di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember. Adapun jumlah pegawai yang ada di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember yaitu 38 orang.

a. Keadaan pegawai berdasarkan tingkat pendidikan

Tabel 4.1 Jumlah pegawai berdasarkan tingkat pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	S2	4	10
2.	S1	18	47
3.	KPAA	3	8
4.	SMA	5	13
5.	SMEA	4	10
6.	SMP	2	6
7.	SD	2	6
Jumlah		38	100

Sumber: data sekunder Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember, 2014

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, maka dapat dijelaskan bahwa jumlah pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember berdasarkan tingkat pendidikan, yang tertinggi yaitu S1 sebanyak 18 orang atau sekitar 47%. Pada tingkat pendidikan SMA sebanyak 5 orang atau 13%, S2 dan SMEA masing-masing sebanyak 4 orang atau 10%, KPAA atau pendidikan setingkat SMA sebanyak 3 orang atau 8%, serta SMP dan SD masing-masing sebanyak 2 orang atau 6%.

b. Keadaan pegawai berdasarkan tingkat golongan atau pangkat

Tabel 4.2 Jumlah pegawai berdasarkan tingkat golongan atau pangkat

No.	Tingkat	Jumlah	Persentase (%)
-----	---------	--------	----------------

golongan/pangkat			
1.	IVc	1	3
2.	IVb	1	3
3.	Iva	2	5
4.	IIIId	11	29
5.	IIIc	4	10
6.	IIIb	12	31
7.	IIIa	2	5
8.	IIb	2	5
9.	IIa	1	3
10.	Id	1	3
11.	Ib	1	3
Jumlah		38	100

Sumber: data sekunder Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember, 2014

Berdasarkan tabel 4.2 di atas mengenai jumlah pegawai berdasarkan tingkat golongan atau pangkat di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember yang paling banyak yaitu golongan IIIId dan IIIb masing-masing sebanyak 11 dan 12 orang atau sekitar 29 % dan 31%. Sedangkan golongan IIIc 4 orang atau 10%, golongan IVa, IIIa, dan IIb masing-masing sebanyak 2 orang atau sekitar 5% dan tingkat golongan IVc, IIa, Id, Ia masing-masing sebanyak 1 orang atau sekitar 3%.

c. Keadaan pegawai berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	27	71
2.	Perempuan	11	29
Jumlah		38	100

Sumber: data sekunder Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember, 2014

Berdasarkan tabel 4.3 mengenai jumlah pegawai berdasarkan jenis kelamin di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember yang paling banyak yaitu laki-laki 27 orang atau 71%, sedangkan perempuan 11 orang atau 29%.

4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

4.3.1 Validitas

Validitas mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur (dalam hal ini kuesioner) melakukan fungsi ukurnya. Pengujian validitas

dalam penelitian ini dilakukan dengan korelasi Pearson Validitas dengan teknik *product moment*. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.4 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Item 1	0.458	0.312	Valid
Item 2	0.755	0.312	Valid
Item 3	0.532	0.312	Valid
Item 4	0.601	0.312	Valid
Item 5	0.492	0.312	Valid
Item 6	0.605	0.312	Valid
Item 7	0.615	0.312	Valid
Item 8	0.694	0.312	Valid
Item 9	0.579	0.312	Valid
Item 10	0.616	0.312	Valid
Item 11	0.591	0.312	Valid
Item 12	0.696	0.312	Valid
Item 13	0.485	0.312	Valid
Item 14	0.688	0.312	Valid
Item 15	0.618	0.312	Valid
Item 16	0.581	0.312	Valid
Item 17	0.662	0.312	Valid
Item 18	0.583	0.312	Valid
Item 19	0.727	0.312	Valid
Item 20	0.734	0.312	Valid
Item 21	0.580	0.312	Valid
Item 22	0.634	0.312	Valid
Item 23	0.532	0.312	Valid
Item 24	0.601	0.312	Valid
Item 25	0.492	0.312	Valid
Item 26	0.727	0.312	Valid
Item 27	0.615	0.312	Valid
Item 28	0.714	0.312	Valid
Item 29	0.579	0.312	Valid
Item 30	0.674	0.312	Valid
Item 31	0.591	0.312	Valid

Item 32	0.757	0.312	Valid
Item 33	0.506	0.312	Valid
Item 34	0.783	0.312	Valid
Item 35	0.618	0.312	Valid
Item 36	0.557	0.312	Valid
Item 37	0.732	0.312	Valid
Item 38	0.583	0.312	Valid
Item 39	0.749	0.312	Valid
Item 40	0.670	0.312	Valid

Sumber: Data primer diolah tahun 2015

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa masing-masing indikator yang digunakan baik dalam variabel adalah valid sehingga layak untuk disebarkan.

4.3.2 Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten. Suatu pertanyaan yang baik adalah pertanyaan yang jelas mudah dipahami dan memiliki interpretasi yang sama meskipun disampaikan kepada responden yang berbeda dan waktu yang berlainan. Hasil pengujian reliabilitas diketahui $0.964 > 0.70$ sehingga semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel, karena memiliki nilai *Cronbach Alpha* (α) lebih besar dari 0,70. Sesuai yang disyaratkan oleh Nunnally (dalam Ghazali 2012) bahwa suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,70. Seperti pada tabel berikut.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.964	40

4.4 Analisis Data Kualitas Pelayanan Kartu Kuning (AK-1)

Mendeskripsikan hasil penelitian ini menggunakan instrument atau pengukuran yang ada pada rumusan masalah yang telah ditetapkan oleh peneliti, yaitu bagaimana kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember. Sedangkan analisa data terhadap tingkat kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember berdasarkan pada kuisioner yang telah disebarakan pada 86 responden dengan menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan dengan model ServQual sebagai berikut.

4.4.1 Deskripsi Karakteristik Responden Pelayanan Kartu Kuning (AK-1) Bagi Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember

a. Jenis Kelamin

Tabel 4.5 Distribusi frekuensi jenis kelamin responden pada pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Laki-laki	37	43,1
2.	Perempuan	49	56,9
	Jumlah	86	100

Sumber: data primer, tahun 2014

Dari tabel 4.5 diatas maka jumlah responden atau pencari kerja terbanyak yang melakukan pelayanan kartu kuning (AK-1) yaitu jenis kelamin perempuan sebanyak 49 responden atau 56,9%. Sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 36 responden atau 43,1%.

b. Umur

Tabel 4.6 Distribusi frekuensi umur responden pada pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember

No.	Umur	Jumlah	Prosentase (%)
1.	17-24 tahun	25	29
2.	25-31 tahun	40	46,5
3.	32-40 tahun	18	21
4.	40 tahun ke atas	3	3,5
Jumlah		86	100

Sumber: data primer, tahun 2014

Dari tabel 4.6 di atas maka jumlah responden atau pencari kerja yang terbanyak melakukan pelayanan kartu kuning (AK-1) yaitu umur 25-31 tahun sebanyak 40 responden atau 46,5%. Selanjutnya umur 17-24 tahun sebanyak 25 responden atau 29%; umur 32-40 tahun sebanyak 18 responden atau 21%. Sedangkan yang paling sedikit yaitu umur 40 tahun sampai ke atas sebanyak 3 responden atau 3,5%.

c. Pendidikan Terakhir

Tabel 4.7 Distribusi frekuensi pendidikan terakhir responden pada pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase (%)
1.	SD	0	0
2.	SLTP/SMP	4	4,7
3.	SLTA/SMK	19	22
4.	Perguruan Tinggi	63	73,3
Jumlah		86	100

Sumber: data primer, tahun 2014

Dari tabel 4.7 di atas maka pendidikan terakhir responden yang terbanyak melakukan pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember yaitu pendidikan perguruan tinggi sebanyak 63 responden atau 73,3%. Selanjutnya pendidikan terakhir SLTA/SMA sebanyak 19 responden atau 22%; SLTP/SMP sebanyak 4 responden atau 4,7%; dan SD sebanyak 0 responden atau 0%.

d. Jenis responden

Tabel 4.8 Distribusi frekuensi karakteristik responden pada pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember

Karakteristik responden	Jumlah	Prosentase (%)
1. Komunikasi dari mulut ke mulut	13	15
2. Kebutuhan Pribadi	51	59
3. Pengalaman masa lalu	22	26

Sumber: data primer 2014

Dari tabel 4.8 di atas maka karakteristik responden pada komunikasi mulut sebanyak 13 responden dengan prosentase 15%, kebutuhan pribadi sebanyak 51 responden dengan prosentase 59% pada masing-masing responden kebutuhan pribadi pada pelayanan kartu kuning (AK-1) digunakan sebagai tanda bukti pendaftar pencari kerja, harapan pelayanan pada masing-masing responden pelayanan jelas berbeda, misalnya kondisi sarana dan prasarana bahwa tempat pelayanan kartu kuning (AK-1) harus lengkap, nyaman, bersih dan tersedianya ruang tunggu yang nyaman. Sedangkan dari pengalaman responden pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember sebanyak 22 responden dengan prosentase 26%. Dari responden yang sudah berpengalaman tersebut menginginkan adanya pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya terutama kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan kartu kuning (AK-1) serta kemudahan mendapatkan informasi tentang kartu kuning (AK-1).

4.4.2 Harapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Kuning (AK-1) Bagi Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember

Harapan responden merupakan kondisi atau suatu pelayanan yang diharapkan pemohon berdasarkan persepsi yang mereka telah rasakan sebelumnya. Harapan responden berdasarkan perhitungan servqual meliputi 5 dimensi yaitu dimensi bukti langsung, dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan,

dimensi jaminan dan dimensi empati. Hasil perhitungan tiap indikator harapan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember adalah sebagai berikut.

1. Dimensi Bukti Langsung (*tangibles*)

Dimensi bukti langsung berkaitan dengan fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai atau karyawan, dan sarana komunikasi. Item-itemnya adalah kondisi kantor Disnakertrans, kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan peralatan pelayanan, ketersediaan area parkir, dan penampilan petugas.

Tabel 4.9 Deskripsi harapan responden (n=86) terhadap dimensi bukti langsung pada pelayanan kartu kuning (AK-1) di Disnakertrans Kabupaten Jember

No	Item Pertanyaan	Proporsi pilihan				Total	Skor
		1	2	3	4		
1	Kondisi kantor Disnakertrans	37	31	16	2	86	83,95
2	Kenyamanan ruang tunggu	31	31	16	2	80	76,74
3	Ketersediaan area parkir	37	31	16	2	86	79,77
4	Kelengkapan peralatan	37	31	16	2	86	75,81
5	Penampilan petugas	37	31	16	2	86	81,63
Total skor						397,9	7,9

Sumber: data primer, tahun 2014

Berdasarkan tabel 4.9 di atas harapan responden pelayanan kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember terhadap dimensi bukti langsung (*tangibles*) memiliki total skor harapan 397,9 yang dikategorikan ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.

Harapan responden pelayanan kartu kuning (AK-1) terhadap kondisi kantor di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember mendapat skor 83,95. Dari 86 responden, 37 orang menyatakan sangat setuju, 31 orang menyatakan setuju, 16 orang menyatakan cukup setuju, dan 2 orang menyatakan kurang setuju.

Harapan responden pelayanan kartu kuning (AK-1) terhadap kenyamanan ruang tunggu yang disediakan oleh Disnakertrans Kabupaten

Jember mendapat skor 76,74. Dari 86 responden, 16 orang menyatakan sangat setuju, 41 orang menyatakan setuju, 28 orang menyatakan cukup setuju, dan 1 orang menyatakan kurang setuju. Harapan terhadap ketersediaan area parkir oleh Disnakertrans Kabupaten Jember mendapat skor 79,77. Dari 86 responden, 24 orang menyatakan sangat setuju, 38 orang menyatakan setuju, 23 orang menyatakan cukup setuju, dan 1 orang menyatakan kurang setuju.

Harapan terhadap kelengkapan peralatan pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Disnakertrans Kabupaten Jember mendapat skor 75,81. Dari 86 responden, 15 orang menyatakan sangat setuju, 47 orang menyatakan setuju, 15 orang menyatakan cukup setuju, dan 9 orang menyatakan kurang setuju. Harapan terhadap penampilan pegawai pelayanan kartu kuning (AK-1) mendapat skor 81,63. Dari 86 responden, 26 orang menyatakan sangat setuju, 44 orang menyatakan setuju, 14 orang menyatakan cukup setuju, 1 orang menyatakan kurang setuju, dan 1 orang tidak setuju.

2. Dimensi Keandalan (*reliability*)

Dimensi keandalan berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Item-itemnya adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, penyampaian informasi secara rinci serta pemeriksaan kelengkapan persyaratan pemohon.

Tabel 4.10 Deskripsi harapan responden (n=86) terhadap dimensi keandalan pada pelayanan kartu kuning (AK-1) di Disnakertrans Kabupaten Jember

No	Item Pertanyaan	Proporsi pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	(:	:	:	:	86	77,21
7	penyampaian informasi secara rinci	(:	:	:	:	86	79,77
8	pemeriksaan kelengkapan persyaratan	(:	:	:	:	86	79,07
Total skor								236,05

Sumber: data primer, tahun 2014

Berdasarkan tabel 4.10 di atas harapan responden pelayanan kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember terhadap dimensi kehandalan (*reliability*) memiliki total skor harapan 236,05 yang dikategorikan ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.

Harapan responden terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Disnakertrans Kabupaten Jember mendapat skor 77,21. Dari 86 responden, 18 orang menyatakan sangat setuju, 40 orang menyatakan setuju, 26 orang menyatakan cukup setuju, dan 2 orang menyatakan kurang setuju. Harapan terhadap penyampaian informasi secara rinci oleh petugas mendapat skor 79,77. Dari 86 responden, 19 orang menyatakan sangat setuju, 47 orang menyatakan setuju, dan 20 orang menyatakan cukup setuju. Harapan responden terhadap pemeriksaan kelengkapan persyaratan mendapat skor 79,07. Dari 86 responden, 31 orang menyatakan sangat setuju, 24 orang menyatakan setuju, 27 orang menyatakan cukup setuju, dan 4 orang menyatakan kurang setuju.

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap meliputi keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Item-itemnya adalah kecepatan dalam memberikan pelayanan, ketanggapan dalam mengatasi keluhan pemohon, Kemudahan pemohon untuk mendapatkan informasi dan ketepatan petugas memberikan layanan sesuai kebutuhan pemohon.

Tabel 4.11 Deskripsi harapan responden (n=86) terhadap dimensi daya tanggap pada pelayanan kartu kuning (AK-1) di Disnakertrans Kabupaten Jember

Item Pertanyaan	Proporsi pilihan					Total	Skor
	1	2	3	4	5		
Kecepatan dalam memberikan pelayanan	())))	86	78,84
Ketanggapan dalam mengatasi keluhan pemohon)	()))	86	82,33
Kemudahan pemohon untuk mendapatkan informasi	(()))	86	79,77
ketepatan petugas memberikan layanan sesuai kebutuhan)	())	(86	80,47
Total skor							321,41

Sumber: data primer, tahun 2014

Berdasarkan tabel 4.11 di atas harapan responden pelayanan kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember terhadap dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) memiliki total skor harapan 321,41 yang dikategorikan ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.

Harapan responden terhadap kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Disnakertrans Kabupaten Jember mendapat skor 78,84. Dari 86 responden, 24 orang menyatakan sangat setuju, 34 orang menyatakan setuju, 27 orang menyatakan cukup setuju, dan 1 orang menyatakan kurang setuju. Harapan terhadap ketanggapan dalam mengatasi keluhan pemohon mendapat skor 82,33. Dari 86 responden, 39 orang menyatakan sangat setuju, 22 orang menyatakan setuju, 23 orang menyatakan cukup setuju dan 2 orang menyatakan tidak setuju.

Harapan responden terhadap kemudahan untuk mendapatkan informasi memperoleh skor 79,77. Dari 86 responden, 16 orang menyatakan sangat setuju, 53 orang menyatakan setuju, dan 17 orang menyatakan cukup setuju. Harapan terhadap ketepatan petugas memberikan layanan sesuai kebutuhan mendapat skor 80,47. Dari 86 responden, 28 orang menyatakan

sangat setuju, 34 orang menyatakan setuju, 23 orang menyatakan cukup setuju, dan 1 orang menyatakan tidak setuju.

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Item-itemnya adalah sapaan petugas pada saat pemohon datang, kehadiran petugas saat jadwal pelayanan, pertanggungjawaban pegawai pada tugasnya, serta kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.12 Deskripsi harapan responden (n=86) terhadap dimensi jaminan pada pelayanan kartu kuning (AK-1) di Disnakertrans Kabupaten Jember

No	Item Pertanyaan	Proporsi pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
13	Sapaan pegawai pada saat pemohon datang	(:	:	:	:	86	80,23
14	Kehadiran petugas saat jadwal pelayanan	((:	:	:	86	82,79
.	Pertanggungjawaban pegawai pada tugasnya	((:	:	:	86	78,
15	Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan	(((:	:	86	37
.				:	:	:		76,
.				(:	:		98
16								
.	Total skor							318,37

Sumber: data primer, tahun 2014

Berdasarkan tabel 4.12 di atas harapan responden pelayanan kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember terhadap dimensi jaminan (*assurance*) memiliki total skor harapan 318,37 yang dikategorikan ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.

Harapan responden terhadap sapaan pegawai pada saat pemohon datang di Disnakertrans Kabupaten Jember mendapat skor 80,23. Dari 86 responden, 21 orang menyatakan sangat setuju, 50 orang menyatakan setuju, 10 orang menyatakan cukup setuju, dan 5 orang menyatakan kurang setuju. Harapan responden terhadap kehadiran petugas saat jadwal pelayanan

mendapat skor 82,79. Dari 86 responden, 27 orang menyatakan sangat setuju, 44 orang menyatakan setuju, dan 15 orang menyatakan cukup setuju.

Harapan responden terhadap pertanggungjawaban pegawai pada tugasnya dalam pelayanan kartu kuning (AK-1) di Disnakertrans Kabupaten Jember mendapat skor 78,37. Dari 86 responden, 19 orang menyatakan sangat setuju, 41 orang menyatakan setuju, dan 26 orang menyatakan cukup setuju. Harapan responden terhadap kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan kartu kuning (AK-1) mendapat skor 76,98. Dari 86 responden, 17 orang menyatakan sangat setuju, 39 orang menyatakan setuju, dan 30 orang menyatakan cukup setuju.

5. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Dimensi empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pemohon. Item-itemnya adalah sikap adil dan tidak diskriminatif, perhatian petugas terhadap kebutuhan pemohon, kesabaran petugas dalam merespon keluhan pemohon, dan komunikasi yang terjalin antara petugas dan pemohon.

Tabel 4.13 Deskripsi harapan responden (n=86) terhadap dimensi empati pada pelayanan kartu kuning (AK-1) di Disnakertrans Kabupaten Jember

No	Item Pertanyaan	Proporsi pilihan			Total	Skor
		1	2	3		
17	Sikap adil dan tidak diskriminatif	0	0	0	86	82,79
18	Perhatian petugas terhadap kebutuhan pemohon	0	0	0	86	80,47
19	Kesabaran petugas merespon keluhan	0	0	0	86	77,44
20	Komunikasi yang terjalin antara petugas dan pemohon	0	0	0	86	81,16
Total skor						321,86

Sumber: data primer, tahun 2014

Berdasarkan tabel 4.13 di atas harapan responden pelayanan kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember

terhadap dimensi empati (*emphaty*) memiliki total skor harapan 321,86 yang dikategorikan ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.

Harapan responden terhadap sikap adil dan tidak diskriminatif saat pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Disnakertrans Kabupaten Jember mendapat skor 82,79. Dari 86 responden, 28 orang menyatakan sangat setuju, 42 orang menyatakan setuju, dan 16 orang menyatakan cukup setuju. Harapan responden terhadap perhatian petugas atas kebutuhan pemohon mendapat skor 80,47. Dari 86 responden, 24 orang menyatakan sangat setuju, 40 orang menyatakan setuju, dan 22 orang menyatakan cukup setuju.

Harapan responden terhadap kesabaran petugas merespon keluhan mendapat skor 77,44. Dari 86 responden, 19 orang menyatakan sangat setuju, 37 orang menyatakan setuju, dan 30 orang menyatakan cukup setuju. Harapan responden terhadap komunikasi yang terjalin antara petugas dan pemohon saat pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi mendapat skor 81,16. Dari 86 responden, 25 orang menyatakan sangat setuju, 43 orang menyatakan setuju, dan 19 orang menyatakan cukup setuju.

Selanjutnya, setelah perhitungan skor item-item harapan seperti tersaji pada data di atas, kemudian skor rata-rata tiap dimensi tersebut direkapitulasi untuk mendapatkan skor rata-rata harapan responden terhadap lima dimensi kualitas yaitu dimensi bukti langsung, dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dan dimensi empati seperti terlihat pada tabel 4.12 sebagai berikut.

Tabel 4.14 Rekapitulasi harapan responden terhadap pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember

NO	Dimensi	Skor
1	Bukti Langsung (Tangibles)	397,9
	a. Kondisi kantor Disnakertrans	83,95
	b. Kenyamanan ruang tunggu	76,74
	c. Ketersediaan area parkir	79,77
	d. Kelengkapan peralatan	75,82
	e. Penampilan petugas	81,63
2	Kehandalan (Reliability)	236,05
	a. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	77,21
	b. Penyampaian informasi secara rinci	79,77
	c. Pemeriksaan kelengkapan persyaratan	79,07
3	Daya tanggap (Responsiveness)	321,41
	a. Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan	78,84
	b. Ketanggapan petugas dalam mengatasi keluhan pemohon	82,33
	c. Kemudahan pemohon mendapatkan informasi	79,77
	d. Ketepatan petugas memberikan layanan sesuai kebutuhan	80,47
4	Jaminan (Assurance)	318,37
	a. Sapaan petugas pada saat pemohon datang	80,23
	b. Kehadiran petugas saat jadwal pelayanan	82,79
	c. Pertanggungjawaban pegawai pada tugasnya	78,37
	d. Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan	76,98
	Empati (Empathy)	321,86
	a. Sikap adil dan tidak diskriminatif	82,79
	b. Perhatian petugas terhadap kebutuhan pemohon	80,47
	c. Kesabaran petugas merespon keluhan	77,44
	d. Komunikasi yang terjalin antara petugas dan pemohon	81,16

Harapan Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan

1.595,59

Sumber: data primer, tahun 2014

Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat diketahui bahwa harapan responden terhadap pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember dengan total skor 1.595,95 yang dikategorikan responden menginginkan kualitas pelayanan yang baik. Pada dimensi bukti langsung mendapat skor 397,9, dimensi kehandalan mendapat skor 236,05, dimensi daya tanggap mendapat skor 321,41, dimensi jaminan mendapat skor 318,37, dan dimensi empati mendapat skor 321,86 .

4.4.3 Persepsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Kuning (AK-1) Bagi Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember

Persepsi responden merupakan kondisi atau suatu proses pelayanan yang telah dirasakan sehingga responden memiliki penilaian terhadap pelayanan tersebut. Persepsi responden berdasarkan perhitungan servqual meliputi 5 dimensi yaitu dimensi bukti langsung, dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan dan dimensi empati. Hasil perhitungan tiap indikator persepsi di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi adalah sebagai berikut.

1. Dimensi Bukti Langsung (*tangibles*)

Dimensi bukti langsung berkaitan dengan fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai atau karyawan, dan sarana komunikasi. Item-itemnya adalah kondisi kantor Disnakertrans, kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan peralatan pelayanan, ketersediaan area parkir, dan penampilan petugas.

Tabel 4.15 Deskripsi persepsi responden (n=86) terhadap dimensi bukti langsung pada pelayanan kartu kuning (AK-1) di Disnakertrans Kabupaten Jember

No	Item Pertanyaan	Proporsi pilihan				Total	Skor
		1	2	3	4		
1	Kondisi kantor Disnakertrans	0	0	0	0	8	71,16
2	Kenyamanan ruang tunggu	0	0	0	0	8	80,93
3	Ketersediaan area parker	0	0	0	0	8	84,19
4	Kelengkapan peralatan	0	0	0	0	8	77,44
5	Penampilan petugas	0	0	0	0	8	82,33
Total skor						39	6,05

Sumber: data primer, tahun 2014

Berdasarkan tabel 4.15 di atas persepsi responden pelayanan kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember terhadap dimensi bukti langsung (*tangibles*) memiliki total skor persepsi 396,05 yang dikategorikan mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.

Persepsi responden pelayanan kartu kuning (AK-1) terhadap kondisi kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember mendapat skor 71,16. Dari 86 responden, 24 orang menyatakan sangat baik, 16 orang menyatakan baik, 30 orang menyatakan cukup baik, dan 16 orang menyatakan kurang baik.

Persepsi responden pelayanan kartu kuning (AK-1) terhadap kenyamanan ruang tunggu yang disediakan oleh Disnakertrans Kabupaten Jember mendapat skor 80,93. Dari 86 responden, 32 orang menyatakan sangat baik, 33 orang menyatakan baik, 15 orang menyatakan cukup baik, 5 orang menyatakan kurang baik, dan 1 orang menyatakan tidak baik. Persepsi terhadap ketersediaan area parkir oleh Disnakertrans Kabupaten Jember mendapat skor 84,19. Dari 86 responden, 44 orang menyatakan sangat baik, 20 orang menyatakan baik, 18 orang menyatakan cukup baik, dan 4 orang menyatakan kurang baik.

Persepsi terhadap kelengkapan peralatan pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Disnakertrans Kabupaten Jember mendapat skor 77,44. Dari 86 responden, 29 orang menyatakan sangat baik, 35 orang menyatakan baik, 6 orang menyatakan cukup baik, 14 orang menyatakan kurang baik, dan 2 orang menyatakan tidak baik. Persepsi terhadap penampilan pegawai pelayanan kartu kuning (AK-1) mendapat skor 82,33. Dari 86 responden, 35 orang menyatakan sangat baik, 31 orang menyatakan baik, 16 orang menyatakan cukup baik, 3 orang menyatakan kurang baik, dan 1 orang tidak baik.

2. Dimensi Keandalan (*reliability*)

Dimensi keandalan berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Item-itemnya adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, penyampaian informasi secara rinci serta pemeriksaan kelengkapan persyaratan pemohon.

Tabel 4.16 Deskripsi persepsi responden (n=86) terhadap dimensi keandalan pada pelayanan kartu kuning (AK-1) di Disnakertrans Kabupaten Jember

No	Item Pertanyaan	Proporsi pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	(4	:	:	:	86	82,09
7	penyampaian informasi secara rinci	(:	:	:	:	86	81,63
8	pemeriksaan kelengkapan persyaratan	(:	:	:	:	86	78,37
Total skor							242	,09

Sumber: data primer, tahun 2014

Berdasarkan tabel 4.16 di atas persepsi responden pelayanan kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember terhadap dimensi keandalan (*reliability*) memiliki total skor persepsi 242,09 yang dikategorikan mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.

Persepsi responden terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Disnakertrans Kabupaten Jember

mendapat skor 82,09. Dari 86 responden, 32 orang menyatakan sangat baik, 35 orang menyatakan baik, 15 orang menyatakan cukup baik, dan 4 orang menyatakan kurang baik. Persepsi terhadap penyampaian informasi secara rinci oleh petugas mendapat skor 81,63. Dari 86 responden, 35 orang menyatakan sangat baik, 33 orang menyatakan baik, 8 orang menyatakan cukup baik, dan 10 orang menyatakan kurang baik. Persepsi responden terhadap pemeriksaan kelengkapan persyaratan mendapat skor 78,37. Dari 86 responden, 23 orang menyatakan sangat baik, 39 orang menyatakan baik, 18 orang menyatakan cukup baik, dan 6 orang menyatakan kurang baik.

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap meliputi keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Item-itemnya adalah kecepatan dalam memberikan pelayanan, ketanggapan dalam mengatasi keluhan pemohon, Kemudahan pemohon untuk mendapatkan informasi dan ketepatan petugas memberikan layanan sesuai kebutuhan pemohon.

Tabel 4.17 Deskripsi persepsi responden (n=86) terhadap dimensi daya tanggap pada pelayanan kartu kuning (AK-1) di Disnakertrans Kabupaten Jember

Item Pertanyaan	Proporsi pilihan					Total	Skor
	1	2	3	4	5		
Kecepatan dalam memberikan pelayanan	0	0	0	0	0	86	78,14
Ketanggapan dalam mengatasi keluhan pemohon	0	0	0	0	0	86	79,30
Kemudahan pemohon untuk mendapatkan informasi	0	0	0	0	0	86	84,65
ketepatan petugas memberikan layanan sesuai kebutuhan	0	0	0	0	0	86	76,28
Total skor							318,37

Sumber: data primer, tahun 2014

Berdasarkan tabel 4.17 di atas persepsi responden pelayanan kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember terhadap dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memiliki total skor persepsi 318,37 yang dikategorikan mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.

Persepsi responden terhadap kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Disnakertrans Kabupaten Jember mendapat skor 78,14. Dari 86 responden, 23 orang menyatakan sangat baik, 34 orang menyatakan baik, 27 orang menyatakan cukup baik, dan 2 orang menyatakan kurang baik. Persepsi terhadap ketanggapan dalam mengatasi keluhan pemohon mendapat skor 79,30. Dari 86 responden, 29 orang menyatakan sangat baik, 31 orang menyatakan baik, 22 orang menyatakan cukup baik, 2 orang menyatakan kurang baik, dan 2 orang menyatakan tidak baik.

Persepsi responden terhadap kemudahan untuk mendapatkan informasi memperoleh skor 84,65. Dari 86 responden, 34 orang menyatakan sangat baik, 40 orang menyatakan baik, 10 orang menyatakan cukup baik, dan 2 orang menyatakan kurang baik. Persepsi terhadap ketepatan petugas memberikan layanan sesuai kebutuhan mendapat skor 76,28. Dari 86 responden, 22 orang menyatakan sangat baik, 35 orang menyatakan baik, 23 orang menyatakan cukup baik, 3 orang menyatakan kurang baik dan 3 orang menyatakan tidak bai

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Item-itemnya adalah sapaan petugas pada saat pemohon datang, kehadiran petugas saat jadwal pelayanan, pertanggungjawaban pegawai pada tugasnya, serta kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.18 Deskripsi persepsi responden (n=86) terhadap dimensi jaminan pada pelayanan kartu kuning (AK-1) di Disnakertrans Kabupaten Jember

No	Item Pertanyaan	Proporsi pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
13	sapaan pegawai pada saat pemohon datang	33	35	17	1	0	86	83,02
14	Kehadiran petugas saat jadwal pelayanan	29	42	10	5	0	86	82,09
15	Pertanggungjawaban pegawai pada tugasnya	20	36	27	3	0	86	76,98
16	Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan	20	36	27	3	0	86	76,98
Total skor							319	,07

Sumber: data primer, tahun 2014

Berdasarkan tabel 4.18 di atas persepsi responden pelayanan kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember terhadap dimensi jaminan (*assurance*) memiliki total skor persepsi 319,07 yang dikategorikan mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.

Persepsi responden terhadap sapaan pegawai pada saat pemohon datang di Disnakertrans Kabupaten Jember mendapat skor 83,02. Dari 86 responden, 33 orang menyatakan sangat baik, 35 orang menyatakan baik, 17 orang menyatakan cukup baik, dan 1 orang menyatakan tidak baik. Persepsi responden terhadap kehadiran petugas saat jadwal pelayanan mendapat skor 82,09. Dari 86 responden, 29 orang menyatakan sangat baik, 42 orang menyatakan baik, 10 orang menyatakan cukup baik, dan 5 orang menyatakan kurang baik.

Persepsi responden terhadap pertanggungjawaban pegawai pada tugasnya dalam pelayanan kartu kuning (AK-1) di Disnakertrans Kabupaten Jember mendapat skor 76,98. Dari 86 responden, 20 orang menyatakan sangat baik, 36 orang menyatakan baik, 27 orang menyatakan cukup baik, dan 3 orang menyatakan kurang baik. Persepsi responden terhadap kesopanan

petugas dalam memberikan pelayanan kartu kuning (AK-1) mendapat skor 76,98. Dari 86 responden, 17 orang menyatakan sangat baik, 41 orang menyatakan baik, 36 orang menyatakan cukup baik dan 2 orang menyatakan kurang baik.

5. Dimensi Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pemohon. Item-itemnya adalah sikap adil dan tidak diskriminatif, perhatian petugas terhadap kebutuhan pemohon, kesabaran petugas dalam merespon keluhan pemohon, dan komunikasi yang terjalin antara petugas dan pemohon.

Tabel 4.19 Deskripsi persepsi responden (n=86) terhadap dimensi empati pada pelayanan kartu kuning (AK-1) di Disnakertrans Kabupaten Jember

No	Item Pertanyaan	Proporsi pilihan				Total	Skor
		1	2	3	4		
17	Sikap adil dan tidak diskriminatif	25	41	36	2	86	79,30
18	Perhatian petugas terhadap kebutuhan pemohon	25	41	36	2	86	80,00
19	Kesabaran petugas merespon keluhan	25	41	36	2	86	84,19
20	Komunikasi yang terjalin antara petugas dan pemohon	25	41	36	2	86	83,02
Total skor							326,51

Sumber: data primer, tahun 2014

Berdasarkan tabel 4.19 di atas persepsi responden pelayanan kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember terhadap dimensi empati (*empaty*) memiliki total skor persepsi 326,51 yang dikategorikan mendapatkan kualitas pelayanan yang sangat baik.

Persepsi responden terhadap sikap adil dan tidak diskriminatif saat pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Disnakertrans Kabupaten Jember mendapat skor 79,30. Dari 86 responden, 25 orang menyatakan sangat baik,

38 orang menyatakan baik, 20 orang menyatakan cukup baik, 1 orang menyatakan kurang baik, dan 2 orang menyatakan tidak baik. Persepsi responden terhadap perhatian petugas atas kebutuhan pemohon mendapat skor 80,00. Dari 86 responden, 28 orang menyatakan sangat baik, 36 orang menyatakan baik, 17 orang menyatakan cukup baik, 4 orang menyatakan kurang baik, dan 1 orang menyatakan tidak baik.

Persepsi responden terhadap kesabaran petugas merespon keluhan mendapat skor 84,19. Dari 86 responden, 33 orang menyatakan sangat baik, 40 orang menyatakan baik, 11 orang menyatakan cukup baik, dan 2 orang menyatakan kurang baik. Persepsi responden terhadap komunikasi yang terjalin antara petugas dan pemohon saat pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi mendapat skor 83,02. Dari 86 responden, 28 orang menyatakan sangat baik, 46 orang menyatakan baik, 9 orang menyatakan cukup baik, dan 3 orang menyatakan kurang baik.

Selanjutnya, setelah perhitungan skor item-item persepsi seperti tersaji pada data di atas, kemudian skor rata-rata tiap dimensi tersebut direkapitulasi untuk mendapatkan skor rata-rata persepsi responden terhadap lima dimensi kualitas yaitu dimensi bukti langsung, dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dan dimensi empati seperti terlihat pada tabel 4.18 sebagai berikut.

Tabel 4.20 Rekapitulasi persepsi responden terhadap pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember

NO	Dimensi	Skor
1	Bukti Langsung (Tangibles)	396,05
	f. Kondisi kantor Disnakertrans	71,16
	g. Kenyamanan ruang tunggu	80,93
	h. Kelengkapan peralatan	84,19
	i. Ketersediaan area parker	77,44
	j. Penampilan petugas	82,33
2	Kehandalan (Reliability)	242,09
	d. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	82,09
	e. Penyampaian informasi secara rinci	81,63
	f. Pemeriksaan kelengkapan persyaratan	78,37
3	Daya tanggap (Responsiveness)	318,37
	e. Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan	78,14
	f. Ketanggapan petugas dalam mengatasi keluhan pemohon	79,30
	g. Kemudahan pemohon mendapatkan informasi	84,65
	h. Ketepatan petugas memberikan layanan sesuai kebutuhan	76,28
4	Jaminan (Assurance)	319,07
	e. Sapaan petugas pada saat pemohon datang	83,02
	f. Kehadiran petugas saat jadwal pelayanan	82,09
	g. Pertanggungjawaban pegawai pada tugasnya	76,98
	h. Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan	76,98
	Empati (Empathy)	326,51
	e. Sikap adil dan tidak diskriminatif	79,30
	f. Perhatian petugas terhadap kebutuhan pemohon	80,00
	g. Kesabaran petugas merespon keluhan	84,19
	h. Komunikasi yang terjalin antara petugas dan pemohon	83,02
Persepsi Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan		1.602,09

Sumber: data primer, tahun 2014

Berdasarkan tabel 4.20 di atas dapat diketahui bahwa persepsi responden terhadap pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember dengan total skor 1.602,09 yang dikategorikan responden mendapatkan kualitas pelayanan yang baik. Pada dimensi bukti langsung mendapat skor 396,05, dimensi kehandalan mendapat skor 242,09, dimensi daya tanggap mendapat skor 318,37, dimensi jaminan mendapat skor 319,07, dan dimensi empati mendapat skor 326,51.

4.5 Analisis Service Quality

Pada penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember menggunakan pengukuran analisis model Service Quality yang sudah dijelaskan pada bab 3. Analisis ServQual didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja layanan pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/sempurna untuk masing-masing atribut layanan, model analisis ini gap antara dua variabel pokok, yakni layanan yang diharapkan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. Cara menggunakan model tersebut dengan cara skor persepsi dikurangi skor harapan responden.

Tabel 4.21 Rekapitulasi perhitungan ServQual untuk kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember

No	Dimensi	Skor		ServQual	Tingkat Kualitas
		Harapan	Persepsi		
1	Bukti Langsung (<i>tangibles</i>)	397,9	396,05	-1,85	Tidak Baik
2	Keandalan (<i>reliability</i>)	236,05	242,09	6,04	Sangat Baik
3	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	321,41	318,37	-3,04	Tidak Baik
4	Jaminan (<i>assurance</i>)	318,37	319,07	0,7	Baik
5	Empati (<i>empathy</i>)	321,86	326,51	4,65	Sangat Baik
Skor rata-rata tingkat Kualitas Pelayanan		1,59	1,60	6,5	Sangat Baik
		5,59	2,09		

Sumber: data primer, tahun 2014

Berdasarkan tabel 4.21 di atas bahwa hasil perhitungan dari total skor harapan responden dari lima dimensi adalah dalam kategori baik dengan skor 1.595,59 sedangkan untuk hasil perhitungan total skor persepsi responden dari lima dimensi tersebut adalah dalam kategori baik dengan skor 1.602,09. Dari total skor persepsi dan total skor harapan tersebut maka hasil perhitungan Service Quality (ServQual) diketahui bahwa kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember mendapatkan skor 6,5 yang dikategorikan sangat baik. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima (*perceived service*) oleh responden melebihi dengan yang diharapkan (*expected service*) oleh responden.

Hasil perhitungan dari kualitas pelayanan tersebut mendapatkan nilai positif menggunakan model Service Quality dapat diketahui dari hasil rata-rata skor lima dimensi. Untuk perhitungan Service Quality pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) yaitu -1,85; dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu 6,04; dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu -3,04; dimensi jaminan (*assurance*) yaitu 0,7 dan dimensi empati (*empathy*) yaitu 4,65. Dari lima dimensi tersebut dua dimensi berada pada kategori kualitas pelayanan sangat baik, satu dimensi berada pada kategori kualitas pelayanan baik, dan dua dimensi berada pada kategori kualitas pelayanan tidak baik. Dimensi kehandalan (*reliability*) dan dimensi empati (*empathy*) berada pada kategori kualitas pelayanan sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima oleh responden pada kedua dimensi tersebut melebihi harapan responden. Dimensi jaminan (*assurance*) berada pada kategori kualitas pelayanan baik, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima oleh responden pada dimensi tersebut sesuai dengan harapan responden. Dimensi bukti langsung (*tangibles*) dan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berada pada kategori kualitas pelayanan tidak baik, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima oleh responden pada kedua dimensi tersebut lebih rendah atau tidak sesuai dengan harapan responden.

Berdasarkan penjelasan di atas maka kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember dengan menggunakan pengukuran model Service Quality (ServQual) mendapat skor positif yakni 6,5. Kualitas pelayanan tersebut dikategorikan sangat baik karena pelayanan kartu kuning (AK-1) yang diterima oleh responden melebihi harapan responden.

4.6 Interpretasi Hasil

Pada analisa data kualitas pelayanan terdapat lima dimensi yang dihitung menggunakan rumus Model Service Quality yang hasilnya tiga skor positif pada dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi jaminan (*assurance*) dan dimensi empati (*empahty*) serta dua skor negatif pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) dan dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Interpretasi hasil dari analisis data tersebut yaitu sebagai berikut.

1. Dimensi bukti langsung (*tangibles*)

Dimensi ini yang terdiri dari kondisi sarana dan prasarana serta penampilan pegawai layanan dikategorikan tidak baik, dengan hasil skor Service Quality -1,85. Perolehan hasil tersebut didapat dari perhitungan total skor persepsi responden yaitu 396,05 dikurangi total skor harapan responden yaitu 397,9. Dimensi ini menghasilkan angka negatif karena pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh responden lebih rendah dari harapan responden. Hal ini berdasarkan wawancara dengan ibu Maya salah satu pemohon kartu kuning (AK-1) sebagai berikut.pada tanggal 11 Juli 2014 yang menyatakan bahwa untuk

“ruang tunggu pengambilan kartu kuning (AK-1) sudah cukup nyaman, peralatan yang digunakan juga sudah baik, kerapian dari pegawai Disnakertrans juga sudah baik, tetapi loket antrian yang panas membuat kurang nyaman, serta lahan parkir yang digunakan parkir untuk tamu kurang luas.” (wawancara pada tanggal 11 Juli 2014)

Pada dimensi bukti langsung, skor *servqual* berada di urutan pertama, berdasarkan tiga karakteristik responden komunikasi mulut ke mulut,

kebutuhan pribadi dan pengalaman masa lalu. Penjelasan mengenai komunikasi mulut ke mulut, terdiri dari informasi baik dan buruk. Sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka menerima informasi yang baik mengenai ketersediaan peralatan petugas, kecanggihan teknologi yang digunakan petugas dan atribut yang dikenakan petugas lengkap. Kebutuhan pribadi merupakan kesadaran untuk melakukan pendaftaran sebagai pencari kerja. Responden sudah memiliki kesadaran yang cukup baik untuk terdaftar sebagai pencari kerja melalui pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember. Pengalaman masa lalu, dapat digolongkan responden yang telah melakukan pelayanan kartu kuning sebelumnya serta melakukan perpanjangan atau membuat kembali kartu kuning (AK-1). Sebagian besar responden baru pertama kali melakukan pelayanan kartu kuning (AK-1) merasa pelayanan yang diberikan baik namun kurangnya peralatan seperti mesin fotocopy berkas menjadi koreksi tersendiri.

2. Dimensi kehandalan (*reliability*)

Dimensi kehandalan (*reliability*) ini yang terdiri dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, penyampaian informasi secara rinci serta pemeriksaan kelengkapan persyaratan pemohon dalam pelayanan yang dikategorikan sangat baik, dengan skor Service Quality 6,04. Perolehan hasil tersebut didapat dari perhitungan total skor persepsi responden yaitu 242,09 dikurangi total skor harapan responden yaitu 236,05. Dimensi ini menghasilkan angka positif karena kualitas pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh responden melebihi dari harapan responden.

Pada dimensi jaminan urutan skor servqual kedua, berdasarkan tiga karakteristik responden komunikasi mulut ke mulut, kebutuhan pribadi dan pengalaman masa lalu. Penjelasan mengenai komunikasi mulut ke mulut, terdiri dari informasi baik dan buruk. Sebagian besar responden mendapatkan informasi yang baik tentang keramahan dan kesopanan petugas pelayanan kartu kuning (AK-1) dari tetangga terdekat dan kerabat yang pernah melakukan pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan

Transmigrasi Kabupaten Jember. Kebutuhan pribadi merupakan kesadaran responden untuk melakukan pendaftaran sebagai pencari kerja melalui pelayanan kartu kuning (AK-1) melalui prosedur yang benar. Pengalaman masa lalu, dapat digolongkan responden yang telah melakukan pelayanan kartu kuning sebelumnya serta melakukan perpanjangan atau membuat kembali kartu kuning (AK-1). Sebagian besar responden baru pertama kali melakukan pelayanan kartu kuning (AK-1) merasa pelayanan yang diberikan sangat baik sesuai dengan wawancara pada Ibu Rina salah satu pemohon kartu kuning (AK-1) sebagai berikut.

“petugas loket pelayanan penerimaan berkas dari pemohon sangat teliti dalam memeriksa persyaratan, sehingga pemohon yang belum melengkapi berkas harus melengkapi persyaratan pembuatan kartu kuning (AK-1).” (wawancara pada tanggal 10 Juli 2014).

3. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

Dimensi ini yang terdiri dari kecepatan dalam pelayanan, ketanggapan petugas dalam mengatasi keluhan, kemudahan pemohon untuk mendapatkan informasi dan ketepatan petugas memberikan layanan sesuai kebutuhan pemohon yang dikategorikan tidak baik, dengan skor Service Quality -3,04. Perolehan hasil tersebut didapat dari perhitungan total skor persepsi responden yaitu 318,37 dikurangi total skor harapan responden yaitu 321,41. Dimensi ini menghasilkan angka negatif karena pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh responden lebih rendah dari harapan responden.

Pada dimensi daya tanggap skor *servqual* berada pada urutan ketiga dan berdasarkan tiga karakteristik responden komunikasi mulut ke mulut, kebutuhan pribadi dan pengalaman masa lalu. Penjelasan mengenai komunikasi mulut ke mulut, terdiri dari informasi baik dan buruk. Kebutuhan pribadi pelanggan meliputi kesadaran untuk melakukan pendaftaran sebagai pencari kerja melalui pelayanan kartu kuning (AK-1) dengan prosedur yang benar. Untuk mempermudah penyampaian informasi kepada pemohon kartu kuning (AK-1) tersebut maka perlu adanya papan prosedur pelayanan kartu kuning (AK-1) yang jelas, namun hal ini belum ada di Dinas Tenaga Kerja

dan Transmigrasi Kabupaten Jember. Hal ini diungkapkan oleh salah satu pemohon yaitu ibu Dian sebagai berikut.

“Ketanggapan pegawai dalam mengatasi keluhan pemohon dan tidak tersedianya papan prosedur sehingga alur pelayanan tidak jelas dan sedikitnya ketersediaan brosur. Pemohon mengharapkan adanya brosur atau prosedur yang jelas agar pemohon tidak bingung pada saat melengkapi persyaratan permohonan.” (wawancara pada tanggal 17 Juli 2014)

Setelah itu, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Imam Mochtar selaku staf penempatan kerja sebagai berikut.

“Bagan prosedur masih dalam pembuatan dan untuk brosur mengenai syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon kartu kuning (AK-1) sudah ada di samping ruang tunggu namun jumlahnya terbatas sehingga sejumlah pemohon yang baru pertama kali datang tidak semuanya mengetahui.” (wawancara pada tanggal 18 Juli 2014)

4. Dimensi jaminan (*assurance*)

Dalam dimensi ini yang terdiri dari sapaan petugas pada saat pemohon datang, kehadiran petugas saat jadwal pelayanan, pertanggungjawaban pegawai pada tugasnya, serta kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan yang dikategorikan baik, dengan skor Service Quality 0,7. Perolehan hasil tersebut didapat dari perhitungan total skor persepsi responden yaitu 319,07 dikurangi total skor harapan responden yaitu 318,37. Dimensi ini menghasilkan angka positif karena pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh responden sesuai dengan harapan.

Pada dimensi jaminan urutan skor servqual keempat, berdasarkan tiga karakteristik responden komunikasi mulut ke mulut, kebutuhan pribadi dan pengalaman masa lalu. Penjelasan mengenai komunikasi mulut ke mulut, terdiri dari informasi baik dan buruk. Sebagian besar responden mendapatkan informasi pelayanan yang baik mengenai pelayanan pegawai terhadap pemahaman keinginan pemohon, kemampuan petugas, serta kesopanan petugas dalam melakukan pelayanan. Pernyataan kualitas pelayanan ini didukung dengan hasil wawancara pada Ibu mita sebagai berikut.

“para petugas layanan ramah dalam memberikan pelayanan pada saat pemohon datang sehingga merasa nyaman dengan sikap pegawai loket

layanan tersebut. Kehadiran petugas pelayanan juga sesuai jadwal yakni pukul 08.00-14.00 WIB.” (wawancara pada tanggal 15 Juli 2014)

Karakteristik responden atas Kebutuhan pribadi merupakan kesadaran responden untuk melakukan pendaftaran sebagai pencari kerja melalui pelayanan kartu kuning (AK-1) dengan prosedur yang benar. Kesadaran ini cukup baik karena pemohon pada umumnya ingin segera mendapatkan pekerjaan sehingga mendaftarkan diri sebagai pencari kerja agar mempermudah dalam memperoleh pekerjaan serta mengetahui informasi lowongan kerja.

5. Dimensi empati (*emphaty*)

Dimensi empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pemohon yang dikategorikan sangat baik, dengan skor Service Quality 4,65. Perolehan tersebut didapat dari perhitungan total skor persepsi responden yaitu 326,51 dikurangi total skor harapan responden yaitu 321,86. Dimensi ini menghasilkan angka positif karena pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh responden melebihi harapan responden.

Pada dimensi empati berdasarkan tiga karakteristik responden komunikasi mulut ke mulut, kebutuhan pribadi dan pengalaman masa lalu. Penjelasan mengenai komunikasi mulut ke mulut, terdiri dari informasi baik dan buruk. Kebutuhan pribadi merupakan kesadaran responden untuk melakukan pendaftaran sebagai pencari kerja melalui pelayanan kartu kuning (AK-1) dengan prosedur yang benar. Peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Ibu Siska dan mendapatkan keterangan sebagai berikut.

“Pegawai loket memberikan perlakuan yang adil kepada pemohon kartu kuning, sikap yang ditunjukkan pegawai terhadap semua pemohon sama tanpa membedakan. Komunikasi antara pemohon dan petugas terjalin cukup bagus, sehingga pemohon merasa lebih diperhatikan.” (wawancara pada tanggal 23 Juli 2014)

Dari keterangan tersebut maka pegawai layanan dinilai telah cukup baik dalam memberikan layanan kartu kuning (AK-1) kepada para pencari

kerja sehingga hal ini memberikan penilaian positif terhadap citra kualitas pelayanan.



BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember mengenai kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja dengan menggunakan lima dimensi dalam perhitungan Model Service Quality (ServQual) pada 86 responden yaitu sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember dengan menggunakan model ServQual dinyatakan kualitas pelayanannya sangat baik yaitu dengan skor 6,5. Dari perhitungan ServQual hasil positif yang diperoleh tersebut berarti menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh responden melebihi harapan responden.
2. Hasil ServQual dari lima dimensi, yakni untuk dimensi bukti langsung (*tangibles*) hasil skor ServQual -1,85; dimensi kehandalan (*reliability*) hasil skor ServQual 6,04; dimensi daya tanggap (*responsiveness*) hasil skor ServQual -3,04; dimensi jaminan (*assurance*) hasil skor ServQual 0,7; dan dimensi empati (*emphaty*) hasil skor ServQual 4,65.
3. Dimensi bukti langsung (*tangibles*) dan dimensi daya tanggap (*responsiveness*), setelah melalui perhitungan hasil ServQualnya mendapat skor negatif. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima pada kedua dimensi ini lebih rendah dari harapan responden sehingga dikatakan kualitas pelayanannya buruk atau tidak baik.
4. Dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*emphaty*), setelah melalui perhitungan hasil ServQualnya mendapat skor positif. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima pada ketiga

dimensi tersebut sesuai atau melebihi harapan responden sehingga dikatakan kualitas pelayanannya sangat baik.

5.2 Saran

Pada kesimpulan diatas diketahui bahwa kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember dikatakan kualitas pelayanannya sangat baik, maka peneliti memberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut.

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) terutama pada dimensi bukti langsung (*tangibles*), maka sebaiknya pada ruang tunggu jumlah kursi dan meja untuk mengisi formulir perlu ditambahkan, memperluas area parkir untuk pemohon, serta melengkapi prasarana seperti mesin fotocopy.
2. Sebaiknya memperbanyak informasi tentang persyaratan pembuatan kartu kuning (AK-1), menambahkan papan prosedur pelayanan kartu kuning (AK-1) sehingga mempermudah pemohon mengetahui tata pelaksanaan pelayanan kartu kuning (AK-1) serta mencantumkan waktu pelayanan agar masyarakat mengetahui berapa lama waktu pelayanan dalam pembuatan kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Bungin, Burhan. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Hadi, Sutrisno. 1989. *Metodologi Research I*. Fakultas Psikologi:UGM Yogyakarta.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Perbandingan Administrasi Publik: Model, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan Dalam Persepektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Narbuko, cholid dan Abu Achmadi. 2010. *Metodologi penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Riduwan. 2003. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Angkasa.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sumarsono, Sony. 2003. *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu Yogyakarta.
- Syafri, W. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Tjiptono dan Chandra . 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management; Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Universitas Jember. 2012. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember*. Jember: Jeber University Press.

Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi (Ilmu Administrasi Negara, Pembangunan, dan Niaga)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Peraturan Perundang-Undangan

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Surat Edaran MENPAN No. SE/10/M.PAN/7/2005 tentang Daftar Prioritas Jenis Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia No 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

Peraturan Bupati Jember No. 49 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Dinas Tenaga Kerja dan Trasmigrasi

Website

<http://jatim.bps.go.id>

<http://jemberkab.bps.go.id/>

<http://metro.sindonews.com/read/pemohon-kartu-kuning-meningkat-dinas-batasi-jam-pelayanan>

<http://metro.sindonews.com/read/masalah-masalah-ketenagakerjaan-di-indonesia>

LAMPIRAN A



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN

Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Jember Telp. 0331-337818, 339385 Fax. 0331-337818
e-Mail : penelitian.lemlit@unej.ac.id

Nomor : 1132/UN25.3.1/LT.5/2014 02 Juli 2014
Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian

Yth. Kepala
Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan
Perlindungan Masyarakat
Pemerintah Kabupaten Jember
di -

JEMBER

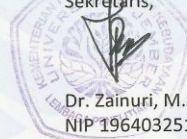
Memperhatikan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember Nomor : 2579/UN25.1.2/LT/2014 tanggal 01 Juli 2014, perihal permohonan ijin penelitian mahasiswa :

Nama / NIM : Okik Indarwati/100910201012
Fakultas / Jurusan : FISIP/Illmu Administrasi Negara Universitas Jember
Alamat / HP : Jl. Bengawan Solo III Jember/Hp.
Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Kartu Kuning (AK-1) Bagi Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember
Lokasi Penelitian : Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember
Lama Penelitian : Dua bulan (02 Juli 2014 – 02 September 2014)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan Saudara disampaikan terima kasih.

a.n Ketua
Sekretaris,



Dr. Zainuri, M.Si
NIP 196403251989021001


Tembusan Kepada Yth. :


1. Dekan FISIP
Universitas Jember
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip



CERTIFICATE NO : QMS/173

LAMPIRAN B

**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER**
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. Letjen S. Parman No. 89 Telp. 337853 Jember



Kepada
Yth. Sdr. : Kepala Disnaker dan Transmigrasi Kab. Jember
Di -
J E M B E R

SURAT REKOMENDASI
Nomor : 072/1435/314/2014

Tentang
IJIN PENELITIAN

Dasar : 1. Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 15 tahun 2008 tanggal 23 Desember 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah
2. Peraturan Bupati Jember Nomor 62 tahun 2008 tanggal 23 Desember 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Linmas Kabupaten Jember

Memperhatikan : Surat dari Lembaga Penelitian Universitas Jember tanggal 02 Juli 2014 Nomor : 1132/UN25.3.1/LT.5/2014.

MEREKOMENDASIKAN

Nama / No. Induk : Okik Indarwati 100910201012
Instansi / Fak : Ilmu Administrasi Negara / FISIP / Universitas Jember.
Alamat : Jalan Kalimantan No. 37 Jember
Keperluan : Melaksanakan Penelitian tentang : " Kualitas Pelayanan Kartu Kuning (AK-1) Bagi Pencari Kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember ".
Lokasi : Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember.
Tanggal : 04-07-2014 s/d 04-09-2014

Apabila tidak mengganggu kewenangan dan ketentuan yang berlaku, diharapkan Saudara memberi bantuan tempat dan atau data seperlunya untuk kegiatan dimaksud.


Pelaksanaan Rekomendasi ini diberikan dengan ketentuan :

1. Penelitian ini benar-benar untuk kepentingan Pendidikan
2. Tidak dibenarkan melakukan aktivitas politik
3. Apabila situasi dan kondisi wilayah tidak memungkinkan akan dilakukan penghentian kegiatan

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ditetapkan di : Jember
Tanggal : 04-07-2014

An. KEPALA BAKESBANG DAN POLITIK
KABUPATEN JEMBER
Sekretaris


Drs. MOH. HASYIM, M.Si
Pembina Tingkat 1
NIP. 195902131982111001

Tembusan :
Yth. Sdr. : 1. Ketua Lembaga Penelitian Universitas Jember
2. Arsip

LAMPIRAN C



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
Jl. Kartini No. 02 Telp. (0331) 486177
J E M B E R

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800/4767/421/2014

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : Drs. H. AKHMAD HARIADI, Msi.
NIP : 19561213 197803 1 007
Pangkat / Gol : Pembina Utama Muda / (IV/c)
Jabatan : Kepala Dinas

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa :

N a m a : OKIK INDARWATI
No. Induk : 100910201012
Fak / Jur : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Ilmu Administrasi Negara
Universitas Negeri Jember

Telah melaksanakan penelitian tentang “ Kualitas Pelayanan Kartu Kuning (AK – 1) Bagi Pencari Kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember” pada tanggal 04 Juli 2014 sampai dengan 04 September 2014.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Drs. H. AKHMAD HARIADI, MSi.
Pembina Utama Muda
NIP. 19561213 197803 1 007

LAMPIRAN D

DATA MENTAH

SKOR HARAPAN RESPONDEN

	PERTANYAAN										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	5	4	3	4	5	5	4	3	5	5	5
2	4	5	4	4	3	4	3	5	5	4	5
3	4	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4
4	5	5	5	2	5	5	3	5	3	4	5
5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4
6	5	5	5	3	5	4	3	3	4	3	4
7	3	4	5	4	4	3	5	4	3	5	5
8	5	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4
9	2	4	4	2	2	3	4	3	5	5	5
10	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4
11	5	4	3	4	1	4	4	5	3	3	5
12	4	3	4	4	3	2	3	3	4	1	4
13	4	5	4	3	4	2	4	4	3	1	5
14	3	4	3	2	5	4	4	5	3	3	5
15	4	5	5	4	3	3	4	2	4	5	3

RESPONDEN	16	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5
	17	3	3	2	2	4	4	4	4	3	5	5
	18	4	5	4	3	4	3	3	2	5	3	4
	19	5	3	3	4	3	3	5	5	3	4	5
	20	3	5	5	4	5	4	5	3	3	5	5
	21	5	4	3	2	4	5	4	5	5	3	4
	22	4	4	5	3	3	3	4	3	3	5	5
	23	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4
	24	3	5	3	2	4	3	4	2	5	3	5
	25	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	3
	26	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
	27	3	5	3	2	3	3	4	3	3	4	3
	28	5	3	4	4	5	4	4	2	5	3	4
	29	4	4	4	2	4	4	4	4	5	3	5
	30	4	5	3	5	4	4	3	3	3	5	4
	31	5	3	5	3	3	3	4	3	5	4	4
	32	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5
	33	2	5	3	4	4	3	4	4	5	3	3
34	5	3	5	4	3	4	3	3	5	3	4	
35	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	
36	4	5	3	2	3	3	4	3	3	5	4	
37	5	4	5	3	3	5	3	4	5	5	3	

38	4	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4
39	3	5	5	3	5	4	4	5	3	4	4
40	5	4	4	5	4	3	3	3	5	3	4
41	4	3	5	3	3	4	4	4	3	5	4
42	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4
43	5	4	5	4	4	3	5	5	5	3	4
44	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
45	5	5	4	5	4	3	4	4	3	5	3
46	4	3	4	4	5	3	4	5	5	5	4
47	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
48	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4
49	4	3	3	4	4	3	4	5	5	3	4
50	4	4	4	3	4	5	3	5	4	5	3
51	5	3	4	4	5	4	5	3	4	3	4
52	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4
53	3	3	3	3	5	4	3	5	3	5	4
54	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	3
55	4	3	5	4	4	3	4	3	5	5	4
56	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4
57	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4
58	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
59	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4

RESPONDEN

60	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4
61	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4
62	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4
63	4	2	3	4	4	3	5	5	4	5	3
64	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4
65	5	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4
66	5	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4
67	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	3
68	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4
69	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4
70	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4
71	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4
72	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4
73	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4
74	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3
75	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4
76	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5	3
77	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4
78	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
79	4	4	5	4	4	5	4	4	2	5	4
80	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	3
81	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4

82	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3
83	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4
84	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
85	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4
86	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3

SKOR PERSEPSI RESPONDEN

PERTANYAAN

RESPONDEN

1
2
3
4
5
6



RESPONDEN

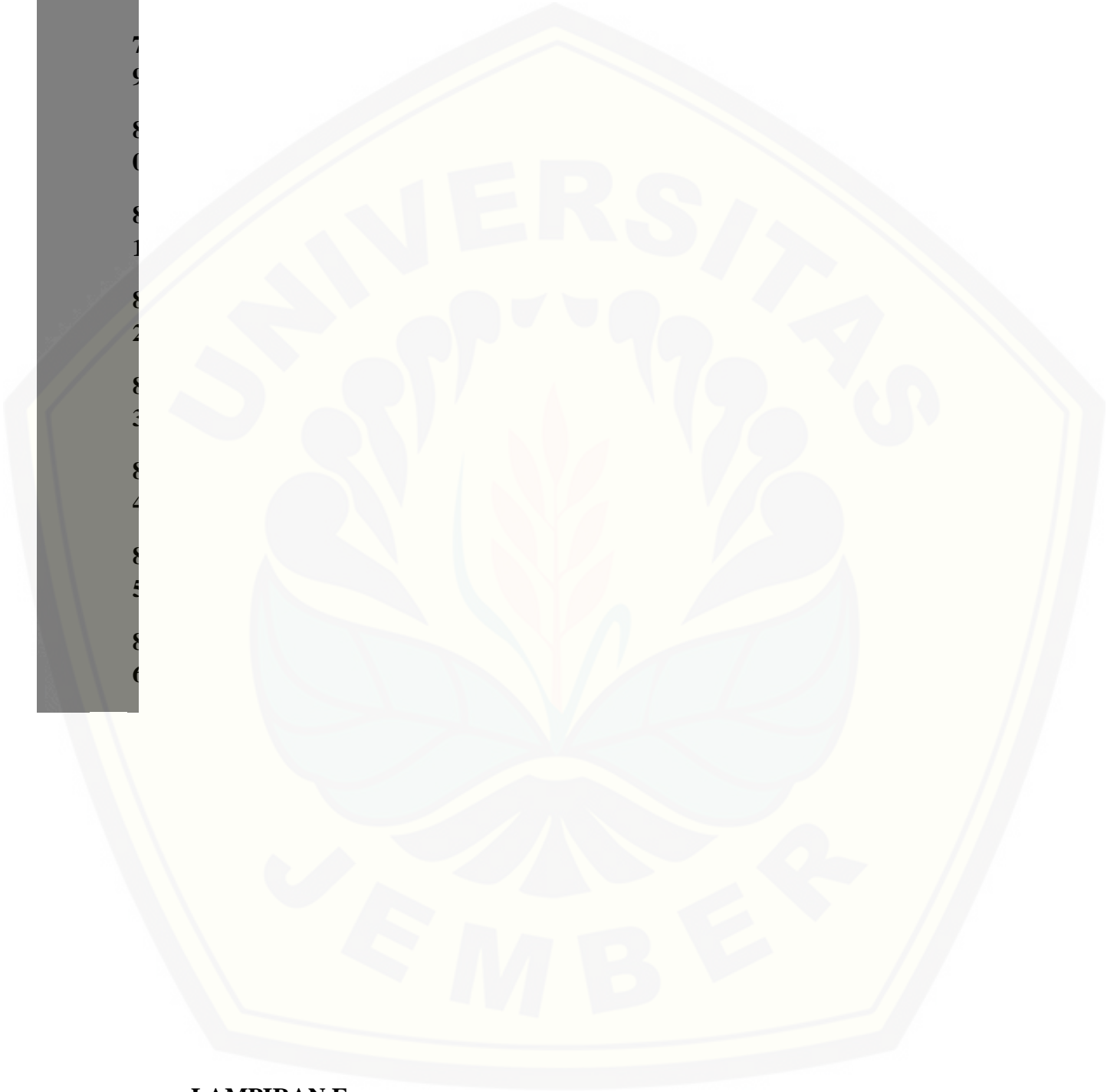
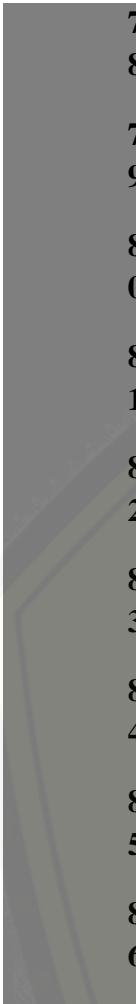




RESPONDEN







LAMPIRAN E

LEMBAR KUESIONER

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i
Di
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penulisan skripsi sebagai salah satu syarat pengambilan gelar sarjana (S1) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kartu Kuning (AK-1) Bagi Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Jember” maka saya:

Nama : Okik Indarwati

NIM : 100910201012

Fakultas/ Jurusan : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik/ Ilmu Administrasi

Universitas : Universitas Jember

Mohon kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner yang kami sediakan.

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kartu Kuning (AK-1) Bagi Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Jember dengan menggunakan metode ServQual. Informasi yang Anda berikan ini bersifat terbatas dalam arti hanya digunakan dalam penelitian ini saja dan identitas responden serta jawaban yang diberikan terjamin kerahasiaannya.

Atas perhatian dan kerjasama yang diberikan, saya sampaikan terima kasih.

Hormat Saya

Peneliti

KUESIONER PENELITIAN

• **Petunjuk Pengisian**

Berikan tanda silang (X) atau checklist (√) pada jawaban yang anda jawab paling sesuai.

• **Identitas Responden**

1. Nama :

2. Jenis Kelamin

() Laki – laki

() Perempuan

3. Usia

() 17 – 24 tahun

() 25 – 31 tahun

() 32 – 40 tahun

() > 40 tahun

4. Pendidikan

() Lulus SD

() Lulus SMA/SMK

() Lulus SMP

() Lulus Perguruan Tinggi

• **Petunjuk Pengisian**

1. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada.

2. Berikan tanda silang (X) atau (√) pada salah satu jawaban disetiap pertanyaan berkaitan dengan harapan dan persepsi anda terhadap pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember yang sesuai dengan yang anda alami dan rasakan.

3. Berikut alternatif jawaban yang tersedia:

a. Harapan pemohon

- TS : Tidak Setuju

- KS : Kurang Setuju

- CS : Cukup Setuju

b. Persepsi pemohon

- TB : Tidak baik

- KB : Kurang baik

- CB : Cukup baik

- S : Setuju
- SS : Sangat Setuju
- B : Baik
- SB : Sangat baik

DAFTAR KUESIONER

1. Dimensi Bukti Langsung (*tangibles*)

a. Harapan

No	Item Pertanyaan	TS	KS	CS	S	SS
1	Apakah anda menginginkan Disnakertrans memiliki ruang pelayanan Kartu Kuning (AK-1) yang nyaman?					
2	Apakah anda menginginkan Kantor Disnakertrans memiliki ruang tunggu yang nyaman ?					
3	Apakah anda menginginkan Kantor Disnakertrans memiliki area parkir yang luas?					
4	Apakah anda menginginkan peralatan penunjang yang lengkap untuk pelayanan kartu kuning (AK-1)?					
5	Apakah anda menginginkan petugas pelayanan kartu kuning (AK-1) berseragam rapi?					

b. Persepsi

No	Item Pertanyaan	TB	KB	CB	B	SB
1	Bagaimana menurut anda kenyamanan ruang pelayanan kartu kuning (AK-1)?					
2	Bagaimana menurut anda ruang tunggu yang dimiliki oleh Kantor Disnakertrans?					
3	Bagaimana menurut anda kapasitas area parkir yang dimiliki Kantor Disnakertrans?					
4	Bagaimana menurut anda kelengkapan peralatan penunjang pelayanan kartu					

	kuning (AK-1)?					
5	Bagaimana menurut anda kerapian berseragam para petugas?					

2. Dimensi Kehandalan (*reliability*)

a. Harapan

No	Item Pertanyaan	TS	KS	CS	S	SS
6	Apakah anda menginginkan petugas mampu memberikan pelayanan yang baik?					
7	Apakah anda menginginkan petugas menyampaikan informasi secara rinci tentang pelayanan kartu kuning (AK-1)?					
8	Apakah anda menginginkan petugas memeriksa kelengkapan persyaratan pemohon kartu kuning (AK-1)?					

b. persepsi

No	Item Pertanyaan	TB	KB	CB	B	SB
6	Bagaimana menurut anda kemampuan petugas dalam pelayanan kartu kuning (AK-1)?					
7	Bagaimana menurut anda penyampaian informasi dari petugas tentang pelayanan kartu kuning (AK-1)?					
8	Bagaimana menurut anda petugas dalam memeriksa kelengkapan persyaratan kartu kuning (AK-1)?					

3. Dimensi Daya Tanggap (*responsive*)

a. Harapan

No	Item Pertanyaan	TS	KS	CS	S	SS
9	Apakah anda menginginkan petugas mengatasi keluhan dengan cepat pada pemohon kartu kuning (AK-1)?					

10	Apakah anda menginginkan petugas tanggap mengatasi keluhan pemohon kartu kuning (AK-1)?					
11	Apakah anda menginginkan pemohon lebih mudah mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan kartu kuning (AK-1)?					
12	Apakah anda menginginkan petugas mampu memberikan layanan kartu kuning (AK-1) dengan tepat?					

b. Persepsi

No	Item Pertanyaan	TB	KB	CB	B	SB
9	Bagaimana menurut anda kecepatan petugas mengatasi keluhan pemohon kartu kuning (AK-1)?					
10	Bagaimana menurut anda ketanggapan petugas mengatasi keluhan pemohon kartu kuning (AK-1)?					
11	Bagaimana menurut anda kemudahan pemohon mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan kartu kuning (AK-1)?					
12	Bagaimana menurut anda ketepatan petugas memberikan layanan kartu kuning (AK-1)?					

4. Dimensi jaminan (*assurance*)

a. Harapan

No	Item Pertanyaan	TS	KS	CS	S	SS
13	Apakah anda menginginkan petugas menyapa pemohon kartu kuning (AK-1) pada saat datang?					
14	Apakah anda menginginkan petugas selalu ada sesuai jadwal pelayanan kartu kuning (AK-1) ?					

15	Apakah anda menginginkan pegawai bertanggung jawab dengan tugas yang dikerjakannya?					
16	Apakah anda menginginkan petugas lebih sopan memberikan pelayanan kartu kuning (AK-1)?					

b. Persepsi

No	Item Pertanyaan	TB	KB	CB	B	SB
13	Bagaimana menurut anda sapaan petugas pada pemohon kartu kuning (AK-1) pada saat datang?					
14	Bagaimana menurut anda keberadaan petugas sesuai jadwal pelayanan kartu kuning (AK-1)?					
15	Bagaimana menurut anda pertanggungjawaban pegawai dalam melaksanakan tugas?					
16	Bagaimana menurut anda kesopanan petugas saat memberikan pelayanan kartu kuning (AK-1)?					

5. Dimensi Empati (*empaty*)

a. Harapan

No	Item Pertanyaan	TS	KS	CS	S	SS
17	Apakah anda menginginkan petugas bersikap adil dan tidak diskriminatif pada setiap pemohon kartu kuning (AK-					

	1)?					
18	Apakah anda menginginkan petugas memperhatikan kepentingan pemohon kartu kuning (AK-1)?					
19	Apakah anda menginginkan petugas sabar dalam merespon keluhan pemohon kartu kuning (AK-1)?					
20	Apakah anda menginginkan Komunikasi yang baik terjalin antara petugas dengan pemohon kartu kuning (AK-1) ?					



b. Persepsi

No	Item Pertanyaan	TB	KB	CB	B	SB
17	Bagaimana menurut anda keadilan pelayanan yang diberikan petugas kepada setiap pemohon kartu kuning (AK-1)?					
18	Bagaimana menurut anda perhatian yang diberikan petugas kartu kuning (AK-1)?					
19	Bagaimana menurut anda kesabaran petugas dalam merespon keluhan pemohon kartu kuning (AK-1)?					
20	Bagaimana menurut anda komunikasi yang terjalin antara petugas dan pemohon kartu kuning (AK-1)?					



LAMPIRAN F

MENGHITUNG SKOR HARAPAN RESPONDEN

1. Dimensi Bukti Langsung (*tangibles*)

PROPORSI PILIHAN ITEM PERTANYAAN	1	2	3	4	5	Jumlah nilai item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor $= \frac{\text{juml.nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100$
1.	-	2	16	31	37	$0+4+48+124+185 = 361$	$\frac{361}{5 \times 86} \times 100 = 83,95$
2.	-	1	28	41	16	$0+2+84+164+80 = 330$	$\frac{330}{5 \times 86} \times 100 = 76,74$
3.	-	1	23	38	24	$0+2+69+152+120 = 343$	$\frac{343}{5 \times 86} \times 100 = 79,77$
4.	-	9	15	47	15	$0+18+45+188+75 = 326$	$\frac{326}{5 \times 86} \times 100 = 75,81$
5.	1	1	14	44	26	$1+2+42+176+130 = 351$	$\frac{351}{5 \times 86} \times 100 = 81,63$
Total skor harapan dimensi bukti langsung (<i>Tangibles</i>)							$83,95+76,74+79,77+75,81+81,63= 397,9$

2. Dimensi kehandalan (*reliability*)

PROPORSI PILIHAN ITEM PERTANYAAN	1	2	3	4	5	Jumlah nilai item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor $= \frac{\text{juml.nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100$
6.	-	2	26	40	18	$0+4+78+160+90 = 332$	$\frac{332}{5 \times 86} \times 100 = 77,21$
7.	-	-	20	47	19	$0+0+60+188+95 = 343$	$\frac{343}{5 \times 86} \times 100 = 79,77$
8.	-	4	27	24	31	$0+8+81+96+155 = 340$	$\frac{340}{5 \times 86} \times 100 = 79,07$
Total skor harapan dimensi keandalan (<i>reliability</i>)							$77,21+79,77+79,07 = 236,05$

3. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

PROPORSI PILIHAN ITEM PERTANYAAN	1	2	3	4	5	Jumlah nilai item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor $= \frac{\text{juml.nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100$
9.	-	1	27	34	24	$0+2+81+136+120 = 339$	$\frac{339}{5 \times 86} \times 100 = 78,84$
10.	2	-	23	22	39	$2+0+69+88+195 = 354$	$\frac{354}{5 \times 86} \times 100 = 82,33$
11.	-	-	17	53	16	$0+0+51+212+80 = 343$	$\frac{343}{5 \times 86} \times 100 = 79,77$
12.	1	-	23	34	28	$1+0+69+136+140 = 346$	$\frac{346}{5 \times 86} \times 100 = 80,47$
Total skor harapan dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>)							$78,84+82,33+79,77+80,47= 321,41$

4. Dimensi jaminan (*assurance*)

PROPORSI PILIHAN ITEM PERTANYAAN	1	2	3	4	5	Jumlah nilai item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor $= \frac{\text{juml.nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100$
13.	-	5	10	50	21	$0+10+30+200+105 = 345$	$\frac{345}{5 \times 86} \times 100 = 80,23$
14.	-	-	15	44	27	$0+0+45+176+135 = 356$	$\frac{356}{5 \times 86} \times 100 = 82,79$
15.	-	-	26	41	19	$0+0+78+164+95 = 337$	$\frac{337}{5 \times 86} \times 100 = 78,37$
16.	-	-	30	39	17	$0+0+90+156+85 = 331$	$\frac{331}{5 \times 86} \times 100 = 76,98$
Total skor harapan dimensi jaminan (<i>assurance</i>)							$80,23+82,79+78,37+76,98= 318,37$



5. Dimensi empati (*emphaty*)

PROPORSI PILIHAN ITEM PERTANYAAN	1	2	3	4	5	Jumlah nilai item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor $= \frac{\text{juml.nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100$
17.	-	-	16	42	28	$0+0+48+168+140 = 356$	$\frac{356}{5 \times 86} \times 100 = 82,79$
18.	-	-	22	40	24	$0+0+66+160+120 = 346$	$\frac{346}{5 \times 86} \times 100 = 80,47$
19.	-	-	30	37	19	$0+0+90+148+95 = 333$	$\frac{333}{5 \times 86} \times 100 = 77,44$
20.	-	-	19	43	24	$0+0+57+172+120 = 349$	$\frac{349}{5 \times 86} \times 100 = 81,16$
Total skor harapan dimensi empati (<i>emphaty</i>)							$82,79+80,47+77,44+81,16 = 321,86$

MENGHITUNG SKOR PERSEPSI RESPONDEN

1. Dimensi Bukti Langsung (*tangibles*)

PROPORSI PILIHAN ITEM PERTANYAAN	1	2	3	4	5	Jumlah nilai item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor $= \frac{\text{juml.nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100$
1.	-	16	30	16	24	$0+32+90+64+120 = 306$	$\frac{306}{5 \times 86} \times 100 = 71,16$
2.	1	5	15	33	32	$1+10+45+132+160 = 348$	$\frac{348}{5 \times 86} \times 100 = 80,93$
3.	-	4	18	20	44	$0+8+54+80+220 = 362$	$\frac{362}{5 \times 86} \times 100 = 84,19$
4.	2	14	6	35	29	$2+28+18+140+145 = 333$	$\frac{333}{5 \times 86} \times 100 = 77,44$
5.	1	3	16	31	35	$1+6+48+124+175 = 354$	$\frac{354}{5 \times 86} \times 100 = 82,33$

Total skor persepsi dimensi bukti langsung (Tangibles)	71,16+80,93+84,19 +77,44+82,33= 396,05
--	---

2. Dimensi kehandalan (*reliability*)

PROPORSI PILIHAN ITEM PERTANYAAN	1	2	3	4	5	Jumlah nilai item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor = $\frac{\text{juml.nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100$
6.	-	4	15	35	32	$0+8+45+140+160 = 353$	$\frac{353}{5 \times 86} \times 100 = 82,09$
7.	-	10	8	33	35	$0+20+24+132+175 = 351$	$\frac{351}{5 \times 86} \times 100 = 81,63$
8.	-	6	18	39	23	$0+12+54+156+115 = 337$	$\frac{337}{5 \times 86} \times 100 = 78,37$
Total skor persepsi dimensi keandalan (<i>reliability</i>)							82,09+81,63+78,37 = 242,09

3. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

PROPORSI PILIHAN ITEM PERTANYAAN	1	2	3	4	5	Jumlah nilai item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor = $\frac{\text{juml.nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100$
9.	-	2	27	34	23	$0+4+81+136+115 = 336$	$\frac{336}{5 \times 86} \times 100 = 78,14$
10.	2	2	22	31	29	$2+4+66+124+145 = 341$	$\frac{341}{5 \times 86} \times 100 = 79,30$
11.	-	2	10	40	34	$0+4+30+160+170 = 364$	$\frac{364}{5 \times 86} \times 100 = 84,65$
12.	3	3	23	35	22	$3+6+69+140+110 = 328$	$\frac{328}{5 \times 86} \times 100 = 76,28$
Total skor persepsi dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>)							78,14+79,30+84,65 +76,28= 318,37

4. Dimensi jaminan (*assurance*)

PROPORSI PILIHAN ITEM PERTANYAAN	1	2	3	4	5	Jumlah nilai item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor $= \frac{\text{juml.nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100$
13.	1	-	17	35	33	$1+0+51+140+165 = 357$	$\frac{357}{5 \times 86} \times 100 = 83,02$
14.	-	5	10	42	29	$0+10+30+168+145 = 353$	$\frac{353}{5 \times 86} \times 100 = 82,09$
15.	-	3	27	36	20	$0+6+81+144+100 = 331$	$\frac{331}{5 \times 86} \times 100 = 76,98$
16.	-	2	26	41	17	$0+4+78+164+85 = 331$	$\frac{331}{5 \times 86} \times 100 = 76,98$
Total skor persepsi dimensi jaminan (<i>assurance</i>)							$83,02+82,09+76,98$ $+76,98= 319,07$

5. Dimensi empati (*emphaty*)

PROPORSI PILIHAN ITEM PERTANYAAN	1	2	3	4	5	Jumlah nilai item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor $= \frac{\text{juml.nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100$
17.	2	1	20	38	25	$2+2+60+152+125 = 341$	$\frac{341}{5 \times 86} \times 100 = 79,30$
18.	1	4	17	36	28	$2+8+51+144+140 = 344$	$\frac{344}{5 \times 86} \times 100 = 80,00$
19.	-	2	11	40	33	$0+4+33+160+165 = 362$	$\frac{362}{5 \times 86} \times 100 = 84,19$
20.	-	3	9	46	28	$0+6+27+184+140 = 357$	$\frac{357}{5 \times 86} \times 100 = 83,02$
Total skor persepsi dimensi empati (<i>emphaty</i>)							$79,30+80,00+84,19$ $+83,02= 326,51$

SERVICE QUALITY @ DIMENSI

SERVQUAL = skor persepsi – skor harapan

1. Dimensi Bukti Langsung (*tangibles*)
 $ServQual = 396,05 - 397,9 = -1,85$
2. Dimensi keandalan (*reliability*)
 $ServQual = 242,09 - 236,05 = 6,04$
3. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*)
 $SevQual = 318,37 - 321,41 = -3,04$
4. Dimensi jaminan (*assurance*)
 $ServQual = 319,07 - 318,37 = 0,7$
5. Dimensi empati (*emphaty*)
 $ServQual = 326,51 - 321,86 = 4,65$

ANALISIS SERVICE QUALITY

Total skor Harapan Responden dari lima dimensi:

$$397,9 + 236,05 + 321,41 + 318,37 + 321,86 = 1.595,59$$

Total skor Persepsi Responden dari lima dimensi:

$$396,05 + 242,09 + 318,37 + 319,07 + 326,51 = 1.602,09$$

$$\begin{aligned} \text{» Total Skor SERVQUAL} &= \text{Total skor Persepsi} - \text{Total skor Harapan} \\ &= 1.602,09 - 1.595,59 \\ &= 6,5 \end{aligned}$$

LAMPIRAN G





BUPATI JEMBER

**PERATURAN BUPATI JEMBER
NOMOR 49 TAHUN 2008**

TENTANG

**TUGAS POKOK DAN FUNGSI ORGANISASI
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI**



BUPATI JEMBER

PERATURAN BUPATI JEMBER NOMOR 19 TAHUN 2008

TENTANG

TUGAS POKOK DAN FUNGSI ORGANISASI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN JEMBER

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI JEMBER,

- Menimbang : a. bahwa dengan ditetapkan Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Kabupaten Jember agar pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Organisasi lebih optimal dan profesional dalam pelayanan pada masyarakat perlu menetapkan tugas pokok dan fungsi organisasi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember.
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Peraturan Bupati;
- Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 1974, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah dua kali diubah terakhir dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4588);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);

- 2 -

6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741) ;
7. Peraturan Presiden Nomor 1 Tahun 2007 tentang Pengesahan, Pengundangan, dan Penyebarluasan Peraturan Perundang-undangan ;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2006 Tentang Jenis dan Bentuk Produk Hukum Daerah;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2006 Tentang Prosedur Penyusunan Produk Hukum Daerah ;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2007 Tentang Petunjuk Teknis Penataan Organisasi Perangkat Daerah;
11. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Kabupaten Jember ;
12. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Kabupaten;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG TUGAS POKOK DAN FUNGSI ORGANISASI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN JEMBER.**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Kabupaten adalah Kabupaten Jember.
2. Pemerintah Kabupaten adalah Bupati dan Perangkat Kabupaten sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Kabupaten.
3. Bupati adalah Bupati Jember.
4. Perangkat Kabupaten adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan Kabupaten terdiri dari Sekretariat Kabupaten, Sekretariat DPRD, Dinas Kabupaten, Lembaga Teknis Kabupaten, Kecamatan dan Kelurahan.
5. Sekretaris Kabupaten adalah Sekretaris Kabupaten Jember;
6. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi yang selanjutnya disebut Dinas adalah Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember.
7. Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi yang selanjutnya disebut Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember.

- 3 -

8. Unit Pelaksana Teknis Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi yang selanjutnya disebut UPT adalah unsur pelaksana tugas teknis untuk melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember.
9. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kabupaten Jember.

BAB II

SUSUNAN ORGANISASI

Pasal 2

- (1) Susunan Organisasi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi terdiri dari;
 - a. Kepala Dinas;
 - b. Sekretariat;
 - c. Bidang Pelatihan dan Penempatan Tenaga Kerja;
 - d. Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan, Hubungan Industrial ;
 - e. Bidang Transmigrasi;
 - f. Kelompok Jabatan Fungsional; dan
 - g. Unit Pelaksana Teknis;
- (2) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi adalah sebagai unsur pelaksana yang pada hakekatnya menyelenggarakan urusan pemerintah Kabupaten baik yang bersifat wajib maupun pilihan.
- (3) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Kabupaten.
- (4) Sekretariat dan Bidang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), masing-masing dipimpin oleh Sekretaris dan Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.
- (5) Kelompok Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.
- (6) UPT sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dipimpin oleh Kepala UPT yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

BAB III

TUGAS POKOK DAN FUNGSI

Pasal 2

- (1) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi adalah merupakan unsur pelaksana Pemerintah Kabupaten mempunyai tugas menyelenggarakan urusan kewenangan Pemerintah Kabupaten dibidang Ketenagakerjaan dan Transmigrasi dan tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

- 4 -

- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana di maksud pada ayat (1),, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi mempunyai fungsi meliputi :
- a. pembinaan dan pengurusan Ketatausahaan;
 - b. pembinaan dan pengurusan Latihan serta Peningkatan Produktifitas Tenaga Kerja;
 - c. pembinaan dan pengurusan Penyaluran dan Penempatan Tenaga Kerja serta Perluasan Kesempatan Kerja;
 - d. pembinaan dan pengurusan Hubungan Industrial dan Perselisihan Hubungan Industrial (PHI)/Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), Kesejahteraan dan Syarat-Syarat Kerja;
 - e. pembinaan dan pengawasan Norma Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja;
 - f. pembinaan dan pengawasan Norma Keselamatan dan Kesehatan Kerja;
 - g. pembinaan dan pengurusan Pelaksanaan Transmigrasi ; dan
 - h. Pemberian ijin di Bidang Ketenagakerjaan dan Transmigrasi.

Bagian Pertama
Sekretariat
Pasal 3

- (1) Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan administrasi dan urusan kerumahtanggaan dalam lingkup Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sekretariat mempunyai fungsi meliputi :
- a. pengelolaan urusan rumah tangga, surat-menyurat, kearsipan dan keprotokolan serta kehumasan;
 - b. pengelolaan dan mengadministrasi perlengkapan kantor;
 - c. pengelolaan administrasi kepegawaian dan kesejahteraan pegawai;
 - d. pengelolaan administrasi keuangan dan gaji pegawai;
 - e. penyusunan Program Evaluasi dan Pelaporan; dan
 - f. penyusunan pelayanan teknis administrasi kepada Kepala Dinas dan serliua Uhit Organisasi di lingkungan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi dan.

Pasal 4

- (1) Sekretariat terdiri dari :
- a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian ;
 - b. Sub Bagian Perencanaan; dan
 - c. Sub Bagian Keuangan.

- 5 -

- (2) Sub Bagian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), masing-masing dipimpin oleh Kepala Sub Bagian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.

Paragraf 1
Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
Pasal 5

- (1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan urusan administrasi umum, perlengkapan dan kepegawaian dan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi meliputi :
- a. pengelolaan urusan surat menyurat, pengetikan, penggandaan dan Tata Usaha Kearsipan;
 - b. pengurusan administrasi perjalanan dinas, tugas-tugas keprotokolan dan penyelenggaraan rapat-rapat dinas;
 - c. pelaksanaan urusan rumah tangga, keamanan kantor dan penyelenggaraan rapat-rapat dinas;
 - d. penyusunan rencana kebutuhan, pengelolaan, pemanfaatan dan perawatan peralatan serta perlengkapan kantor;
 - e. penyelenggaraan tata usaha kepegawaian;
 - f. penyusunan formasi pegawai dan perencanaan pegawai;
 - g. pengelolaan administrasi tentang kedudukan dan hak pegawai;
 - h. pengurusan kesejahteraan pegawai;
 - i. penghimpunan dan pengolahan bahan dalam rangka penyusunan rencana dan program;
 - j. pengumpulan, pengolahan dan penyajian informasi data ketenagakerjaan dan ketransmigrasian; dan
 - k. penyiapan bahan evaluasi dan menyusun laporan ketenagakerjaan dan ketransmigrasian.

Paragraf 2
Sub Bagian Perencanaan
Pasal 6

- (1) Sub Bagian Perencanaan mempunyai tugas menyusun program rencana kegiatan serta laporan evaluasi kegiatan di bidang tenaga kerja dan transmigrasi dan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud ayat (1), Sub Bagian Perencanaan mempunyai fungsi meliputi :
- a. pemahaman peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang diperlukan untuk perencanaan;
 - b. penyusunan rencana dan evaluasi Anggaran Dinas tenaga Kerja dan Transmigrasi;

- 6 -

- c. pengumpulan, pengolahan, penyajian informasi data ketenagakerjaan dan ketransmigrasian; dan
- d. pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan.

Paragraf 3

Sub Bagian Keuangan

Pasal 7

- (1) Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan keuangan dan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sub Bagian Keuangan mempunyai fungsi, meliputi :
 - a. penghimpunan data dan penyiapan bahan dalam rangka penyusunan anggaran keuangan;
 - b. pelaksanaan pengelolaan keuangan termasuk pengelolaan dan pembayaran gaji pegawai; dan
 - c. penyusunan laporan pertanggung jawaban atas pelaksanaan pengelolaan keuangan.

Bagian Kedua

Bidang Pelatihan Dan Penempatan Tenaga Kerja

Pasal 8

- (1) Bidang Pelatihan dan Penempatan Tenaga Kerja mempunyai tugas memberikan bimbingan, pengurusan pelatihan, pemagangan dan produktifitas tenaga kerja, penempatan tenaga kerja serta perluasan kerja dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pelatihan dan Penempatan Tenaga Kerja mempunyai fungsi meliputi :
 - a. pelaksanaan pembinaan pelatihan tenaga kerja;
 - b. pelaksanaan penyuluhan produktifitas tenaga kerja;
 - c. pelaksanaan pembinaan instruktur, lembaga pelatihan, program pelatihan, akreditasi dan sertifikasi;
 - d. pelaksanaan pembinaan penyaluran tenaga kerja;
 - e. pelaksanaan pembinaan penempatan tenaga kerja;
 - f. pelaksanaan pembinaan perluasan kerja; dan
 - g. pemrosesan Perijinan di bidang Pelatihan dan Penempatan Tenaga Kerja.

Pasal 9

- (1) Bidang Pelatihan dan Penempatan Tenaga Kerja terdiri dari :

- 7 -

- a. Seksi Pelatihan dan Produktifitas Tenaga Kerja;
 - b. Seksi Penempatan Kerja; dan
 - c. Seksi Perluasan Kerja.
- (2) Seksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), masing-masing dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pelatihan dan Penempatan Tenaga Kerja.

Paragraf 1

Seksi Pelatihan dan Produktifitas Tenaga Kerja

Pasal 10

- (1) Seksi Pelatihan dan Produktifitas Tenaga Kerja mempunyai tugas melaksanakan pelatihan dan produktifitas tenaga kerja dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pelatihan dan Penempatan Tenaga Kerja.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pelatihan dan Produktifitas Tenaga Kerja mempunyai fungsi meliputi :
 - a. penyiapan bahan pembinaan instruktur dan lembaga pelatihan;
 - b. penyiapan bahan pembinaan serta melaksanakan program pelatihan;
 - c. penyiapan bahan perijinan Pelatihan yang meliputi standarisasi, penyusunan program, uji ketrampilan dan setifikasi serta akreditasi;
 - d. penyiapan bahan pembinaan pemagangan tenaga kerja; dan
 - e. penyiapan bahan penyuluhan produktifitas tenaga kerja.

Paragraf 2

Seksi Penempatan Kerja

Pasal 11

- (1) Seksi Penempatan Kerja mempunyai tugas melaksanakan pemberian informasi penempatan kerja dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pelatihan dan Penempatan Tenaga Kerja.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Penempatan Kerja mempunyai fungsi meliputi :
 - a. penyiapan bahan dalam rangka pemberian informasi pasar kerja dan bursa kerja;
 - b. pemberian bimbingan dan penyuluhan jabatan;
 - c. penyiapan bahan pembinaan penempatan tenaga kerja baik melalui mekanisme AKL, AKAD maupun AKAN; dan
 - d. penyiapan bahan Perpanjangan Ijin Tenaga Kerja Warga Negara Asing Pendetang.

- 8 -

Paragraf 3

Seksi Perluasan Kerja

Pasal 12

- (1) Seksi Perluasan Kerja mempunyai tugas melaksanakan dan menyiapkan penempatan kerja dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pelatihan dan Penempatan Tenaga Kerja.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Perluasan Kerja mempunyai fungsi meliputi :
 - a. penyiapan bahan untuk menangani program dan kegiatan penempatan Tenaga Kerja pada Sektor Informal (di luar hubungan kerja);
 - b. penyiapan bahan pembinaan kegiatan penerapan teknologi tepat guna;
 - c. penyiapan bahan program penciptaan Wira Usaha Baru untuk masyarakat umum dan eks-TKI;
 - d. penyiapan bahan program kegiatan Tenaga Kerja Mandiri Terdidik untuk lulusan SLTA sampai D3;
 - e. penyiapan bahan program kegiatan Tenaga Kerja Pemuda Mandiri Profesional untuk lulusan sarjana; dan
 - f. penyiapan bahan pembinaan kegiatan Padat Karya Produktif.

Bagian Ketiga

Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan dan Hubungan Industrial

Pasal 13

- (1) Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan dan Hubungan Industrial mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan Pengawasan Norma Kerja, Norma Jaminan Sosial Tenaga Kerja, Norma Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), Hubungan Industrial, Kesejahteraan dan Syarat-syarat Kerja, Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (PHI)/Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan dan Hubungan Industrial mempunyai fungsi meliputi :
 - a. pelaksanaan pembinaan dan pengawasan norma kerja umum, khusus, norma Jaminan Sosial tenaga Kerja;
 - b. pelaksanaan pembinaan dan pengawasan Norma Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3);
 - c. pemrosesan Perijinan bidang Pengawasan Ketenagakerjaan;
 - d. pelaksanaan pembinaan hubungan industrial;
 - e. penyiapan berkas dalam rangka penyelesaian perselisihan hubungan industrial PHI/PHK, pemogokan, lock out (penutupan perusahaan);

- 9 -

- f. pemrosesan Perijinan Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Syarat Kerja; dan
- g. penyiapan bahan pembinaan kesejahteraan dan syarat-syarat kerja.

Pasal 14

- (1) Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan dan Hubungan Industrial terdiri dari:
 - a. Seksi Norma Kerja, Keselamatan dan Kesehatan Kerja;
 - b. Seksi Hubungan Industrial dan PHI, PHK;
 - c. Seksi Kesejahteraan dan Syarat-syarat Kerja;
- (2) Seksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan dan Hubungan Industrial.

Paragraf 1

Seksi Norma Kerja, Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Pasal 15

- (1) Seksi Norma Kerja, Keselamatan dan Kesehatan Kerja mempunyai tugas melaksanakan penyiapan norma kerja, keselamatan dan kesehatan kerja dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan dan Hubungan Industrial.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Norma Kerja dan Keselamatan dan Kesehatan Kerja mempunyai fungsi meliputi :
 - a. pelaksanaan penyiapan bahan dalam rangka pembinaan dan pengawasan norma kerja serta Keselamatan dan Kesehatan Kerja;
 - b. penyiapan kelembagaan pembinaan K3 di perusahaan;
 - c. penyiapan bahan perijinan dan melaksanakan kerja sama dengan lembaga inspeksi jasa pemeriksaan dan Audit K3;
 - d. pelaksanaan koordinasi dengan aparat penegak hukum dalam rangka penegakan hukum bidang ketenagakerjaan; dan
 - e. penyiapan bahan perijinan bidang norma umum dan khusus.

Paragraf 2

Seksi Hubungan Industrial dan PHI, PHK

Pasal 16

- (1) Seksi Hubungan Industrial dan PHI, PHK mempunyai tugas melaksanakan pembinaan hubungan industrial dan PHI, PHK dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan dan Hubungan Industrial.

- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Hubungan Industrial dan PHI, PHK mempunyai fungsi meliputi :
- a. pelaksanaan penyiapan bahan/materi dalam rangka pembinaan hubungan industrial didalam perusahaan melalui lembaga kerjasama Bipartite;
 - b. pelaksanaan penyiapan bahan/materi dalam rangka pembinaan hubungan industrial diluar perusahaan melalui lembaga kerjasama Tripartite;
 - c. pendektesian secara dini perusahaan rawan masalah ketenagakerjaan melalui Tim Deteksi Dini;
 - d. pelaksanaan penyiapan bahan/materi dalam rangka penyelesaian PHI (Perselisihan Hubungan Industrial);
 - e. pelaksanaan penyiapan bahan/materi dalam rangka penyelesaian PHK baik perorangan maupun massal;
 - f. pelaksanaan penyiapan bahan/materi dalam rangka penyelesaian mogok kerja, unjuk rasa ketenagakerjaan dan lock out (penutupan perusahaan) serta gejala sosial akibat konflik di bidang ketenagakerjaan; dan
 - g. penyiapan bahan perijinan Hubungan Industrial dan PHI/PHK yang meliputi : Pengesahan Bipartit, Tripartit, Fasilitas Kerja, PHI/PHK, Serikat Pekerja, Perjanjian Kerja waktu tertentu (PKWT), Perjanjian Kerja Bersama (PKB) serta Peraturan Perusahaan.

Paragraf 3

Seksi Kesejahteraan dan Syarat-Syarat Kerja

Pasal 17

- (1) Seksi Kesejahteraan dan Syarat-syarat kerja mempunyai tugas melaksanakan pembinaan kesejahteraan pekerja dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan dan Hubungan Industrial.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Kesejahteraan dan Syarat-syarat kerja mempunyai fungsi meliputi :
- a. pelaksanaan penyiapan bahan/materi dalam rangka pembinaan kesejahteraan pekerja; dan
 - b. pelaksanaan penyiapan bahan/materi dalam rangka pembinaan syarat-syarat kerja.

Bagian Keempat

Bidang Transmigrasi

Pasal 18

- (1) Bidang Transmigrasi mempunyai tugas melaksanakan pengerahan dan penyiapan calon transmigran serta pemindahan transmigran dan kerja sama dengan dinas instansi terkait baik dalam maupun luar daerah dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Transmigrasi mempunyai fungsi meliputi :
- a. penyusunan program dan kegiatan transmigrasi;
 - b. pemberian motivasi terhadap masyarakat untuk berminat melaksanakan transmigrasi melalui kegiatan publikasi, penyuluhan dan sarana lain;
 - c. koordinasi dengan Dinas / Instansi terkait baik di Tingkat Pemerintah Kabupaten, Propinsi, Pusat maupun Pemerintah daerah Transmigrasi;
 - d. penyiapan calon Transmigran dengan pengetahuan dan ketrampilan tertentu;
 - e. pelaksanaan pemindahan calon Transmigran ;
 - f. pelaksanaan Kerja Sama Antar Daerah di bidang Transmigrasi dengan instansi terkait di daerah penerima Transmigran;
 - g. pemberian pembekalan dan pemberdayaan masyarakat calon Transmigran; dan
 - h. pemrosesan perijinan di Bidang Transmigrasi.

Pasal 19

- (1) Bidang Transmigrasi terdiri dari :

- a. Seksi Pengerahan dan Penyiapan;
- b. Seksi Pemindahan dan Kejasama; dan
- c. Seksi Pembekalan dan Pemberdayaan

- (2) Seksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), masing-masing dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab Kepada Kepala Bidang Transmigrasi.

Paragraf 1

Seksi Pengerahan dan Penyiapan

Pasal 20

- (1) Seksi Pengerahan dan Penyiapan mempunyai tugas melaksanakan upaya pengerahan dan penyediaan calon transmigrasi dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Transmigrasi.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pengerahan dan Penyiapan mempunyai fungsi meliputi :
 - a. pelaksanaan penyiapan data sebagai bahan perencanaan program transmigrasi;
 - b. pelaksanaan upaya pengerahan partisipasi masyarakat sebagai calon transmigran melalui media penyuluhan, publikasi dan sarana lain;

- 12 -

- c. pelaksanaan pendaftaran dan seleksi calon transmigran;
- d. pelaksanaan upaya pemantapan kepada calon transmigran selama menunggu pemberangkatan;
- e. pelaksanaan identifikasi dan pemberian legitimasi kepada calon transmigran;
- f. penyiapan bahan perijinan bagi calon transmigrasi yang akan diberangkatkan; dan
- g. pelaksanaan bimbingan mental spiritual kepada calon transmigran serta pelatihan-pelatihan ketrampilan;

Paragraf 2

Seksi Pemindahan dan Kerjasama

Pasal 21

- (1) Seksi Pemindahan dan Kerjasama mempunyai tugas melaksanakan pemindahan calon transmigrasi dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Transmigrasi.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pemindahan dan Kerjasama mempunyai fungsi meliputi:
 - a. penyiapan bahan dalam rangka pemindahan calon transmigran;
 - b. koordinasi dengan daerah penerima transmigran maupun dengan dinas/instansi terkait;
 - c. pelaksanaan persiapan kerjasama dengan instansi terkait dari daerah asal pengirim dan daerah penerima calon transmigran;
 - d. pelaksanaan kegiatan pengangkutan calon transmigran dari daerah asal sampai asrama transit;
 - e. pelaksanaan pelayanan penampungan calon transmigran di asrama transit;
 - f. pelaksanaan urusan pemberian perbekalan dan perawatan kesehatan kepada transmigran; dan
 - g. pelaksanaan pengawalan perjalanan transmigran.

Paragraf 3

Seksi Pembekalan dan Pemberdayaan

Pasal 22

- (1) Seksi Pembekalan dan Pemberdayaan mempunyai tugas melaksanakan pembekalan dan pemberdayaan calon transmigrasi dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Transmigrasi.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pembekalan dan Pemberdayaan mempunyai fungsi meliputi:
 - a. penyiapan bahan dalam rangka pembekalan dan pemberdayaan masyarakat calon Transmigran;

- b. pelaksanaan identifikasi potensi dan prospek daerah calon Transmigran;
- c. koordinasi dengan Dinas / Instansi terkait program pembekalan dan pemberdayaan masyarakat calon Transmigran;
- d. pelaksanaan pembekalan masyarakat calon Transmigran melalui kegiatan pelatihan ketrampilan;
- e. pelaksanaan pemberdayaan masyarakat calon Transmigran melalui kegiatan pelatihan dan pemberian bantuan peralatan kewirausahaan;
- f. pelaksanaan urusan pemberian perbekalan kepada calon Transmigran yang akan diberangkatkan; dan
- g. pelaksanaan bimbingan mental spiritual kepada calon Transmigran;

Bagian Kelima

Kelompok Jabatan Fungsional

Pasal 23

- (1) Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Kepala Dinas sesuai dengan keahlian dan kebutuhan.
- (2) Kelompok jabatan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.
- (3) Setiap kelompok sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dipimpin oleh tenaga fungsional senior yang ditunjuk oleh Kepala Dinas.
- (4) Jumlah jabatan fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.
- (5) Jenis dan jenjang jabatan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Bagian Keenam

Unit Pelaksana Teknis Dinas

Pasal 24

- (1) UPT mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas teknis operasional dinas dalam urusan rumah tangga dibidang Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi yang mempunyai wilayah kerja 1 (satu) Kecamatan atau beberapa Kecamatan, melaksanakan tugas pembantuan berdasarkan kebijakan dan peraturan perundang-undangan dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), UPT mempunyai fungsi meliputi :

- a. penyiapan penyusunan pelaksanaan sebagian tugas program kegiatan Dinas;
 - b. pelaksanaan kebijakan program dan kegiatan Dinas;
 - c. Pengelolaan, pelaksanaan, pengadaan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, perawatan dan penyajian sarana dan prasarana; dan
 - d. Pelaksanaan pemeliharaan/perawatan, pembinaan, pengamanan dan peningkatan pelayanan.
- (3) UPT sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dipimpin oleh Kepala UPT yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas dan secara operasional dikoordinasikan dengan Camat.
 - (4) UPT terdiri dari Sub Bagian Tata Usaha.
 - (5) Sub Bagian Tata Usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (4), dipimpin oleh Kepala Sub Bagian yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala UPT.

BAB IV

ESELON JABATAN DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI

- (1) Kepala Dinas merupakan jabatan struktural eselon II b.
- (2) Sekretaris merupakan jabatan struktural eselon III a.
- (3) Kepala Bidang merupakan jabatan struktural eselon III b.
- (4) Kepala Sub Bagian, Kepala Seksi dan Kepala UPT merupakan jabatan struktural eselon IV a.
- (5) Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPT merupakan jabatan struktural eselon IV b.

BAB V

PEMBIAYAAN

Pasal 25

Pembiayaan penyelenggaraan kegiatan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah serta sumber dana lain yang sah dan tidak mengikat.

BAB VI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 26

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar supaya setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Jember.

Ditetapkan di Jember
pada tanggal 23 Desember 2009

DIUNDANGKAN DALAM BERITA DAERAH
KABUPATEN JEMBER
TGL. 23-12-2008 No. 49



AUTENTIFIKASI

JEMBER

LAMPIRAN H

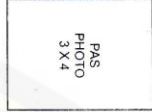
CONTOH FORMULIR KARTU KUNING (AK-1)





PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
 Jl. Karinci No. 2 Jember, Telp. (0331) 488177
KARTU TANDA BUKTI PENDAFTARAN PENCARI KERJA

Kartu AKI/



Tanda tangan
Pencari Kerja

No. Pendaftaran pencari kerja :
 No. Induk Kependudukan :
 NAMA LENGKAP :
 TEMPAT / TGL. LAHIR :
 JENIS KELAMIN :
 STATUS :
 AGAMA :
 ALAMAT :

1. Pria 2. Wanita
 1. Kawin 2. Belum kawin
 1. Islam 2. Khataolik 3. Protestan
 4. Hindu 5. Budha 6. Lain-lain

Laporan	Tgl - Bln - Th	Tanda tangan Pengantar Kerja / petugas pendaftar (Cantumkan Nama dan NIP)
Pertama		
Kedua		
Ketiga		

Diterima kerja :
 Tertitng tgl :

PENDIDIKAN FORMAL

No.	Tipe/ Pendidikan	Jurusan	Th.	Lulusan Tahun
1.	SD / SEBERAKAT		Th.	
2.	SMP / SEBERAKAT		Th.	
3.	SM/TA D.I / AKTA I		Th.	
4.	SM / D. II / D. III		Th.	
5.	AKTA II		Th.	
6.	AKTA III		Th.	
7.	S / PASCA / S. I / AKTA IV / DIV		Th.	
8.	DOKTOR II / AKTA V		Th.	

KETERAMPILAN / PENGALAMAN KERJA

1.	Th.
2.	Th.
3.	Th.

Drs. H. KEMALUD HARJADI, NIS
 NIP. 19560215 197803 1 007

Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
 Kabupaten Jember

Ketentuan :

- Berlaku nasional
- Bila ada perubahan data / keterangan lainnya atau telah mendapat pekerjaan harap segera melapor
- Apabila pencari kerja yang bersangkutan telah diterima bekerja maka instansi / Perusahaan yang menerima agar mengembalikan AKI/ ini ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember
- Kartu ini berlaku selama 2 tahun dengan kehaturan melapor setiap 6 bulan sekali bagi pencari kerja yang belum mendapatkan pekerjaan

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian



Wawancara dengan Kepala Seksi Penempatan Kerja



Pengisian Kuesioner dengan Pemohon



Pengisian Kuesioner dengan Pemohon



Kondisi Pada saat Pelayanan Kartu Kuning (AK-1)



Ruang Tunggu Pengambilan Kartu Kuning (AK-1)



Loket Pelayanan Kartu Kuning (AK-1)



Ruang Informasi Pasar Kerja

