



Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik

Available online <http://jurnalmahasiswa.uma.ac.id/index.php/strukturasi>

Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK 1 dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil

Analysis of Service Quality in Recording AK 1 in Providing Satisfaction to the Community at the Transmigration and Manpower Office Aceh Singkil Regency

Rizky Wiryadi¹⁾, Marlon Sihombing²⁾ & Isnaini³⁾

1) Pasca Sarjana Magister Ilmu Administrasi Publik, Universitas Medan Area, Indonesia

2) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, Indonesia

3) Fakultas Hukum, Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Tujuan Penelitian adalah Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pencatatan AK I dilihat dari indikator *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (Empati) dalam memberikan kepuasan masyarakat Pencari kerja pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil serta Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK I bagi pencari kerja di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil. Metode Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, untuk memperoleh gambaran sebagaimana rumusan masalah yang ada dan mengungkap permasalahan apa adanya sesuai dengan kenyataan yang ada melalui analisis data deskriptif dari hasil wawancara. Hasil dari penelitian menemukan beberapa indikator kualitas pelayanan yang belum terpenuhi dengan baik, hal ini dari hasil wawancara dan pengamatan penelitian di tempat penelitian. Penyebabnya kurangnya alokasi anggaran dan Alokasi Sarana dan Prasarana Penunjang pelayanan dari Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja terhadap bidang Ketenagakerjaan yang bertanggung jawab terhadap pelayanan Pencatatan AK I. Rekomendasi hasil penelitian diharapkan Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja membentuk Unit Pelayanan Pencatatan AK I yang memiliki sarana dan prasarana sendiri dan memenuhi Sumber daya Manusia yang terampil dalam bidang Pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Pencari Kerja, AK I

Abstract

As well as Factors that influence Service Quality in Recording AK I for job seekers in the Transmigration and Manpower Office of Aceh Singkil Regency. With the aim of this research is to find out the quality of service for recording I AK seen from Tangible (tangible) indicators, reliability (reliability), responsiviness (Assurance), Assurance (guarantee), and Emphaty (Empathy) in giving satisfaction to job seekers at the Transmigration and Manpower Agency Aceh Singkil Regency Work and Factors that Influence Service Quality in Recording AK I for job seekers in the Transmigration and Manpower Office of Aceh Singkil Regency. This research method uses descriptive qualitative research, to obtain an overview as the formulation of the existing problem and reveal the problem as it is in accordance with the existing reality through analysis of descriptive data from the results of interviews.

The results of the study found several indicators of service quality that have not been well met, this was from the results of interviews and research observations at the research site. The reason is the lack of budget allocation and Allocation of Facilities and Infrastructure Supporting services from the Transmigration and Manpower Service to the Manpower sector which is responsible for the AK I. Recording service. Recommendations on the results of research are expected by the Transmigration and Manpower Service to establish AK I Registration Services Unit which has its own facilities and infrastructure. and fulfill human resources who are skilled in the field of services.

Keywords: Service Quality, Job Seek Service, AK I

How to Cite: Wiryadi, R., Sihombing, M., & Isnaini. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK 1 dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik, 2(1) 2020: 48-58.*

* Email: rizkywiryadi.uma@gmail.com

ISSN 2550-1305 (Online)



PENDAHULUAN

Pelayanan Publik oleh pemerintah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, akan tetapi salah satu masalah yang sering timbul dalam kaitannya antara pemerintah dengan masyarakat yaitu dalam bidang *public service* (pelayanan publik) itu sendiri, terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya (Rinaldi, 2012; Narita, Warjio & Agus, 2016). Beragam keluhan dan ketidakpuasan masyarakat, bahkan terkadang adanya penyalahgunaan prosedur dan penyalahgunaan jabatan dalam pelayanan publik menunjukkan mendesaknya suatu pembaruan makna baik dari sisi substansi hubungan negara-masyarakat dan pemerintah-rakyat maupun perbaikan-perbaikan di dalam internal birokrasi publik itu sendiri.

Proses pencatatan AK I merupakan salah satu kewenangan Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil yang membidangi Ketenagakerjaan. Masih adanya kekurangan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat pencari kerja merupakan salah satu faktor bagi peneliti untuk mengangkat judul ini. Salah satunya masih kurangnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dimana sarana dan prasarana masih belum memadai, seperti Komputer dan Printer yang masih kurang, ruang tunggu yang tidak memiliki kursi, Penampilan Petugas Pelayanan yang belum rapi dan kadang kala tidak menggunakan seragam dinas, waktu pelayanan yang kadang kala memerlukan waktu yang lama, juga Sumber Daya Manusia Pemberi pelayanan masih belum memiliki kemampuan tentang cara pelayanan yang baik, serta proses pelayanan yang belum sesuai dengan Prosedur Online yang diharapkan Kementerian Tenaga Kerja. serta belum adanya Acuan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dan Struktur atau bagan alur proses pencatatan AK I yang di tempelkan di dinding pelayanan untuk memudahkan pemberian informasi kepada penerima layanan pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja.

Transmigrasi dan Tenaga Kerja merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah dibidang ketenagakerjaan dan ketransmigrasian, yang di dalamnya terdapat manajemen dalam proses menjalankan suatu pekerjaan dengan serangkaian tindakan yang secara berjenjang, berlanjut yang berkait dilakukan untuk menggapai sesuatu yang telah ditetapkan. Tindakan ini meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), kepemimpinan (*leading*), pengendalian (*controlling*), pergerakan (*actuating*), koordinasi (*coordination*), dan komunikasi (*communicating*). Tugas dan Fungsi Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.

Hal tersebut di atas, ditegaskan dengan Undang-Undang RI No. 25 tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang selanjutnya disebut

setiap institusi penyelenggaraan Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, pemerintah membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal. Oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten juga meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan sesuai dengan fungsinya

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, untuk memperoleh gambaran sebagaimana rumusan masalah yang ada dan mengungkap permasalahan apa adanya sesuai dengan kenyataan yang ada melalui observasi. Menurut Sugiyono (2010:6) Metode Penelitian secara umum diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian mencakup beberapa hal yang masing-masing menentukan keberhasilan pelaksana penelitian guna menjawab permasalahan dan disampaikan dalam penelitian, langkah yang telah ditetapkan adalah penetapan tempat dan waktu pelaksanaan penelitian, penetapan obyek penelitian, penetapan alat dan bahan penelitian, penetapan metode pengumpulan data, dan teknik analisis data. Sedangkan Bogdan dan Taylor dalam Meleong (2007) mengartikan "Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati".

Menurut Arikunto (2006) "Penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden yang dijadikan sumber informasi atau objek penelitian atau data yang diperoleh secara tidak langsung dari responden melalui bahan bacaan, surat kabar, buku literature, notulen rapat, dokumen resmi serta sumber-sumber lainnya".

Metode yang digunakan untuk deskriptif kualitatif dengan metode Wawancara Langsung dengan Informan Kunci, Informan Utama dan Informan penunjang yaitu Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil dan mengadakan wawancara dengan para pencari kerja khususnya mereka yang secara langsung menerima pelayanan. Pengumpulan Data Sekunder dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data melalui teknik riset perpustakaan (*library research*) untuk melengkapi data primer yang telah penulis dapatkan dari riset, maka penulis juga mengambil data sekunder dari berbagai sumber antara lain buku-buku, literatur, dan majalah-majalah yang berhubungan dengan objek penelitian.

Sumber data dari penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh. Untuk memudahkan penggolongan sumber data berdasar kebutuhan, maka akan dibagi sebagai berikut: Data primer merupakan sumber data utama dan kebutuhan mendasar dari penelitian ini. Sumber data diperoleh dari informan saat terjun langsung ke lapangan tempat penelitian. Informan adalah orang yang bisa memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Beberapa informan dalam laporan penelitian dipilih berdasarkan kebutuhan penelitian, serta berkaitan dengan tema penelitian.

Informan penelitian merupakan Informan penelitian merupakan orang yang memberikan informasi, sumber informasi, dan sumber data atau disebut juga yang diteliti, karena ia bukan saja sebagai sumber data, melainkan juga aktor pelaku yang menentukan berhasil atau tidak penelitian berdasar hasil informasi yang di berikan.

Dalam penelitian ini teknik pemilihan informan yang dipakai dalam wawancara ini adalah menggunakan *Snowball sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan menentukan hanya satu atau dua orang yang berdasarkan penilaiannya bisa dijadikan sebagai key informan. Karena peneliti menginginkan lebih banyak lagi data yang lebih mendalam, kemudian peneliti meminta petunjuk kepada informan pertama untuk menunjukkan orang lain yang kira-kira bisa dijadikan informan lagi. Jadi dalam hal ini, informan yang dipilih atau ditentukan berdasarkan informasi dari informan sebelumnya.

Adapun key informan yang akan dimintai data informasi sesuai judul peneliti yaitu yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab untuk memberikan data yang dibutuhkan oleh peneliti. Adapun nantinya ada informan lain yang dijadikan sebagai orang yang bisa memberikan data kepada peneliti itu bisa berkembang sesuai dengan kebutuhan. Diantaranya data-data yang akan diperoleh dari masyarakat. Bisa mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat dan mendukung. Oleh karena itu semua yang berhubungan dengan Pencatatan AK I tersebut akan diteliti oleh peneliti agar nantinya data yang diperoleh sesuai dengan realita yang ada.

Data sekunder adalah data penunjang sumber utama untuk melengkapi sumber data primer. Sumber data sekunder diperoleh dari hal-hal yang berkaitan dengan penelitian, antara lain buku, jurnal, artikel, koran, browsing data internet, dan berbagai dokumentasi pribadi maupun resmi. Maupun data yang terkait.

Informan terdiri atas Kepala Bidang Ketenagakerjaan dan staf Bidang Ketenagakerjaan berjumlah 2 (dua) orang. Pencari Kerja yang melakukan pencatatan berjumlah 5 (lima) Orang. Pengumpulan data dalam Penelitian ini menggunakan metode wawancara dengan Pencari Kerja yang mengurus Pencatatan AK I di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil. Wawancara atau interview adalah sebuah dialog yang dilakukan pewawancara untuk memperoleh informasi dari narasumber. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data secara langsung dari narasumber sehingga dapat membantu serta melengkapi keterangan-keterangan dalam penelitian, adapun pihak-pihak yang menjadi narasumber adalah Kepala Bidang Ketenagakerjaan Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja, Staf Ketenagakerjaan, masyarakat pencari kerja yang

mengurus Pencatatan AK 1. Mula-mula kepada responden diajukan pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian beberapa butir dari pertanyaan tersebut diperdalam untuk mendapatkan keterangan lebih lanjut. Dengan demikian diharapkan diperoleh jawaban yang lengkap dan mendalam. Juga dengan wawancara langsung kepada informan kunci, informan utama dan informan Penunjang.

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dari hasil wawancara, peneliti akan mendeskripsikan dan menganalisis berdasarkan kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini. Analisis data merupakan suatu proses penyederhanaan data yang mudah dibaca dan diinterpretasikan. Analisa data dilakukan sejak awal penelitian hingga penelitian selesai. Untuk menganalisa data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini, yaitu analisis deskriptif kualitatif. (Bungin, 2007:83) Analisis ini juga dimaksudkan agar kasus-kasus yang terjadi di lokasi penelitian dapat dikaji lebih mendalam dan fenomena yang ada dapat digambarkan secara lebih terperinci.

Data yang sudah didapat selanjutnya diedit ulang dan dilihat kelengkapannya dan diselingi dengan klasifikasi data untuk memperoleh sistematika pembahasan dan terdeskripsikan dengan rapi. Analisis ini adalah suatu teknik yang digunakan untuk menarik kesimpulan melalui usaha menemukan karakteristik pesan yang dilakukan secara obyektif dan sistematis. Analisis ini dimaksudkan melakukan analisis terhadap makna yang terkandung dalam masalah yang hendak dibahas.

Menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2007) analisis data kualitatif adalah “upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Pencatatan AK I

Tangible (Berwujud), penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil dilihat dari Dimensi *Tangible* (Berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja dapat diukur melalui indikator yaitu a.) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan; b.) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan; c.) Kemudahan dalam proses pelayanan; d.) Kedisiplinan

petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan; e.) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan; f.) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Berdasarkan dari penjelasan keenam indikator yang mempengaruhi belum optimal pelayanan yang di berikan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan oleh: *Pertama*, dari penampilan petugas pelayanan yaitu: disebabkan oleh masih kurangnya anggaran untuk pelayanan.

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama pada Kartu Pencaker AK I, maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi Reliability ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi Reliability dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja dapat diukur melalui indikator yaitu a.) Kecermatan petugas dalam melayani; b.) Memiliki standar pelayanan yang jelas c.) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan; d.) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Berdasarkan dari penjelasan keempat indikator yang mempengaruhi belum optimal pelayanan yang di berikan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan oleh: *Pertama*, dari segi Kecermatan dalam, melayanani yaitu: disebabkan oleh masih kurangnya Sarana dan Prasarana berdasarkan kuantitas maupun kualitas masih kurang. Dari segi Kuntitas yaitu kurang nya petugas pelayanan dan dari segi kualitas yaitu kurang memiliki keahlian, pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Kemudian dari segi sumber daya anggaran untuk menunjang juga masih sangat Minim. Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Namun, berdasarkan penelitian

yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja belum semuanya mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan. Hanya ada satu atau dua orang yang mampu mengoperasikan IPK Online untuk keperluan foto Kartu Pencaker AK I, komputer dan perangkatnya sebagai alat bantu pelayanan.

Dimensi Responsiviness (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Untuk mengukur dimensi Responsiviness dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja dapat diukur melalui indikator yaitu a.) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan; b.) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat; c.) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat; d.) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat; e.) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat; f.) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Seperti yang peneliti lihat Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja menyediakan kotak saran dan website untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja. Biasanya ketika ada keluhan masuk secara langsung pegawai langsung menanggapi dan mengucapkan terima kasih. Selanjutnya keluhan dan disampaikan dan dibahas bersama pada rapat rutin 3 bulan yang telah diagendakan

Assurance (Jaminan), Dimensi Assurance (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi Assurance dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja dapat diukur melalui indicator yaitu a.) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan; b.) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan;

Sementara peneliti mengamati ada beberapa pengguna layanan yang mengeluarkan biaya walau tidak di tentukan besaran nilainya, ada juga penerima layanan yang keberataran dengan hal tersebut, namun hal ini tidak sampai ke penyampaian keluhan. Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan,

kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahaman pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini. Pelayanan publik di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil sudah menerapkan dimensi Assurance beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

Emphaty (Empati), Dimensi Emphaty (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi Emphaty (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja dapat diukur melalui indikator yaitu a.) Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon; b.) Petugas melayani dengan sikap ramah; c.) Petugas melayani dengan sikap sopan santun; d.) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan); e.) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Transmigrasi dan Tenaga Kerja sudah menerapkan dimensi Emphaty beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah. Masih ada beberapa pengguna layanan yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dirasakan oleh pengguna layanan yang mendapatkan ketidakramahan pegawai layanan. Pengguna layanan tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pencatatan AK I

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil menurut Azma selaku Kepala Bidang Ketenagakerjaan yang mengurus bagian pelayanan mengatakan bahwa “pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah infrastruktur organisasi seksi pelayanan yang tidak ada.

Komunikasi artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan (Tjiptono, 2005). Komunikasi yang baik antar pegawai dan pengguna pelayanan merupakan salah satu point yang menentukan keberhasilan pelayanan publik. Salah satu bentuk komunikasi dengan pelanggan yang baik adalah menggunakan Bahasa yang mereka mengerti sesuai dengan tingkat kemampuan pengguna pelayanan sehingga mereka tetap memperoleh informasi sebagai mana mestinya. Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu ada point keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain (LAN, 2003).

Persepsi pengguna pelayanan publik pada Dinas Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada umumnya cukup. Berdasarkan hasil analisis dikarenakan berbagai faktor yang mempengaruhi yakni prosedur mudah dipahami dan dilaksanakan, pengetahuan terhadap bagian yang akan mengurus, pegawai berkompeten terhadap tugas dan fungsinya, urusan sesuai dengan yang dikehendaki, pegawai bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan, keluhan mengenai proses pelaksanaan urusan diterima dan diproses lebih lanjut, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung kantor yang cukup, ketersediaan angkutan umum menuju lokasi kantor cukup, penampilan pegawai kantor bersih dan rapih, perilaku pegawai ramah dan sopan, kondisi kantor seperti kebersihan, keindahan, dan kenyamanan yang baik, dan ketersediaan fasilitas pendukung yang cukup.

Hal ini terkait dengan teori kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah. Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah terjadinya perubahan atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari paradigma *rule government* bergeser menjadi paradigma *good governance* (LAN, 2003).

SIMPULAN

Kualitas pelayanan publik di bidang Pelayanan Kartu AK 1 pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil yang diukur 5 Dimensi Kualitas Pelayanan secara umum berdasarkan kriteria yaitu Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (Empati) sudah cukup baik. Namun ada beberapa dimensi yang masih perlu peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat pencari kerja.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pencatatan AK I diantaranya Faktor Pendukung adanya semangat dari petugas pelayanan dan fasilitas sarana dan prasarana sedangkan faktor penghambat infrastruktur organisasi seksi pelayanan tidak ada, dan petugas pelayanan perlu ditambah dan di tingkatkan sesuai dengan keahliannya, serta sarana penyimpanan berkas (Filing cabinet) masih kurang. Sarana dan prasarana pelayanan seperti ruang tunggu dan kursi tunggu serta alat bantu pelayanan sangat kurang.

DAFTAR PUSTAKA

- Cooper. P.J, dkk, (1998), *Public Administration For Twenty First Century*. Orlando, Hardcourt Brace College Publishers.
- Denhardt, J.V, and Robert B.D. (2010). *The New Public Service: Serving Not Steering*. Armonk, N.Y: M.E Sharpe.
- Gronroos, M, (1990), *Perceived Service Quality Model*, California, Published Ohio University Press.
- Hardiansyah, (2011), *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Penerbit Gama Media.
- Ivancevich, L, Skinner dan Crosby, (1997), *Management: Quality and Competitiveness*, NY, Richard Iram.
- Kadir, A, (2016). *Studi Pemerintah Daerah dan Pelayanan Publik*. : CV. Dharma Persada, 2016.
- Kasmir, (2005), *Etika Customer Service*, Jakarta, Penerbit Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang "Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah".
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang "Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik".
- Kotler, Philip 2002, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta Penerbit Salemba Press.
- Kurniawan, A, (2006). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lembaga Administrasi Negara-LAN RI, 2008, *Membangun Kepemerintahan Yang Baik*, Modul Diklat PIM III.
- Margaretha, (2003), *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*, Jakarta Penerbit Mandar Maju.
- Menteri PAN RB, (2012). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan*. Jakarta.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2012. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2014. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan*. Jakarta
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2017. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Moenir, H.A.S. (2000). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Moenir, H.A.S., (1992), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Napitupulu, P, (2007), *Pelayanan Publik dan Customer Statification*, Bandung. Alumni.
- Narita, A.A.S, Warjio, Agus S, (2016), Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan, *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 6 (2): 87-96.
- Osborne, D dan Gaebler, T, (2012), *Mewirusahaakan Birokrasi (Reinventing Government)*, Jakarta: Teruna Gravika.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14. 2007. "Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat".
- Presiden Republik Indonesia, (2013). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Jakarta.
- Rasyid, R.M. (2008). *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Mutiara Sumber Widya.
- Ratminto & Winarsih. A.S, (2007). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto, dkk. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Republik Indonesia, (2008). Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Jakarta.
- Republik Indonesia, (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta.
- Republik Indonesia, (2012). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta.
- Rinaldi, R., (2012), Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara), *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 1 (1): 22- 34
- Sinambela, L.P, (2006), *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono, (2002), *Statistika Penelitian*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suharsini, A. (2010), *Prosedur Penelitian*, edisi kedua, penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Supriyono, B, (2001), *Responsivitas dan Akuntabilitas Sektor Publik*, Malang, Universitas Brawijaya.
- Tangkilisan, H.N.S, (2003), *Evaluasi Kebijakan Publik*, Yogyakarta Penerbit Balairung.
- Undang- Undang 13 Tahun 2003 tentang "Ketenagakerjaan"
- Undang- Undang 25 Tahun 2009 tentang "Pelayanan Publik"
- Wahab, S.A. (2008). *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Impelementasi Kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahana Komputer. (2005). *Pengembangan Aplikasi Sistem Informasi Akademik Berbasis SMS. dengan Java*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Widodo, J, (2011), *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*, Malang, Bayu Media.
- Zeithanil, V.M.J.B, (2000), *Service Marketing*, Singapore, Graw- Hill Companies.