



Kualitas Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga dalam Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja

Muhamad Danang Virgian Toti¹, Hanny Purnamasari², Evi Priyanti³

¹Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Singaperbangsa Karawang

^{2,3}Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: danangirgi1@gmail.com, HP. 085800430510

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima: 24 Januari 2022

Direvisi: 28 Januari 2022

Dipublikasikan: Februari 2022

e-ISSN: 2089-5364

p-ISSN: 2622-8327

DOI: 10.5281/zenodo.6131599

Abstract:

This study discusses the service quality of the Manpower Office of Purbalingga Regency in making job seeker ID cards. This study uses Zaithml's theory of service quality (Jayanti, 2016) which has five variable dimensions, namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles. The method used in this research is qualitative. Data collection techniques were carried out through interviews, observations and documentation studies which were then analyzed in three stages, reduction, presentation and drawing conclusions. The results of this study indicate that the service quality of the Manpower Office of Purbalingga Regency in making job seeker ID cards is still not optimal from all dimensions where the reliability of employees in implementing the service quality of making job seeker ID cards is not in accordance with applicable SOPs. Responsiveness of many employees who are not placed according to their expertise and graduates. Assurance does not have a guarantee and the 5S principle does not apply at the Manpower Office of Purbalingga Regency. Empathy, there are still many employees who are apathetic to public complaints. Tangibles still found inadequate or damaged infrastructure.

Keywords: *Dinaker Purbalingga, Service Quality, AK-1*

PENDAHULUAN

Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan publik menjadi sorotan tersendiri oleh masyarakat

bagaimana instansi pemerintahan memberikan pelayanannya. Maka tidak heran pelayanan publik menjadi buah bibir yang sering dibicarakan oleh masyarakat, guna dapat ditingkatkan lagi pelayanannya dengan baik dan optimal.

Pelayanan publik merupakan salah satu unsur yang terpenting dalam penyelenggaraan pemerintah, karena pelayanan publik berhubungan dengan aspek kehidupan yang sangat luas (Nuriyanto, 2014). Pelayanan publik

kepada masyarakat yaitu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik itu pusat ataupun daerah dalam melayani masyarakat dengan baik. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik dan prima maka pemerintah harus memiliki SDM (Sumber Daya Manusia) yang sesuai dengan standar kompetensi pelayanan publik. Menempatkan sejumlah aparatur sipil negara atau staf yang memiliki kualitas kerja yang harus sesuai dengan visi misi, serta memiliki pemahaman akan pelayanan publik yang baik, sehingga pelayanan publik dapat tepat sasaran. Kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama dalam memberikan pelayanan yang prima, sehingga kepuasan tersebut dapat terwujud sesuai harapan dengan standar operasional pelayanan yang baik. Dalam prinsip-prinsip pelayanan kepada masyarakat setiap birokrasi publik harus memiliki dasar-dasar diantaranya: efisien, kesederhanaan, kejelasan, keamanan, transparansi, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu. Melayani masyarakat dengan baik merupakan tanggung jawab bagi seluruh instansi pemerintahan, dengan demikian setiap pegawai dapat melayani masyarakat dengan profesional dan sepenuh hati, sehingga masyarakat memperoleh kepuasan tersendiri.

Menurut UU Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, bahwa ketenagakerjaan adalah segala hal yang berhubungan dengan tenaga kerja pada waktu sebelum, selama, dan sesudah masa kerja. Tenaga kerja adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain. Berdasarkan Undang - Undang No 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja bahwa dengan cipta kerja diharapkan mampu menyerap tenaga kerja Indonesia yang seluas-luasnya di tengah persaingan yang semakin kompetitif dan tuntutan globalisasi ekonomi. Dalam dunia kerja melamar suatu pekerjaan harus memiliki persyaratan yang telah ditentukan oleh perusahaan. Persyaratan tersebut diantaranya adalah memiliki kartu tanda

pencari kerja atau juga disebut kartu AK-1. Kartu AK-1 ini merupakan kartu tanda pencari kerja yang diterbitkan oleh Dinas Tenaga Kerja di setiap Kabupaten atau Kota. Berdasarkan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2016 tentang Penempatan Tenaga kerja, menyebutkan Persyaratan yang harus dimiliki bagi para pencari kerja yaitu secara umumnya sudah memiliki kartu AK-1 atau juga disebut Kartu Kuning. Para pencari kerja yang sudah membuat kartu tersebut, maka sudah teregistrasi di pemerintah. Kartu AK-1 ini memiliki fungsi diantaranya dapat memudahkan untuk mendata jumlah pencari kerja di Kabupaten atau Kota setempat dan juga dapat mengakomodir para pencari kerja disuatu bursa pencari kerja.

Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut agar memberikan pelayanan dengan baik dan maksimal. Untuk itu pemerintah mengambil tindakan dengan membuat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik, untuk itu perlu ditetapkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan kebijakan ini diharapkan semua aparatur pemerintah dapat bekerjasama secara optimal dan totalitas. Kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan tindakan dan kinerja yang optimal serta konsisten dalam melayani masyarakat, dan meningkatnya sarana dan prasarana yang dapat mendukung kelancaran, efektif dan tepat waktu dalam pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Dengan demikian, yang mengemban tugas proses pembuatan kartu

AK-1 di daerah adalah Dinas Tenaga Kerja setempat. Dinas Tenaga Kerja merupakan suatu lembaga pemerintah yang memiliki fungsi dalam membina, mengawasi dan mengendalikan bidang ketenagakerjaan, serta memberikan pelatihan di Balai Latihan Kerja bagi para calon tenaga kerja untuk memiliki keahlian khusus. Sesuai dengan Peraturan Bupati Purbalingga Nomor 84 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga. Hal ini membawa konsekuensi yang sangat fundamental dilakukannya berbagai tindak lanjut dan perubahan serta penyempurnaan mekanisme dan sistem penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan daerah khususnya di Kabupaten Purbalingga. Dinas Tenaga Kerja merupakan unsur pelaksanaan tugas pemerintah daerah dibidang tenaga kerja yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Bidang tugas pelatihan dan penempatan tenaga kerja, pengawasan dan perlindungan tenaga kerja, hubungan industrial. Pemerintah dalam menjalankan fungsinya sebagai abdi masyarakat memiliki peran penting dalam menciptakan sebuah pelayanan yang profesional dan prima. Oleh karenanya sebuah birokrasi publik memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan salah satu bentuk dari perwujudan peranan birokrasi itu sendiri.

Dikutip Dari portal berita Republika.co.id Eko. (2018, Juli 1) Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga pada tahun 2018 dari data pemohon yang melayani pembuatan kartu pencari kerja atau AK-1 tersebut sebanyak 350 orang perhari. Pemohon kartu kuning rata-rata didominasi oleh lulusan Sekolah Menengah Atas dan Sekolah Menengah Kejuruan. Sedangkan menurut Badan Pusat Statistik Kabupaten Purbalingga 2020 tingkat

pengangguran terbuka pada tahun 2020 sebesar 6,10%. Angka ini mengalami peningkatan yang cukup besar dibandingkan pada tahun 2019, sekitar 35% pengangguran memiliki pendidikan SMA dan SMK. Berdasarkan hasil Sekarnas pada tahun 2020 penduduk pada usia 15 tahun yang merupakan angkatan kerja sebanyak 476.896, sedangkan yang bukan angkatan kerja sebanyak 225.637 Meningkatnya pengangguran di Kabupaten Purbalingga salah satunya karena adanya faktor minimnya lapangan kerja dan dampak dari virus corona tersebut yang memporak porandakan perekonomian.

Adapun kendala-kendala pada standar sarana dan prasarana pelayanan yang menjadi hambatan dalam proses memberikan pelayanan pembuatan kartu AK-1 yang terdapat di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga sesuai dengan SOP Dinas Tenaga Kerja Provinsi Jawa Tengah diantaranya adalah sebagai berikut:

Data di atas merupakan standar sarana dan prasarana yang berada di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga. Tujuan adanya sarana dan prasarana ini adalah dapat membantu dan memperlancar jalannya pelaksanaan tugas Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga yang menjadi salah satu faktor penting dalam mendorong pemberian pelayanan yang prima. Namun realitanya, dikutip dalam Jurnal Kepuasan Masyarakat Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik Di Kabupaten Purbalingga, menurut (Atika et al., 2020) temuan yang menarik hasil survei merupakan terdapat korelasi antara unsur sarana dan prasarana terhadap semua unsur, hubungan antara sarana prasarana dan biaya adalah negative dan signifikan. Berdasarkan tabel Standar Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat diketahui bahwa nilai kinerja Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga tahun 2017 nilai terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (75,19). Banyak barang yang tidak dapat berfungsi atau rusak dan juga adanya kekurangan jumlah barang yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu barang-

barang yang tidak berfungsi dan kurangnya jumlah barang yang dibutuhkan dapat menghambat pelayanan kepada masyarakat, khususnya pada pembuatan kartu tanda pencari kerja atau AK-1.

Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga memiliki Standar Operasional Prosedur pembuatan kartu tanda pencari kerja atau AK-1. Tjipto Atmoko (2011) dalam (Sulistiani, 2016) mengungkapkan bahwa Standar Operasional Prosedur adalah suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, teknis administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Standar pelayanan ini dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dalam proses pelayanan yang diberikan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga. Serta dengan adanya SOP dalam proses pembuatan kartu AK-1 menjadikan langkah-langkah menjadi teratur dan tertib dalam proses dan tata cara yang dilalui masyarakat.

Proses pembuatan Kartu AK-1 memiliki beberapa tahap yang harus dilalui oleh masyarakat, diantaranya adalah pendaftaran *online*. Pendaftaran *online* adalah kegiatan dimana masyarakat mendaftarkan diri yang memiliki fungsi untuk melayani pendaftaran membuat Kartu tanda pencari kerja secara *online* melalui website Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga. Pendaftaran *online* memiliki tujuan untuk mempermudah pegawai untuk mendata masyarakat yang akan membuat Kartu Tanda Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga.

Beberapa permasalahan tersebut kemudian ditambahkannya asumsi oleh (Ordiyasa, 2015) dalam (Mariono, 2019) yang menyebutkan bahwa sebagian besar kegagalan penerapan teknologi dalam pemerintahan atau *E-government* di daerah

atau sektor publik berasal dari faktor tidak tersediaannya regulasi yang menjadi pendukung pelaksanaan *E-government*, alokasi anggaran yang terbatas dan tidak adanya pembakuan sistem secara jelas yang semua hal tersebut tercangkup dalam komitmen pimpinan terhadap terlaksananya *E-government*. Misalnya seperti jaringan internet yang sering mengalami gangguan, Sumber Daya Manusia yang tidak sesuai dengan kompetensi bidangnya secara pasti akan berdampak pada pelaksanaan pelayanan publik.

Sarana dan prasarana yang bertujuan untuk mendorong agar lancarnya proses pembuatan kartu AK-1 ini berbanding terbalik. Terdapat beberapa alat yang tidak dapat berfungsi dan fasilitas yang tidak ada dalam proses pembuatan Kartu AK-1. Sehingga menjadi sebuah hambatan dan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Pelayanan publik yang prima dalam teori pelayanan publik dapat diwujudkan dengan adanya Standar Pelayanan Minimal (SPM) (Kushandajani, 2004). SPM sendiri merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan publik. Penjaminan pelayanan publik dalam proses pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja dimana masyarakat sebagai *user* memiliki rasa kepuasan tersendiri setelah dilayani oleh para pegawai. Tetapi dalam Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga dalam proses pembuatan Kartu AK-1 belum memiliki jaminan yang pasti. Hal ini dapat dilihat dari fasilitas sarana dan prasarananya serta pegawai yang masih terlihat kurang banyak dan minim SDM. Sehingga masyarakat sebagai *user* belum mendapatkan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, ketepatan waktu, pegawai yang ramah tamah dan kelengkapan. Oleh sebab itu masyarakat belum terjamin dalam proses pelayanan publik yang prima.

Kecanggihan teknologi seharusnya dapat mempermudah bukannya

mbingungkan apalagi mempersulit. Kebanyakan masyarakat yang datang ke Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga yang bertujuan untuk membuat kartu tanda pencari kerja atau AK-1, belum mengetahui harus terlebih dahulu untuk mendaftar secara *online*. Walaupun Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga sudah memberikan informasi berupa alamat atau *link* pendaftaran di media sosial yaitu instagram dan website resmi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga. Hal ini belum mampu untuk menjawab semua kesulitan yang dialami oleh para pencari kerja yang ingin membuat Kartu Tanda Pencari Kerja, oleh karena itu kurangnya informasi dan tidak adanya sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga kepada masyarakat Desa.

TINJAUAN PUSTAKA

Secara konsep, fungsi pelayanan publik tidak hanya semata bersifat *profit oriented* melainkan lebih berorientasi kepada sosial yaitu pemberdayaan dan penguatan masyarakat. Seiring peningkatan kehidupan masyarakat yang semakin maju. Kini *user* bukan hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan pelayanan yang baik, akankah lebih dari itu. Masyarakat mulai mempertanyakan penjaminan ketersediaan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Oleh karena itu untuk meninjau permasalahan diatas penulis menggunakan pendekatan teori hasil penelitian mendalam oleh Zaithaml dalam (Jayanti, 2016) tentang kualitas pelayanan, bahwa terdapat dimensi kualitas pelayanan dibagi kedalam lima (5) dimensi, diantaranya:

1. *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan yang menunjukkan terhadap layanan yang dijanjikan dengan tanggung jawab dan akurat kepada pelanggan sehingga menyediakan pelayanan yang terpercaya.
2. *Responsiveness* (daya tanggap) adalah kesadaran dan kesanggupan

untuk cepat bertindak membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang tentunya tepat waktu.

3. *Assurance* (jaminan) merupakan sikap ramah dan sopan pegawai dalam memberikan pelayanan, sikap yang dapat dipercaya dan memilikinya pengetahuan luas dan kemampuan mengatasi permasalahan pelanggan dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan.
4. *Empathy* (empati) yaitu sebuah sikap tegas, tulus dan perhatian pada konsumen yang meliputi sikap untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi. Pada intinya dimensi *empathy* ini berfokus pada jalinan hubungan dan komunikasi yang berjalan lancar dan baik.
5. *Tangibles* (produk-produk fisik) adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dari segi visual, kualitas pelayanan berupa sarana fisik, perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.

METODOLOGI PENELITIAN

Lincoln dan Guba (Kusumastuti, 2019) yang menjelaskan tentang pendekatan kualitatif sering disebut dengan *case study* atau *qualitative* adalah penelitian yang rinci dan detail dalam segala yang berhubungan dengan subjek penelitian. Lincoln dan Guba (Kusumastuti, 2019) mengungkapkan bahwa penggunaan metode studi kasus memiliki beberapa keuntungan diantaranya, sebagai berikut:

- a. Studi kasus dapat menyajikan pandangan dari subjek yang diteliti.
- b. Studi kasus penjelasan yang menyeluruh mirip dengan dialami oleh pembaca terhadap kehidupan sehari-hari.
- c. Studi kasus yaitu cara efektif untuk mengarahkan hubungan antara peneliti dengan informan.

- d. Studi kasus memberikan penjelasan yang terperinci serta mendalam terhadap penilaian.

Pada intinya dengan menggunakan metode penelitian studi kasus mempunyai tujuan yaitu untuk mengetahui hal yang secara mendalam dan terperinci. Sehingga pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode studi kasus untuk memecahkan fenomena permasalahan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga tentang pelayanan publik.

Teknik pengambilan data dilalui melalui model triangulasi yang merupakan gabungan dari wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Adapun wawancara yang digunakan adalah tidak berstruktur sehingga tidak berpaku pada pedoman wawancara yang ditujukan kepada elemen-elemen terkait, observasi dilakukan di wilayah kabupaten Karawang dengan model *Non-Participant*. Sementara studi dokumentasi diperoleh melalui dua cara yakni teknik *offline* seperti buku dan *online* seperti *website*.

Setelah dilakukan pengambilan data, kemudian peneliti melakukan analisis terhadap data yang didapatkan sesuai dengan Miles dan Huberman (1982) yang diproses melalui tiga tahapan yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Reliability (Kehandalan)

Kehandalan merupakan sebuah kemampuan yang dimiliki pegawai dengan menunjukkan terhadap layanan yang dijanjikan dengan tanggung jawab dan akurat kepada pelanggan sehingga menyediakan pelayanan yang terpercaya.

Hasil penelitian yang penulis lakukan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga ditemukan bahwa belum terjadi optimalisasi dalam pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja karena tidak berjalan sesuai Standar Operasionalisasi Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, misalnya dalam pencapaian estimasi yang ditentukan dimana pada SOP tertera 15-25

menit sementara dalam pelaksanaannya sering mencapai lebih dari satu jam.

Sementara optimalisasi terjadi disektor biaya dan persyaratan administrasi, dimana terjadi kesesuaian antara SOP dengan pelaksanaan. Misalnya SOP pada sektor biaya masyarakat diberikan secara gratis dan selama penulis melakukan penelitian, memang masyarakat sama sekali tidak ada yang dipungut biaya. Hal ini tentu merupakan bagian dari good governance pada lini Korupsi serta pada perlengakapan administrasi masyarakat hanya disuruh membawa E-KTP, pas foto dan ijazah yang tentunya masyarakat tidak terbebani oleh administrasi.

Kemudahan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga terhadap masyarakat yang ingin mencetak Kartu Tanda Pencari Kerja dapat dilihat hanya kekurangan pegawai yang berkompeten dibidangnya, hal ini dikarenakan minimnya lulusan yang sesuai dengan tugas dan fungsi kerja yang diberikan.

Responsiveness (Daya Tangkap)

Daya tanggap adalah kesadaran dan kesanggupan untuk cepat bertindak membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang tentunya tepat waktu. Sehingga dalam penelitian ini ditujukan bagaimana tindakan yang dilakukan pegawai dalam melayani masyarakat untuk membuat kartu Pencari Kerja di Kabupaten Purbalingga.

Hasil penelitian yang penulis lakukan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga ditemukan bahwa belum terjadi optimalisasi dalam pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja karena sebagaimana yang telah disinggung sebelumnya bahwa pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga tidak lulusan yang liner dengan pekerjaan yang mereka emban serta tidak adanya pelatihan khusus membuat pelayanan dalam pembuatan mengalami kendala sehingga proses penciptaan tidak sesuai ekspektasi yang dijanjikan.

Banyak masyarakat juga yang mengeluhkan mengenai mekanisme pelaksanaan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja di Kabupaten Purbalingga karena keterlambatan, namun pihak Dinas Tenaga Kerja cenderung tidak mampu menganggulangnya dengan baik karena hal ini disebabkan kemampuan mereka yang masih minim.

Assurance (Jaminan)

Jaminan merupakan sikap ramah dan sopan pegawai dalam memberikan pelayanan, sikap yang dapat dipercaya dan memilikinya pengetahuan luas dan kemampuan mengatasi permasalahan pelanggan dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan.

Hasil penelitian yang penulis lakukan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga ditemukan bahwa belum terjadi optimalisasi dalam pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja karena masih sering ditemukan banyak sekali pengemis maupun orang gila yang keluar masuk kedalam ruang tunggu Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga.

Selain itu, pegawai tidak menunjukkan sifat sopan, senyum, sapa, salam dan santun kepada para masyarakat. Hal ini tentu berbanding terbalik dengan slogan pelayanan mereka yang terpampang jelas di dalam gedung Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga.

Empathy

Empati merupakan sebuah sikap tegas, tulus dan perhatian pada konsumen yang meliputi sikap untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi. Pada intinya dimensi *empathy* ini berfokus pada jalinan hubungan dan komunikasi yang berjalan lancar dan baik.

Hasil penelitian yang penulis lakukan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga ditemukan bahwa belum terjadi optimalisasi dalam pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja karena masih banyaknya keluhan yang datang dari masyarakat dalam ketidakefektifan

pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja tidak ditanggapi dengan serius bahkan pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga cenderung apatis.

Jika hal ini terus dipertahankan maka tidak menutup kemungkinan jika pihak Dinas Tenaga kerja tidak akan diberikan legitimasi atau kepercayaan oleh publik yang tentu menciderai azas pelayanan publik.

Tangible (Produk)

Produk-produk fisik adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dari segi visual, kualitas pelayanan berupa sarana fisik, perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.

Hasil penelitian yang penulis lakukan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga ditemukan bahwa belum terjadi optimalisasi dalam pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja karena masih ditemukan beberapa ruangan yang tidak memiliki fasilitas yang layak seperti Ruang Tunggu pembuatan Kartu tanda Pekerja maupun adanya monitor yang rusak.

Adapun kendala-kendala pada standar sarana dan prasarana pelayanan yang menjadi hambatan dalam proses memberikan pelayanan pembuatan kartu AK-1 yang terdapat di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga sesuai dengan SOP Dinas Tenaga Kerja Provinsi Jawa Tengah diantaranya adalah sebagai berikut:

No	Sarana dan Prasarana	Kondisi		Jumlah
		Ada	Rusak	
1.	Komputer	✓		3
2.	Telephone	✓		1
3.	AC			0
4.	CCTV			0
5.	Printer	✓		1
6.	Meja Kerja	✓		5
7.	Kursi Kerja	✓		4
8.	TV/Monitor		✓	1

9.	Mesin TIK	✓	1
10.	Laptop	✓	1

Melihat kondisi diatas menyebabkan masyarakat banyak yang mengeluh karena sarana dan prasarana yang tidak memadai bagi masyarakat oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga dalam pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari segi reliability Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbanlingga masih belum optimal dalam pelaksanaan pembuatan Kartu tanda Pencari Kerja karena ketidaksamaan antara kualitas pelayanan yang tertera di SOP dengan pelaksanaan di Lapangan,
2. Dari segi responsiviness Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbanlingga masih belum optimal dalam pelaksanaan pembuatan Kartu tanda Pencari Kerja karena ketidaksesuaian dalam penempatan kerja yang sesuai dengan kemampuan atau linier studi para pehawai
3. Dari segi Assurance Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbanlingga masih belum optimal dalam pelaksanaan pembuatan Kartu tanda Pencari Kerja karena belum adanya jaminan keamanan yang ekstra serta tidak adanya sifat mengayomi dari para pegawai
4. Dari segi Empathy Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbanlingga masih belum optimal dalam pelaksanaan pembuatan Kartu tanda Pencari Kerja karena para pegawai cenderung apatis terhadap segala benuk keluhan dari masyarakat
5. Dari segi tangibels Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbanlingga masih belum

optimal dalam pelaksanaan pembuatan Kartu tanda Pencari Kerja karena banyak sarana dan prasarana yang tidak memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (1998). *Qualitative Inquiry and Research Design; Choosing Among Five Traditions*. Sage Publications.
- Jayanti, N. D. (2016). *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta*. 1–97.
- Kusumastuti, A. dan A. M. K. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Lembaga Pendidikan Soekarno Pressindo.
- Mardani, D. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Pustaka Ilmu.
- Mohamad Ismail d.k.k. (2016). *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. LAN.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Rosda Karya.
- Poltak Sinambela Lijan. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumiaksara.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Memahami Penelitian Kualitatif*. CV. Alfabeta