

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia khususnya di dalam UUD RI disebutkan setiap warga negara mempunyai kedudukan yang sama dimata hukum dan mendapatkan penghidupan serta pekerjaan yang layak. Hingga dikeluarkannya Undang - Undang Nomor 13 Tahun 2009 tentang ketenagakerjaan dan Permendagri Nomor 1. Negara dapat dikatakan kuat dan kokoh bila taraf kemakmuran masyarakatnya dalam keadaan makmur. Dalam suatu negara yang kuat dan makmur bisa dilihat dari taraf pedapatan, kesejahteraan, serta kemampuan masyarakatnya dari segi itulah maka suatu negara menjamin hak-hak masyarakatnya secara utuh.

Dinas Sosial dibentuk untuk penanganan masalah Sosial, Ketengakerjaan dan Transmigrasi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan sosial di Kabupaten Landak. Kesejahteraan Sosial menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual dan sosial warga Negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya.

Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik. Ruang lingkup pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah sangatlah kompleks, baik bentuk, jenis

maupun sifat. Oleh karena itu usaha untuk memperoleh dasar-dasar proses pelayanan publik tersebut sangat diperlukan. Kenyataan dilapangan pelayanan publik di Indonesia menunjukkan adanya struktur dan fungsi birokrasi yang tumpang tindih menyebabkan tidak efisien serta tanggung jawab yang tidak jelas. Hal ini sering terjadi lempar tanggung jawab. Para pelayan juga terlalu menjaga jarak sosial yang jauh antara masyarakat dengan pemerintah. Hal ini menyebabkan ketidakberdayaan masyarakat. Pelayanan publik adalah suatu tugas yang sering di anggap sepele namun selama ini selalu gagal diterapkan pemerintah.

Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan umum. Pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi dalam membahas masalah kepentingan umum mau tidak mau akan menyangkut pada soal kepentingan pribadi sebagai sumber utama adanya kepentingan umum. Sebab kepentingan umum merupakan suatu bentuk himpunan kepentingan pribadi yang sama dari sekelompok orang atau masyarakat. Tetapi hal ini tidak berarti bahwa setiap kepentingan yang sama dari sekelompok orang atau masyarakat otomatis menjadi kepentingan umum.

Pembangunan ketenagakerjaan mempunyai banyak dimensi dan keterkaitan. Keterkaitan itu hanya dengan kepentingan kerja selama, sebelum dan sesudah masa kerja tetapi juga dengan keterkaitan kepentingan pengusaha, pemerintah, dan masyarakat. Untuk itu, diperlukan pengaturan

yang menyeluruh dan komprehensif, antara lain mencakup pengembangan sumber daya manusia, peningkatan produktifitas dan daya saing tenaga kerja indonesia, upaya perluasaan kesempatan kerja, pelayanan penempatan tenaga kerja, dan pembinaan hubungan industrial. Salah satu Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial, Tenaga kerja, dan Transmigrasi yaitu pelayanan administrasi yang mencakup tentang segala system administrasi pegawai maupun data-data tentang pencari kerja. Standar pelayanan adalah ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib di taati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi sebagai sebuah instansi pelayanan masyarakat dalam bidang kependudukan, harus selalu meningkatkan mutu pelayanannya dari waktu ke waktu agar tetap dipercaya dan menjadi pilihan utama masyarakat di bidang kependudukan. Pembuatan kartu kuning ini dapat berfungsi untuk mendata jumlah para pencari kerja di Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Landak. Dengan adanya data ini Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi dapat digunakan mengambil tindakan dan merencanakan solusi untuk mengurangi angka pengangguran di Kabupaten Landak, sehingga dampak negatif seperti rendahnya kualitas kesehatan, kemiskinan, meningkatnya kejahatan, dan angka pengangguran pun diharapkan dapat diminimalkan. Dinas Tenaga Kerja merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah dibidang ketenagakerjaan dan ketransmigrasian, yang didalamnya 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*). 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 di desain dan pelayanan-pelayanan apa saja yang mendukung di inginkan oleh pelanggan.

Berdasarkan penelitian awal melalui observasi, ditemukan masalah pada kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Landak yaitu: Kedisiplinan aparatur masih minim, dimana setelah jam istirahat usai pelayanan masih belum dimulai dan sebelum jam dinas usai masih ada aparatur dinas terkait yang sudah meninggalkan dinas sehingga tanggung jawab untuk melayani sepenuh hati atau maksimal belum tercapai. Pelayannya masih lambat sehingga para pembuat Kartu Kuning merasa lelah untuk menunggu. Dan didalam pelayanan tersebut terdapat penyalahgunaan prosedur seperti halnya masih ada pencari kerja yang diwakilkan dalam pembuatan kartu kuning tersebut.

Penulis ingin menampilkan Data pencari kerja yang membuat Kartu Kuning menurut tingkat pendidikan dan jenis kelamin Kabupaten Landak Tahun 2013-2014 dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini :

**DATA PENCARI KERJA
MENURUT TINGKAT PENDIDIKAN DAN JENIS KELAMIN
KABUPATEN LANDAK TAHUN 2013-2014**

NO	BULAN	TINGKAT PENDIDIKAN DAN JENIS KELAMIN																				JUMALH L/P				
		SD		SM P		SMA/ SMK		D.I		D.II		D.III		D.IV		AKTA II		AKTA .IV		S.I		L	P			
		L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P					
1	Septem ber	1	2	5	6	33	2	0	0	1	1	7	3	1	0	0	0	2	5	6	44	70	0	0	218	
2	Oktob er	5	2	5	3	16	2	3	2	0	8	20	3	0	2	2	3	15	21	58	69	0	0	289		
3	Nope mber	4	1	7	7	24	4	8	1	2	2	7	39	6	5	1	0	1	1	26	42	37	34	0	1	379
4	Dese mber	1	3	2	4	15	9	2	2	1	1	10	8	0	0	0	0	2	0	21	19	0	0	100		
5	Janua ri	3	2	1	0	16	6	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	34	
6	Febru ari	4	0	0	2	10	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	24	
Jumlah		18	10	20	22	114	13	6	6	4	7	78	21	1	2	3	6	48	69	163	193	0	1	1044		

1.2 Identifikasi Masalah

Dari paparan latar belakang diatas, maka permasalahan dapat di identifikasikan :

1. Kurangnya kedisiplinan para pegawai selaku pelayan masyarakat.
2. Pelayanannya masih lambat.
3. Masih adanya Pencari Kerja yang diwakilkan dalam pembuatan Kartu Kuning tersebut dengan menggunakan oknum dalam Dinas Sosial itu sendiri.
4. Adanya keluhan masyarakat dan kurangnya kepuasan masyarakat dalam pelayanan.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, titik berat secara umum penelitian ini adalah untuk melihat sejauh mana pelayanan publik khususnya pelayanan Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Landak dalam pelayanan pembuatan Kartu Kuning dan faktor-faktor yang menyebabkannya karena kurangnya kedisiplinan aparatur masih minim, dimana setelah jam istirahat usai pelayanan masih belum dimulai dan sebelum jam dinas usai masih ada aparatur dinas terkait meninggalkan dinas sehingga tanggung jawab untuk melayani sepenuh hati atau maksimal belum tercapai. Oleh karena itu peneliti memfokuskan penelitian ini yaitu “ Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Kuning di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Landak’.

1.4 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang penulis paparkan bahwa penulis harus memiliki fokus penelitian yang jelas. Hal ini dikarenakan agar penelitian tidak menyimpang dari topik yang dibahas, maka penulis mencoba untuk merumuskan masalahnya yaitu “Bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Kuning di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Landak?”

1.5 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan rumusan masalah penelitian yang sudah diungkapkan, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengungkapkan Kesederhanaan Kualitas Pelayanan dalam pembuatan Kartu Kuning di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Landak.
2. Untuk mengungkapkan Kejelasan Kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Kuning di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Landak.
3. Untuk mengungkapkan Keterbukaan Kualitas pelayanan pembuatan Kartu Kuning di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Landak.
4. Untuk mengungkapkan Ketepatan Waktu Kualitas pelayanan pembuatan Kartu Kuning di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Landak.