

## **KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI DALAM MELAYANANI PEMBUATAN KARTU KUNING KEPADA CALON TENAGA KERJA BARU PADA DINAS TENAGA KERJA KOTA BANDAR LAMPUNG**

**M. Amri Qodami**

Universitas muhammadiyah lampung

[mamriqodami@gmail.com](mailto:mamriqodami@gmail.com)

**Mike Meiranti**

Universitas muhammadiyah lampung

[meirantimike@gmail.com](mailto:meirantimike@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Komunikasi interpersonal merupakan bentuk komunikasi konvensional yang sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi dua arah yang bertujuan memberi informasi serta proses pelayanan dalam sistem di dunia kerja. Pelayanan publik ialah suatu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas suatu pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya faktor kemampuan dan motivasi pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik. Disnakertrans 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 ak.1 (kartu kuning) ini dapat berfungsi untuk mendata jumlah para pencari kerja di bandar lampung. Ak.1 (kartu kuning) merupakan kartu tanda pencari kerja yang dijadikan salah satu syarat untuk melamar pekerjaan di sebuah perusahaan atau instansi baik di negeri atau swasta.

**Kata Kunci** : *Komunikasi, Pelayanan, DISNAKER*

### **ABSTRACT**

Intrapersonal communication is a conventional form of communication that is often used in everyday life, two-way communication which aims to provide information and service processes in systems in the world of work. Public service is a fundamental function that must be carried out by the government both at the central and regional levels. Considering that the main function of the government is to serve the community, the government needs to continue to strive to improve the quality of services. To improve the quality of good service, quality human resources are needed. The quality of a public service is influenced by several factors, including the ability and motivation of employees in carrying out public services. Disnakertrans as a public service agency in the population sector, must always improve the quality of its services from time to time so that it remains trusted and becomes the community's first choice in the population sector. Making ak.1 (yellow card) can function to record the number of job seekers in Bandar Lampung. Ak.1 (yellow card) is a job seeker identification card which is used as one of the requirements for applying for a job at a company or agency, whether public or private.

**Keywords:** *Communication, Services, DISNAKER*

## A. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan aspek terpenting dalam setiap prilakuhidup manusia, terutama komunikasi interpersonal, komunikasi interpersonal merupakan brntuk komunikasi yang sangat konvnsional yang sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari, komunkasi interpersonal merupakan komunikasi dua arah yang bertujuan untuk saling bertukar informasi. Dalam dunia pekerjaan komunikasi interpersonal dapat berupa intruksi antara atasan dan bawahan, serta menjadi alat dalam sebuah proses pelayanan, terutama pelayanan publik.

UU RI No.25 Tahun 2009, Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan. Fungsi pelayanan publik ialah suatu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya adalah pelayanan pembuatan AK.1 (kartu kuning) di Disnaker Kota Bandar Lampung.

AK.1 (kartu kuning) merupakan kartu tanda pencari kerja yang dijadikan salah satu syarat untuk melamar pekerjaan di sebuah perusahaan atau instansi baik di negeri atau swasta. Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) adalah instansi yang bertanggung jawab untuk menangani masalah kependudukan dan pelayanan pembuatan AK.1 (kartu kuning) di Indonesia.

Disnakertrans 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 AK.1 (kartu kuning) ini dapat berfungsi untuk mendata jumlah para pencari kerja di Bandar Lampung. Dengan adanya data ini Disnaker dapat digunakan mengambil tindakan dan merencanakan solusi untuk mengurangi angka pengangguran di Bandar Lampung, sehingga dampak negatif seperti rendahnya kualitas kesehatan, meningkatnya kejahatan, kemiskinan , dan angka pengangguran pun diharapkan dapat menurun.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas suatu pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya faktor kemampuan dan motivasi pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik. Kemampuan pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Para petugas pelayanan harus mempunyai kualitas dalam melaksanakan tugasnya, hal ini berarti petugas harus mengetahui dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan sehingga petugas dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

Rendahnya kemampuan kerja pegawai dapat ditinjau dari kurangnya kemampuan pegawai dalam melayani pembuatan AK.1 (kartu kuning) dengan baik terutama di saat permintaan pembuatan AK.1 (kartu kuning) sedang banyak dan kurangnya kemampuan pimpinan untuk memotivasi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai. Disamping itu rendahnya kualitas pelayanan

dapat dilihat juga dari rendahnya tingkat motivasi yang dimiliki pegawai Disnakertrans Kota Bandar Lampung. Hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan petugas yang kurang ramah terhadap masyarakat pemohon AK.1 (kartu kuning).

Motivasi yang muncul di Disnakertrans Kota Bandar Lampung karena adanya dua faktor, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah faktor dari dalam diri manusia, yang dapat berupa kepribadian, sikap, latar belakang pendidikan, budaya, pengalaman, pengetahuan, dan cita-cita. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor dari luar diri manusia.

Untuk mewujudkan motivasi yang optimal dengan terlaksananya faktor internal dan eksternal berjalan harus seimbang dalam pencapaian tujuan organisasi. Kurang optimalnya motivasi dalam pencapaian tujuan adalah motif dan pengharapan diabaikan, insentif atau penghasilan tidak sesuai dengan pelaksanaan tugas, sehingga tidak mencukupi kebutuhan pegawai.

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang masalah diatas, maka peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang ada pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung yaitu rendahnya kualitas pelayanan publik, birokrasi yang panjang dan adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan, sistem pelayanan publik yang belum diatur secara jelas/tegas dan tidak adanya kepastian.

Peneliti menyadari bahwa permasalahan yang terdapat dalam pelayanan kartu kuning pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung sangat kompleks, akan tetapi dalam penelitian ini peneliti tidak dapat melakukan eksplorasi terhadap semua masalah pada Disnaker Kota Bandar Lampung. Dalam hal ini peneliti memfokuskan penelitiannya hanya pada kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK1) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dengan melihat kesenjangan anatara persepsi dengan ekspektasi para pembuat kartu kuning.

## **B. METODOLOGI**

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 (2007:3) 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 (2006:114) “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 Kota Bandar Lampung 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 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. Informan terdiri atas Kepala Bidang Ketenagakerjaan dan staf Bidang Ketenagakerjaan berjumlah 2 (dua) orang.

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.

Metode wawancara 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, 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.

### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

## a. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan kegiatan komunikasi dua arah antara dua orang atau lebih dengan tujuan untuk bertukar ide, gagasan dan informasi. Komunikasi ini merupakan kegiatan komunikasi yang sangat mendasar di lakukan dalam setiap aspek kegiatan manusia. Dalam sebuah jurnal komunikasi antarpribadi terdapat definisi komunikasi interpersonal menurut Joe Ayres “Beberapa orang menandai komunikasi ini sebagai sebuah tingkatan dari proses terjadinya komunikasi antar manusia” jadi bisa dikatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan aspek dasar adanya bukti kehidupan pada manusia.

Komunikasi interpersonal terdapat beberapa ciri-ciri antara lain Bahasa yang digunakan bisa formal dan informal. Memakai media tertentu misal telepon, ponsel, dan e-mail. Dilakukan dua orang atau lebih. Bersifat terbuka dan komunikatif. Menurut De Vito (1997) tujuan komunikasi interpersonal untuk berpikir, melakukan penalaran, menganalisis, dan merenung. Namun seiring berjalannya waktu tujuan komunikasi interpersonal semakin berkembang antara lain:

- a) Mempengaruhi sikap dan perilaku orang lain.
- b) Membantu orang lain. Menolong orang lain. Bertukar pikiran.
- c) Memecahkan masalah.
- d) Menyampaikan informasi.
- e) Membina hubungan.
- f) Saling mempengaruhi dan bermain.
- g) Mengenal diri sendiri dan orang lain. Berbagi pengalaman.
- h) Menumbuhkan motivasi.
- i) Melakukan kerjasama.

Sebuah sistem pelayanan tentu saja menggunakan konsep dasar komunikasi interpersonal didalamnya. Sistem pelayanan mengutamakan tujuan komunikasi interpersonal untuk menjadi wadah kerjasama serta memotivasi dalam pekerjaan. Dalam lingkungan kerja yang mengutamakan pelayanan tentu saja komunikasi interpersonal menjadi modal dasar untuk memaksimalkan kinerja dalam lingkungan kerja.

Disnaker merupakan sebuah lembaga yang mengutamakan pelayanan dalam sistem pekerjaannya, sehingga pegawai yang berhubungan langsung dengan masyarakat harus memiliki keterampilan khusus dalam berkomunikasi, agar masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang maksimal, serta pegawai bisa menuntaskan pekerjaan dengan baik. Aspek komunikasi yang harus dimiliki tentu harus berpedoman dengan tujuan dilakukannya sistem pelayanan yaitu : komunikasi harus informatif dan atraktif serta pelayanan harus efektif dan efisien agar terjalin sistem pelayanan yang prima.

## b. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan diartikan sebagai kegiatan suatu organisasi untuk melakukan pengabdian

kepada masyarakat. Goetsch dan Davis (2002) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (LAN, 2008).

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Ratminto dan Winarsih, 2007).

Selanjutnya menurut Johns (2006:450) mengatakan bahwa kunci untuk menciptakan rasa senang pelanggan masyarakat pelayanan yang diberikan berada satu langkah dari yang diharapkan pelanggan, yaitu dengan cara:

- a) Meningkatkan standar lebih dari apa yang saat ini diharapkan oleh para pelanggan anda, sehingga mereka sungguh-sungguh menjadi puas daripada sekedar puas.
- b) Memperkenalkan bentuk-bentuk baru customer service sebelum adanya harapan pelanggan, melalui suatu proses yang dikenal secara luas sebagai pemasaran jasa.

#### a) **Indikator Pelayanan Publik**

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen pengukuran kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam buku mereka yang diberi judul *Delivering Quality Service* (Ratminto, dkk, 2010: 182). Menurut mereka ada sepuluh indikator kualitas pelayanan, yaitu:

- a) Ketampakan fisik (Tangible)
- b) Reliabilitas (Reliability)
- c) Responsivitas (Responsiveness)
- d) Kompetensi (Competence)
- e) Kesopanan (Courtesy)
- f) Kredibilitas (Credibility)
- g) Keamanan (Security)
- h) Akses (Access)
- i) Komunikasi (Communication)
- j) Pengertian (Understanding the customer)

Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak dapat lepas dari kemampuan pegawai dalam pemberian pelayanan serta penyediaan fasilitas fisik. Hal ini

sesuaidengan teori “The Triangle of Balance Inservice Quality: dari Morgan & Morgatroyd, bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (interpersonal component, procedures environment/ process component, and technical/ professional component) guna menghasilkan pelayanan kualitas. Model tersebut merupakan suatu segitiga sama sisi, dimana terdapat tiga komponen yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Menurut Morgan dan Murgatroyd terdapat tiga komponen yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:interpersonel component, yang meliputi kriteria :tingkat kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan, tingkat komunikasi antara pegawai dan pelanggan, pemahaman pegawai terhadap kebutuhan pelanggan, memberikan kemudahan dalam pelayanan

proses componentvariabel ini lebih menekankan pada kriteria dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kenyataan yang ada.profesional component, yang meliputi kriteria :terbuka terhadap kritik dan saran yang diajukan oleh pelanggankemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggantingkat kepercayaan pelangganadanya jaminan keamanan yang diberikan kepada pelangganmemberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada pelanggan

Dari teori tesebut didukung dengan pendapat Moenir yang mengatakan bahwa pelayanan umum akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor yaitu faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas/pekerjaan yang dipertanggung jawabkan dan tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan pelayanan.

#### **d. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Adapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang menjadi dasar acuan dalam penelitian ini dan menjadi tolak ukur suatu kepuasan masyarakat yaitu menurut Garvin dalam (Hardiyansyah, 2011:38-39), yang terdiri dari beberapa dimensi seperti dibawah ini:

1. Performance (kinerja) meliputi efisiensi pencapaian tujuan utama sebuah pelayanan.
2. Features (fitur) meliputi atribut pelayanan yang melengkapi kinerja dasar sebuah pelayanan.
3. Reliability (keandalan) meliputi tingkat kesalahan yang dilakukan pegawai pelayanan.
4. Conformance (kesesuaian) meliputi pekerjaan pegawai pelayanan yang sesuaidengan kompetensinya.

5. Durability (daya tahan) berkaitan dengan sejauhmana para pegawai pelayananbisa menahan tekanan dari masyarakat berupa keluhan.
6. Serviceability (servis) meliputi kecepatan, kenyamanan, mudah diperbaiki, penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Aesthetics (estetika) meliputi daya tarik pelayanan terhadap panca indra, misalnya tempat pelayanan dan sikap pegawai.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat peneliti mengembangkan pengukuran kepuasan masyarakat merujuk pada Kenedy dan Young (dalam Supranto 2006:27)dengan indikator sebagai berikut:

- a) Availability of service (keberadaan pelayanan).
- b) Responsiveness of service (ketanggapan pelayanan)
- c) Timeliness of service (ketepatan waktu pelayanan).
- d) Profesionalism of service (profesionalisme pelayanan).
- e) Over all satisfaction with service (kepuasan keseluruhan dengan pelayanan).

Agar dalam menilai suatu kualitas pelayanan dapat berjalan dengan baik, Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara mengeluarkan pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayan instansi pemerintah nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 yaitu: Bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan. Bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Inti dari empati dalam perusahaan yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani. Sedangkan Margaretha (2003) mengatakan kualitas pelayanan dalam empati harus diwujudkan dalam lima hal sebagai berikut :

Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang penting. Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja yang diberikan, sehingga yang dilayani memberikan kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan, Mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diinginkan sehingga yang dilayani memiliki wibawa atas pelayanan yang diberikan, Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan, Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan.

Pengukuran kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti yang diungkapkan Kotler (2000) adalah sebagai berikut :

1. Sistem Keluhan dan sara
2. Sistem survey kepuasan konsumen
3. Ghost Shopping
4. Analisis Kehilangan Konsumen

Dalam kaitannya, kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pembuat kartu pencari kerja penulis mencoba menjelaskan sedikit tentang kartu kuning (AK1), apa saja syarat yang harus dipersiapkan dan bagaimana prosedur pembuatannya. Kartu kuning (ini sebutan zaman dulu karena kertasnya yang berwarna kuning) atau kartu AK1 (kartu 'antar kerja', istilah formalnya) adalah kartu resmi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten. Kartu kuning/kartu AK1 ini berfungsi sebagai salah satu berkas yang menjadi syarat bagi para pelamar yang hendak melamar pekerjaan, baik untuk keperluan

melamar pekerjaan ke instansi pemerintahan (menjadi pegawai negeri sipil) maupun ke perusahaan non- pemerintah/perusahaan swasta. Syarat yang harus disiapkan untuk membuat kartu kuning (AK1). Berikut ini adalah syarat kelengkapan berkas yang harus dipenuhi oleh calon pembuat kartu kuning untuk para pencari kerja (pencaker) yang tinggal Kota Bandar Lampung.

- a. Fotokopi kartu tanda penduduk dan kartu Keluarga (sebanyak 2 lembar).
- b. Fotokopi ijazah pendidikan terakhir dan Transk nilai (sebanyak 2 lembar)
- c. Pas foto ukuran 3x4 (sebanyak 2 buah).
- d. Tidak diwakilkan.

Adapun prosedur dalam pembuatan kartu kuning ini adalah sebagai berikut:

- a. Daftar yaitu tahap awal dalam pembuatan kartu kuning (AK1) ini, kita harus daftar terlebih dahulu dimeja yang telah disediakan.
- b. Isi data yaitu dimana kita akan diminta mengisi data pribadi kita langsung dalam kartu kuning.
- c. Terima kartu kuning yaitu tahap ketiga. Data yang kita isi akan diperiksa kembali oleh petugas yang berwenang. Bila tidak ada data yang salah, foto yang kita bawa akan dipasang pada kartu kuning. Selanjutnya kartu kuning akan ditandatangani dan distempel oleh petugas yang berwenang. Kartu kuning tersebut kemudian diserahkan kepada kita.
- d. Legalisir kartu kuning tahap ahir pembuatan dimana kartu kuning yang sudah selesai dibuat segera kita fotokopi. Hasil fotokopi itu kita kembalikan kepada petugas yang berwenang untuk dilegalisir. Jumlah fotokopi yang dilegalisir ini sebaiknya memenuhi kebutuhan kita. Jumlah ini tentu terkait dengan jumlah yang perlu kita serahkan dalam proses melamar pekerjaan.

## **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian-uraian pada bagian sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain: Kualitas pelayanan publik di bidang Pelayanan Kartu AK 1 pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung

yang diukur 5 Dimensi Kualitas Pelayanan secara umum berdasarkan kriteria yaitu Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Emphaty (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 (Filling cabinet) masih kurang. Sarana dan prasarana pelayanan seperti ruang tunggu dan kursi tunggu serta alat bantu pelayanan sangat kurang.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan tersebut di atas, maka peneliti memberikan saran-saran yang sebagai berikut:Peningkatan SDM petugas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada Masyarakat Pencari Kerja, Lebih memaksimal kan fungsi IPK Online sehingga tercatat di Website Kementerian Tenaga Kerja, Dalam upaya peningkatan kualitas dan kompetensi petugas pelayanan agar diikutsertakan dalam pelatihan yang terkait dengan pengelolaan pelayanan.

## **E. DAFTAR PUSTAKA**

### **1. BUKU**

- Arikunto Suharsini, 2002, Metodologi Penelitian, edisi kedua, penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto Suharsini, 2006, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, edisi revisi
- Arikunto Suharsini, 2010, Prosedur Penelitian, edisi kedua, penerbit RinekaCipta, Jakarta.
- Abdul, 2016. Studi Pemerintah Daerah dan Pelayanan Publik. : CV. Dharma Persada, 2016.
- Denhardt, Janer V, and Robert B. Denhardt. 2010. The New Public Service:Serving Not Steering.Armonk, N.Y : M.E Sharpe.
- Gronroos, Michael, 1990, Perceived Service Quality Model, California, Published Ohio University Press.
- Hardiansyah, 2011,Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta, Penerbit Gama Media.
- Ivancevich, Lorenzi,Skinner dan Crosby, 1997, Management: Quality and Competitiveness,NY, Richard Iram.
- Kasmir, 2005, Etika Cutomer Service, Jakarta, Penerbit Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang “Pedoman Umum Peyelenggaraan Pelayanan Publik”.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 25/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang “Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah”.
- 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, Ryaas, Muhammad.2008.Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan. Jakarta: Mutiara Sumber Widya.
- Ratminto & Winarsih. Atik Septi, 2007. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto, dkk. 2010. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Republik Indonesia, 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta.
- Sinambela, Lizan Poltak, 2006, Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta