

## ANALISIS EFEKTIVITAS PENINGKATAN PELAYANAN PRIMA PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KOTA METRO

Aprizal<sup>1</sup>, Suharto<sup>2</sup>, Afdal Mazni<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Muhammadiyah Metro, Metro, Indonesia

hartoumm@gmail.com<sup>2</sup>

masdoelhak5000@gmail.com<sup>3</sup>

### Abstrak

Pelayanan prima merupakan hal penting dalam menjalankan sebuah usaha ataupun dalam suatu organisasi dibidang pelayanan. pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan beroreantasi pada standar layanan tertentu. Adanya penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Efektivitas dalam peningkatan pelayanan prima Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data yang berupa data primer dan data sekunder, dengan instrumen penelitian menggunakan populasi, sampel dan teknik sampling. Berdasarkan hasil penelitian Analisis Efektivitas Peningkatan Pelayanan Prima Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kota Metro didapatkan bahwa penerapan Sistem Pelayanan Cepat dapat menunjang efektivitas dalam meningkatkan pelayanan prima (*Excellent Service*) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pelayanan Prima.

### Abstract

*Excellent service is an important thing in running a business or in an organization in the service sector. Excellent service contains three main things, namely the existence of an attitude approach related to caring for customers, efforts to serve with the best action, and the existence of a goal to satisfy customers by orienting themselves to certain service standards.*

*The existence of this study aims to analyze the effectiveness in improving excellent service at the Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro. This study used descriptive qualitative method. This study uses data collection techniques in the form of primary data and secondary data, with research instruments using population, samples and sampling techniques. Based on the results of research on the Effectiveness Analysis of Excellent Service Improvement at the Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro. It was found that the application of the Fast Service System (Simple-ce) can support effectiveness in improving excellent service (Excellent Service) at the Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro.*

**Keywords:** *Effectiveness, Excellent Service.*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Penyempurnaan pelayanan publik pada negara ini & mempertinggi legitimasi warga terhadap pemerintah, pemerintah sentra menyelenggarakan swatantra wilayah sinkron menggunakan UU No. 32 Th. 2004 yang menjelaskan bahwa pemerintah wilayah berhak mengatur & mengurus sendiri urusan pemerintah berdasarkan asas swatantra & tugas pembantuan, menjalankan swatantra seluas-luasnya kecuali urusan yang sebagai urusan pemerintah sentra menggunakan tujuan mempertinggi kesejahteraan warga, pelayanan generik & daya saing wilayah. Mencermati peraturan tadi swatantra wilayah pada ketentuan UU No. 32 Th. 2004 mengenai perubahan, ke 2 atas UU No. 32 Th. 2004 mengenai Pemerintahan Daerah ini merupakan menaruh kesempatan pada wilayah supaya bisa mengatur & mengurus tempat tinggal tangganya menggunakan prakarsanya sendiri menggunakan aspirasi warga pada ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelaksanaan pemerintah dituntut buat melaksanakan pelayanan yang aporisma bagi masyarakatnya tetapi pelayanan yang diberikan sang pemerintah wilayah dalam warga terkadang jua nir sinkron menggunakan impian masyarakatnya. Mengakibatkan pelayanan yang dirasakannya nir berkualitas. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan publik dimaksudkan buat melihat taraf baik & buruknya tingkat derajat suatu pelayanan dalam warga. Untuk memenuhi pelayanan publik pada negara ini pemerintah sentra berusaha buat menyempurnakan & mengatasi segala perkara publik menggunakan mengeluarkan UU RI No. 25 Th. 2009 Tentang Pelayanan publik. Undang-

Undang tadi disahkan guna mengatasi segala pertarungan yang terjadi dalam pelayanan publik pada Indonesia. Peningkatan kualitas pelayanan publik dalam taraf wilayah sangatlah penting, dimana warga secara eksklusif mendapat & mencicipi aneka macam pelayanan pelayanan yang disediakan pemerintah daerahnya, khususnya Kota Metro kualitas yang diberikan sang organisasi akan membangun suatu evaluasi tersendiri berdasarkan masyarakatnya mengenai suatu mutu pelayanan yang diberikan. Dengan demikian warga akan menilai organisasi publik tadi baik atau jelek pada menaruh pelayanan.

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Tenaga Kerja & Transmigrasi Kota Metro khususnya bidang ketenagakerjaan ini Untuk waktu ini anggap masih perlu ditingkatkan pada mana Masih pada proses pembenahan fasilitas & masih kurangnya energi profesional yang berada pada seksi penerbitan kartu pencari kerja atau biasa diklaim kartu kuning (AK.1).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Tentang penyelenggaraan sistem & transaksi elektro. dimana sistem elektro merupakan serangkaian perangkat & mekanisme elektro yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumum, mengirimkan, & atau mengembangkan keterangan elektro.

Kartu kuning adalah kartu tanda pencari kerja atau AK.1 yang perlu dimiliki ketika hendak mencari kerja di dalam maupun di luar negeri. Kondisi saat ini pelayanan pembuatan kartu kuning masih dilaksanakan secara konvensional dan jumlah sumber daya manusia yang berkompeten masih terbatas. Sehingga diperlukan upaya-upaya peningkatan kualitas

pelayanan agar tercapai transparansi, efektivitas dan efisien.

Fungsi kartu kuning merupakan agar Dinas Tenaga Kerja & Transmigrasi sanggup mendata jumlah pencari kerja pada daerahnya. tetapi Banyak rakyat menduga bahwa kartu ini hanya berfungsi buat melamar kerja pada instansi pemerintah atau dalam waktu ingin mengikuti tes Pegawai Negeri kartu kuning meski sesungguhnya bisa jua digunakan buat melamar kerja dalam perusahaan swasta.

Selain itu, kartu kuning pula menjadi fungsi kontrol pada Disnakertrans buat melapor ke Disnaker bila pencari kerja belum pula menerima pekerjaan. ketika ini teknologi fakta sebagai bagian tidak terpisahkan berdasarkan masyarakat, termasuk pada kota Metro. pemanfaatan teknologi fakta difungsikan buat membantu para pencari kerja yang hendak menciptakan kartu kuning atau AK.1.

Namun terdapat beberapa kendala pada proses mewujudkan pelayanan prima menuju pemerinyahan Good Governance pada DISNAKERTRANS Kota Metro, yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning Atau AK.1 Belum Maksimal,
- b. Jumlah Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Masih Terbatas,
- c. Tidak ada pembagian tugas yang jelas,
- d. Perlunya Pelayanan yang Cepat,
- e. Jumlah Masyarakat yang Membutuhkan Pelayanan Banyak,
- f. Tidak Seimbang antara Sumber Daya Manusia yang Ada di DISNAKERTRANS dengan Jumlah Layanan yang Membutuhkan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis bersedia mengambil judul yaitu: “Analisis Efektivitas

Peningkatan Pelayanan Prima pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro”.

## **Kajian Literatur Efektivitas**

Efektivitas merupakan hal yang penting dalam menuju perubahan yang lebih baik lagi. Menurut para ahli, banyak orang memiliki definisi James L. Gibson, dkk (dalam Dipta Kharisma, Tri Yuningsih: 4) “efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama. Derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas.”

Sedangkan menurut Schemerhorn (dalam Amir Syarifudin Kiwang, David D. W. Pandie, dan Frans Gana, 2015: 73) “Efektivitas adalah pencapaian target output yang diukur dengan cara membandingkan output ang-garan atau seharusnya dengan output realisasi atau sesungguhnya, dikatakan efektif jika output seharusnya lebih besar daripada output sesungguhnya.” sedangkan menurut Hidayat (dalam Amir Syarifudin Kiwang, David D. W. Pandie, & Frans Gana, 2015: 73) “efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai. Semakin besar persentase yang dicapai, maka semakin tinggi efektivitasnya”.

Dari sudut pandang di atas, dapat disintesis bahwa efektivitas adalah hubungan antara hasil dan tujuan, dan oleh karena itu sejauh mana efektivitas, kebijakan, dan prosedur suatu organisasi diukur. Jika tujuan tercapai dengan benar, maka dapat dikatakan efektif.

## **Pelayanan Prima**

Pelayanan prima merupakan hal penting dalam menjalankan sebuah usaha ataupun dalam suatu organisasi dibidang pelayanan, telah dijelaskan

dalam Peraturan Pemerintah “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” PP No. 96 Th 2012 Tentang Pelayanan Publik (Pasal 1).

berikut terdapat beberapa pendapat para ahli tentang pelayanan prima, yakni Menurut Swastika (dalam Nyoman Suparmanti Asih, 2016: 3) mendefinisikan bahwa “Pelayanan prima memiliki tiga fungsi utama, yaitu memiliki pendekatan sikap dalam kaitannya dengan layanan pelanggan, berjuang untuk kinerja tindakan yang lebih baik, dan memiliki tujuan untuk kepuasan pelanggan ketika dipandu oleh standar bisnis tertentu..”

Sedangkan menurut Anonim (dalam Nyoman Suparmanti Asih, 2016: 3) mendefinisikan “pelayanan prima merupakan totalitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan, dilakukan secara sadar, terpadu (harus dilakukan oleh seluruh pegawai) dan konsisten (mutu pelayanan setiap unit harus sama/standar) dengan mengacu pada standar kualitas pelayanan yang setinggi-tingginya dengan maksud untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.”

Dan menurut Barata (dalam Nyoman Suparmanti Asih, 2016: 3) berpendapat bahwa “Pelayanan prima, adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan.”

Dari pernyataan tersebut dapat disintesis bahwa pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang

diberikan kepada pelanggan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam PP Tentang Pelaksanaan UU No. 25 Th. 2009 yang membahas Tentang Pelayanan Publik, sebagai berikut:

“Peraturan Pemerintah Tentang Pelaksanaan UU No. 25 Th 2009 Tentang Pelayanan Publik:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara 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.
3. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang berkerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Tindakan pelayanan publik.
4. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

5. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
6. Maklumat pelayanan publik adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan,
7. Misi Negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak.
8. Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.
9. System pelayanan terpadu satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.
10. Pelayanan berjenjang adalah penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan secara bertingkat dengan menyediakan kelas-kelas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat pengguna pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan proporsionalitas.
11. Satuan kerja penyelenggara adalah unit kerja yang bertugas berhubungan langsung dengan pengguna layanan.
12. Menteri adalah Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang pendayagunaan aparatur negara.” (PP UU No. 25 Th 2009 Tentang Pelayanan Publik)”  
Pelayanan Prima (*Excellent Service*) mencakup beberapa Prinsip yang tergolong penting, yaitu sebagai berikut:
  - 1) Kemampuan (*Ability*).  
Kemampuan merupakan hal yang utama untuk tercapainya efisiensi, Menurut Barata (dalam Deby J. L., 2015: 6) mendefinisika “Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan publik relation sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi.”
  - 2) Sikap (*attitude*).  
Sikap juga dapat menentukan suatu hal untuk menjadi lebih efisien, Menurut Eagly dan Himmerfalb (dalam Deby J. L., 2015: 4) mendefinisikan “Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pengguna. Sikap sebagai kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara relatif berlangsung lama yang ditujukan kepada orang, ide, obyek dan kelompok orang tertentu.”
  - 3) Penampilan (*appearance*).  
Penampilan sering kali tidak disadari, sesungguhnya penampilan dapat menunjang efisiensi dala pelayanan prima, Menurut Eagly dan Himmerfalb (dalam Deby J. L., 2015: 4-5)

“Penampilan adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja ataupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari Pihak Lain. Penampilan adalah perpaduan antara penampilan fisik dan gaya penampilan seseorang yang akan mewarnai seseorang bersikap.”

4) Perhatian (*attention*).

Perhatian merupakan hal penting dalam pelayanan prima yang bertujuan untuk menarik konsumen sehingga merasa nyaman, menurut Barata (dalam Putri Sayekti, 2017: 27) mendefinisikan bahwa “Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.”

5) Tindakan (*action*).

Sebuah tindakan bisa berupa tindakan baik dan buruk, dalam hal ini sangat penting agar tercapainya pelayanan prima yang berkaitan langsung dengan seorang konsumen, menurut Barata (dalam Putri Sayekti, 2017: 27) mendefinisikan bahwa “Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para

pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan akan kembali.”

6) Tanggung jawab (*accounttability*).

Tanggung jawab merupakan kunci yang harus dimiliki oleh setiap individu dan kelompok, yang nantinya akan menunjang kepuasan, kenyamanan dan keamanan kepada konsumen. Menurut ahli Barata (dalam Putri Sayekti, 2017: 27) mengartikan Tanggung Jawab sebagai berikut “Tanggung jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.”

Dari uraian tersebut, terdapat beberapa pengertian oleh para ahli tentang Pelayanan Prima atau *Excellent Service*. Pada DISNAKERTRANS Kota Metro bisa menerapkan terkait Pelayanan Prima yaitu sebagai berikut:

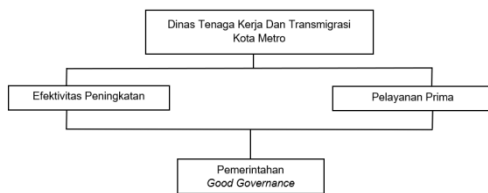
- 1) Pelayanan yang cepat. Dalam arti proses pelayanan Kartu Kuning atau AK.1 yang diberikan kepada masyarakat harus cepat sehingga dapat mempersingkat waktu.
- 2) Pelayanan yang tepat. Dalam memberikan pelayanan Kartu Kuning atau AK.1 harus tepat, tepat mencakup waktu, sasaran, kualitas, kuantitas dan kompetensi pegawai.
- 3) Pelayanan yang akurat. Dalam pelayanan Kartu Kuning atau AK.1 tidak boleh mengandung sebuah kesalahan, ada kepastian yang dilandasi oleh kekuatan hukum serta terjamin kepastiannya.
- 4) Pelayanan yang berkualitas. Pelayanan Kartu Kuning atau AK.1 harus sesuai keinginan,

berpihak dan diberikan untuk keperluan masyarakat yang menggunakan layanan Kartu Kuning atau AK.1.

### Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini terdapat kerangka konseptual sebagai berikut ini:

**Gambar 1** Kerangka Konseptual



### METODE RISET

#### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survey kualitatif. Satori (dalam Dwi Suwaryo, 2020: 33) menyatakan bahwa “penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambar-gambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik artifak dan lain sebagainya.”

#### Tahapan Penelitian

##### Obyek

Obyek dalam penelitian yaitu, masyarakat/seseorang ingin mendapatkan kartu pencari kerja (kartu kuning) di Disnakertrans Kota Metro.

### Subyek dan Lokasi Penelitian

Arikuntoro (dalam Dwi Suwaryo, 2020: 33) “memberi Batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variable penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan”. Dalam penelitian ini terdapat subjek yang diteliti yaitu Efektivitas dan Pelayanan Prima pada Disnakertrans Kota Metro. Lokasi pada penelitian ini yaitu di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro, Lampung.

### Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel “adalah atribut atau obyek yang memiliki variasi antara satu sama lainnya.” Sugiyono (2015: 38). Identifikasi variabel dalam penelitian ini digunakan untuk membantu dalam menentukan pengumpulan data dan perangkat teknis analisis data yang digunakan. Dalam penelitian ini digunakan variabel bebas dan terikat.

**Variabel bebas:** Analisis Efektivitas Peningkatan dan Pelayanan Prima.

**Variabel terikat:** Pemerintahan *Good Governance* pada Disnakertrans Kota Metro, Lampung.

### Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu cara yang sistematis dan baku untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk mencapai suatu tujuan. Pengumpulan data terdiri dari data primer dan data sekunder, yakni sebagai berikut ini:

#### Data Primer

Informasi primer adalah data yang dikumpulkan dan dikembangkan oleh peneliti langsung dari responden dengan cara.:

- 1) Survei. Melakukan survey atau kunjungan langsung ke lokasi Disnakertrans Kota Metro agar dapat mengetahui Efektivitas Peningkatan dan Pelayanan

Prima yang diterapkan oleh Dinas terkait.

- 2) Wawancara. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara yaitu terjun langsung ke lapangan dengan cara mewawancarai Pegawai Disnakertrans Kota Metro, Lampung ataupun perwakilan sehingga didapatkan sebuah data dari hasil percakapan tersebut.
- 3) Dokumentasi. Pada metode dokumentasi penelitian ini menggunakan beberapa dokumentasi yang berupa daftar responden penelitian dan data-data dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### **Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang ada. Data sekunder digunakan dalam penelitian ini berasal dari literatur yakni buku jurnal, penelitian terdahulu dan juga beberapa referensi dari internet.

#### **Instrumen Penelitian**

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### **a. Populasi**

"Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya" (Sugiyono, 2016: 80). Populasi dalam penelitian ini adalah yang membutuhkan pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (kartu kuning) dari Disnakertrans Kota Metro, Lampung yang berjumlah 20 orang.

##### **b. Sampel dan Teknik Sampling**

"sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. pengukuran sampel

merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek titik untuk menentukan besarnya sampel bisa dilakukan dengan statistik atau berdasarkan estimasi penelitian. pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya, dengan istilah lain harus representatif" (Sugiyono, 2016: 81).

Penelitian ini menggunakan teknik pemilihan khusus/*pur positive sa mpling*. menurut Sugiyono (2016: 85) "*pur positive sa mpling* adalah teknik pengambilan sampel Sumber data dengan pertimbangan tertentu." Pada penelitian ini mengaplikasikan teknik *purposive sampling* yaitu dengan alasan karena tidak semua responden memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti, maka penulis menggunakan teknik sampling bertarget.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 20 Masyarakat yang membutuhkan pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (Kartu Kuning) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro, Lampung.

#### **Teknik Analisis Data**

Analisis deskriptif kualitatif dilakukan untuk menjelaskan gambaran umum Efektivitas Peningkatan dan Pelayanan Prima yang diterapkan pada Disnakertrans Kota Metro, Lampung. Metode penelitian/pencarian ini adalah pencarian kualitatif, dan data yang dikumpulkan berdasarkan kata, frasa, dan frasa. Gambar Ini bukan karena angka, tetapi karena penggunaan metode berkualitas tinggi. Tujuan dari penelitian ilustratif adalah untuk memperoleh gambaran yang detail.

dan mendetail tentang situasi yang diamati. Elemen kunci dari laporan penelitian termasuk referensi untuk mengevaluasi penyajian laporan. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis untuk memberikan kesimpulan dan penjelasan dari permasalahan dalam penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro

Disnakertrans Kota Metro berdasarkan Peraturan Daerah Kota Metro No. 24 Tahun 2016 berpedoman pada perangkat daerah dan struktur perusahaan Kota Metro. Disnakertrans Kota Metro merupakan bagian dari Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Pemberdayaan Masyarakat.

Berdasarkan Perwali Metro No. 37 Th. 2017 sebagai perubahan berdasarkan Perwali Metro No. 39 Tahun 2019 tentang Perubahan Susunan, Tugas, dan Fungsi Perangkat Daerah Kota Metro, ditetapkan bahwa Dinas Tenaga Kerja dan Perhubungan Kota Metro bertanggung jawab menyelenggarakan kegiatan tertentu penyelenggaraan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dalam tenaga kerja, pemberdayaan masyarakat dan transmigrasi.

Sedangkan Fungsi Disnakertrans Kota Metro berdasarkan Perwali Kota Metro No. 37 Th. 2017 sebagaimana telah diubah berdasarkan Perwali Kota Metro No. 39 Th. 2019 sehubungan dengan perubahan konfigurasi, tugas dan fungsi perangkat daerah Kota Metro:

- a) Mengembangkan kebijakan teknologi di bidang ketenagakerjaan, pemberdayaan masyarakat dan relokasi.
- b) Penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan pelayanan publik di bidang

ketenagakerjaan, pemberdayaan masyarakat dan relokasi.

- c) Pengembangan dan pelaksanaan kegiatan di bidang ketenagakerjaan, pemberdayaan masyarakat dan relokasi.
- d) Pengelolaan, pengendalian dan pengelolaan unit pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD)); dan
- e) Pemberian fungsi dan fungsi lainnya sesuai dengan fungsi yang diberikan oleh walikota.
- f) Kepala Dinas dibantu dalam melaksanakan fungsi pokok dan fungsinya oleh:
  - 1) Sekretaris
  - 2) Kepala Bidang Ketenagakerjaan
  - 3) Kepala Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Transmigrasi

### Alur Pelayanan Penerbitan Kartu Pencari Kerja (Kartu AK.I/Kartu Kuning)

Berikut alur pembuatan Kartu Pencari Kerja:

- a) Masyarakat pencari kerja,
- b) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro,
- c) Karti AK I/Kartu Pencari Kerja
- d) Membawa photocopy KTP, Ijazah Terakhir, Pass Photo 2x3 3x4 dan 4x6 sebanyak 1 lembar
- e) Pelayanan 20 menit.

### Data Pencari Kerja di Disnakertrans Kota Metro Th. 2021

- a) Pada bulan Januari 2021 terdapat 19 Orang pencari kerja,
- b) Pada bulan Februari 2021 terdapat 64 Orang pencari kerja,
- c) Pada bulan Maret 2021 terdapat 20 Orang pencari kerja,
- d) Pada bulan April 2021 terdapat 9 Orang pencari kerja,
- e) Pada bulan Mei 2021 terdapat 17 Orang pencari kerja,

- f) Pada bulan Juni 2021 terdapat 18 Orang pencari kerja,
- g) Pada bulan Juli 2021 terdapat 16 Orang pencari kerja,
- h) Pada bulan Agustus 2021 terdapat 14 Orang pencari kerja,
- i) Pada bulan September 2021 terdapat 6 Orang pencari kerja,
- j) Pada bulan Oktober 2021 terdapat 20 Orang pencari kerja,
- k) Pada bulan November 2021 terdapat 11 Orang pencari kerja,
- l) Pada bulan Desember 2021 terdapat 22 Orang pencari kerja,

### **Kondisi Pelayanan Saat ini**

Kondisi Pelayanan saat ini yang mencakup cara pelayanan dan waktu pelayanan, maka Disnakertrans Kota Metro menerapkan pelayanan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Kartu Pencari Kerja di Disnakertrans Kota Metro, yaitu:

- a. Menyerahkan berkas permohonan ke loket pendaftaran
- b. Menerima dan meneliti berkas permohonan
- c. Menginput data, wawancara, melakukan pemotretan dan mencetak kartu AK I serta meminta penandatanganan oleh pemohon/pencari kerja
- d. Memverifikasi AK I yang telah dicetak dan menyerahkan ke Kepala Bidang
- e. Menandatangani AK I/Kartu Pencari Kerja
- f. Menerima AK I yang telah ditandatangani Pejabat Berwewenang dan diserahkan kepada Pemohon/Pencari Kerja
- g. Pemohon menerima kartu AK I yang telah ditandatangani, memfotocopy kemudian melegalisir ke Kasi
- h. Melegalisir copy Kartu AK I dan menyerahkannya ke petugas loket.

- i. Memberi stempel dan menyerahkan ke Pencari Kerja/Pemohon Pelayanan pembuatan kartu pencari kerja dilakukan dalam waktu kurang lebih 20 menit.

### **Kondisi Pelayanan Saat ini**

Kondisi Pelayanan saat ini yang mencakup cara pelayanan dan waktu pelayanan, maka Disnakertrans Kota Metro menerapkan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Kartu Pencari Kerja di Disnakertrans Kota Metro, yaitu:

### **Pembahasan**

Dari penelitian di atas dapat diketahui bahwa terdapat beberapa tahapan dalam penerapan Efektivitas dalam Peningkatan Pelayanan Prima. Untuk menentukan hasil dengan kriteria efektif dapat diketahui dari *input* dan *output* pelayanan yang diterapkan Pada Disnakertrans Kota Metro yaitu:

- a. Pelayanan yang cepat. Dalam arti proses pelayanan Kartu Kuning atau AK.1 yang diberikan kepada masyarakat harus cepat sehingga dapat mempersingkat waktu maksimal 20 menit.
- b. Pelayanan yang tepat. Dalam memberikan pelayanan Kartu Kuning atau AK.1 harus tepat, tepat mencakup waktu, sasaran, kualitas, kuantitas dan kompetensi pegawai.
- c. Pelayanan yang akurat. Dalam pelayanan Kartu Kuning atau AK.1 tidak boleh mengandung sebuah kesalahan, ada kepastian yang dilandasi oleh kekuatan hukum serta terjamin kepastiannya.
- d. Pelayanan yang berkualitas. Pelayanan Kartu Kuning atau AK.1 harus sesuai keinginan, berpihak dan diberikan untuk keperluan masyarakat yang

- menggunakan layanan Kartu Kuning atau AK.1.
- e. Pelayanan tersebut dapat dikatakan efektif dan efisien apabila terselesaikannya tahapan sesuai Standar Operasional Prosedur dengan durasi waktu yaitu sama dengan atau kurang dari 20 menit.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Belum optimalnya kinerja Pegawai pada Disnakertrans Kota Metro dalam penyelenggaraan Pelayanan.
2. Belum efektifnya penggunaan sarana teknologi dalam pelaksanaan pelayanan.
3. Masyarakat Pencari Kerja dalam pembuatan kartu kuning belum mendapatkan layanan secara efektif dan efisien.

### SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis menyarankan rekomendasi sebagai berikut:

1. Agar Pegawai Disnakertrans Kota Metro meningkatkan keterampilan mereka untuk memfasilitasi penyampaian layanan.
2. Perlunya sistem Aplikasi Pelayanan yang Cepat, Akurat dan Tepat.

Agar Pegawai pada Disnakertrans Kota Metro dapat melaksanakan tugas sesuai tupoksi.

### DAFTAR PUSTAKA

- A. Nyoman Suparmanti, 2016. "Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja", 7 (2) h. 3.

- Asih N. Suparmanti, 2016. "Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja", 7(2), h. 3.

- BPSDM. 2019. *Diklat Kepemimpinan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Kota Metro.

- K. Amir Syarifudin, P. David D. W., dan G. Frans, 2015. Analisis Kebijakan dan Efektivitas Organisasi, h. 73.

- K. Dipta & Y. Tri. "Efektivitas Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang", h. 4.

- Katuuk F., 2015. "Efektivitas "Kinerja Aparat Pemerintah Dalam Pelayanan Publik di Desa Wusa Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara", h. 2-3.

- KEPMENAKER RI No. 7 Th. 2008 tentang Penempatan Tenaga Kerja.

- Laurena D. Julia, 2015. "Analisis Pelayanan Prima Dengan Konsep A6 Pada Perpustakaan Tinggi Negeri di Surabaya", h. 4-6.

- Mannayong J. dan Djafar R., 2018. "*Effectiveness of Employees Erformance at Youth and Education Education Department af Takalar District*", 24 (2), h. 81-82.

- PP No. 82 Th. 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

- PP No. 96 Th. 2012 Tentang Pelayanan Publik (Pasal 1).
- Peraturan Pemerintah Tentang Pelaksanaan UU No. 25 Th. 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Sayekti P., 2017. "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Satuan Kerja Di Lingkup Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Bandung I", 14 (2), h. 27.
- Suci R. Puji, 2015. "Esensi Manajemen Strategi. Cetakan Pertama. Zifatama Publisher. Sidoarjo". h. 1-5.
- Sugiyono, 2015. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D". Alfabeta. Bandung. h. 38.
- Suwaryo D., 2020. "Manajemen Kelembagaan Perkumpulan Petani Pemakai Air (P3A) Dalam Meningkatkan Kinerja Pengelolaan Jaringan Irigasi UPTD Bangunrejo Kabupaten Lampung Timur". Kota Metro. h. 33.
- UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
- UU No. 23 Th. 2014 Tentang Perubahan.
- UU No. 32 Th. 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004.
- UU RI No. 25 Th. 2009 Tentang Pelayanan Publik.