

**PELAKSANAAN PENERAPAN PRINSIP PELAYANAN PRIMA
PADA BIDANG TENAGA KERJA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI DINAS SOSIAL TENAGA KERJA
DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN CIAMIS**

Oleh

AGUS NURULSYAM

Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan
FISIP Universitas Galuh Ciamis

Abstrak

Latar belakang penelitian ini adalah mengenai proses pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pegawai bidang tenaga kerja yang diharapkan dapat berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan terutama yang menyangkut pelayanan pembuatan AK.1 di DINSOSNAKERTRANS Kabupaten Ciamis. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauhmana pelaksanaan penerapan prinsip pelayanan prima pada bidang tenaga kerja dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di DINSOSNAKERTRANS Kabupaten Ciamis, untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat menghambat pelaksanaan tersebut, dan upaya apa yang dilakukan untuk mengatasinya. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 3 orang pegawai bidang tenaga kerja DINSOSNAKERTRANS Kabupaten Ciamis dan 5 orang masyarakat yang menerima pelayanan pembuatan kartu pencari kerja. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah random sampling yang mana semua anggota memiliki kesempatan yang sama untuk digunakan sebagai sampel. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa dalam melaksanakan penerapan prinsip pelayanan prima sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di DINSOSNAKERTRANS Kabupaten Ciamis dinilai sudah mampu secara optimal melaksanakannya, dilihat dari 15 indikator yang dijadikan sebagai ukuran tingkat keberhasilan dimana 10 indikator sudah dapat dilaksanakan dengan baik dan 5 indikator belum dapat dilaksanakan dengan baik. Faktor yang menghambat adalah Belum tersedianya standar operasional prosedur dalam melayani masyarakat khususnya dalam pelayanan Kartu Pencari Kerja; Keterbatasan sumber daya manusia sebagai pegawai pemberi layanan; Keterbatasan pemanfaatan media sosialisasi dalam hal prosedur dan alur proses pelayanan pembuatan AK.1 kepada masyarakat; Keterbatasan sarana dan prasana dalam ruang pelayanan AK.1 yang tidak mendukung. Upaya yang dilakukan adalah Pembuatan standar operasional prosedur pelayanan pembuatan AK.1 dengan mengacu berdasarkan aturan perundang – undangan; Pemanfaatan sumber daya manusia yang ada melalui prinsip kerja gotong royong yang dapat bekerja secara fleksibel; Pemanfaatan media dan saluran komunikasi, seperti adanya media booklet, banner, dan papan informasi; Pemanfaatan sarana dan prasarana yang ada agar dapat melakukan komunikasi dengan masyarakat yang dilayani secara efektif dan efisien.

Kata kunci : Prinsip Pelayanan Prima, Kualitas Pelayanan, Kartu Pencari Kerja

PENDAHULUAN

Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, telah terjadi berbagai perubahan mendasar dalam pengaturan pemerintahan daerah di Indonesia, dengan menggeser paradigma pemerintahan sentralistik menjadi NKRI yang berotonomi luas melalui kebijakan otonomi daerah. Tujuan utama dari pengaturan tersebut adalah untuk mendorong lebih terciptanya daya guna dan hasil guna penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dalam mensejahterakan masyarakat, baik melalui peningkatan pelayanan publik maupun melalui

peningkatan daya saing Daerah. Perubahan ini bertujuan untuk memacu sinergi dalam berbagai aspek dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dengan Pemerintah Pusat. Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah, di dalam menyikapi perubahan dan/atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah yang berorientasi pada pelayanan. Kebijakan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang semula didasarkan

pada paradigma *rule government* yang mengedepankan prosedur, berubah dan/atau menjadi paradigma *good governance* yang mengedepankan kebersamaan, transparansi, akuntabilitas, keadilan, kesetaraan, dan kepastian hukum. Dengan demikian, sebagai *regulator (rule government)* harus mengubah pola pikir dan kinerja penyelenggaranya, disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Salah satu pelayanan publik yang merupakan kewajiban pemerintah khususnya pemerintah daerah yang dapat menjadi isu sentral dan memiliki peran strategis adalah penyelenggaraan pelayanan ketenagakerjaan, yang merupakan kegiatan penataan dan penerbitan dokumen, dimana dokumen tersebut sangat dibutuhkan oleh masyarakat sebagai keterangan bahwa mereka belum dan sedang mencari sebuah pekerjaan untuk menjalankan dan memenuhi kehidupan sehari – harinya. Berdasarkan Undang – undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, yang mana dijelaskan dalam Undang – undang tersebut bahwa :

Pencari kerja adalah angkatan kerja yang sedang menganggur dan mencari pekerjaan maupun yang sudah bekerja tetapi ingin pindah atau alih pekerjaan dengan mendaftarkan diri kepada pelaksana penempatan tenaga kerja atau secara langsung melamar pekerjaan kepada pemberi kerja.

Beranjak dari definisi di atas, Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan jaminan atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi masyarakatnya, dimana dalam mendapatkan sebuah pekerjaan diperlukannya dokumen pencari kerja. Kartu pencari kerja ini biasanya digunakan sebagai syarat untuk melamar pekerjaan, meskipun tidak semua perusahaan mengajukan syarat untuk memiliki kartu pencari kerja. Pada dasarnya, setiap kartu pencari kerja yang dihasilkan akan digunakan untuk statistik jumlah pencari kerja pada tahun yang bersangkutan agar dapat dibandingkan dengan jumlah lapangan kerja yang ada, sehingga dapat menjadi koreksi atau landasan untuk meningkatkan jumlah lapangan kerja di Indonesia.

Berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik di daerah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik – baiknya yang berorientasi kepada kepuasan penerima pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan dapat dikatakan sebagai pelayanan yang prima.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, khususnya pada bidang ketenagakerjaan di Kabupaten Ciamis telah dibentuk Organisasi Perangkat Daerah yang berbentuk sebuah dinas bernama Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi berdasarkan Pasal 136 Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis sebagai instansi pelaksana yang bertanggungjawab dan berwenang melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan Daerah meliputi urusan wajib yang salah satunya adalah pelayanan dalam urusan ketenagakerjaan, yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Sejalan dengan tugas dan fungsi Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis khususnya pada bidang ketenagakerjaan mengenai penyelenggaraan administrasi ketenagakerjaan di Kabupaten Ciamis maka ketenagakerjaan sebagai sub-sub sistem pilar dari administrasi perlu ditata dengan sebaik-baiknya agar dapat memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan. Pengelolaan pelayanan ketenagakerjaan merupakan tanggung jawab pemerintah Kabupaten Ciamis sebagai salah satu usaha untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui penerbitan dokumen kartu pencari kerja yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam meningkatkan taraf hidupnya menuju kesejahteraan. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar masyarakat merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Namun berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan penulis di Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis serta mengakses melalui internet (<http://j2ng.blogspot.com/2013/05/makalah-sistem-administrasi-pelayanan.html>) yang diakses pada tanggal 14 Agustus 2015, ternyata penyelenggaraan pelayanan publik terutama

yang berkaitan dengan pemberian pelayanan ketenagakerjaan belum sepenuhnya berjalan secara optimal, hal ini terlihat dari munculnya beberapa fenomena permasalahan sebagai berikut :

1. Masyarakat banyak yang merasa kebingungan atas pelayanan yang diberikan. Kebingungan ini terjadi karena masyarakat tidak menemukan informasi yang lengkap dan mudah dibaca mengenai persyaratan pelayanan, waktu dalam memperoleh pelayanan, alur atau prosedur apa saja yang harus mereka jalani, maupun berapa biaya yang seharusnya dibayarkan dalam pengurusan pelayanan ketenagakerjaan. Persyaratan, kepastian waktu, dan alur atau prosedur sesungguhnya sangat penting diketahui masyarakat sebelum memulai memanfaatkan jasa layanan agar masyarakat sudah dapat membayangkan apa saja yang akan dihadapi dan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk tiap layanan. Ketika masyarakat merasa bingung dan mulai merasa tidak nyaman dengan pelayanan bisa jadi masyarakat akan berpikir untuk menggunakan cara-cara yang tidak sesuai prosedur misalnya menggunakan calo dalam pengurusan dan memberikan uang kepada petugas agar dimudahkan pengurusannya.
2. Kurangnya rasa menghargai yang ditunjukkan dengan sikap dan sopan santun dari pegawai dalam melayani masyarakat, contohnya seringkali terlihat pegawai melayani masyarakat dengan sikap yang cenderung acuh dan tidak menunjukkan dengan sikap ramah.
3. Tidak sebandingnya antara pegawai yang memberikan pelayanan dan masyarakat yang dilayani sehingga pelayanan kepada masyarakat membutuhkan waktu yang sangat lama untuk memproses kebutuhan dari masyarakat.
4. Kurangnya keterbukaan serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Dimana seharusnya informasi mengenai profil penyelenggara, profil pelaksana, Standar Pelayanan, maklumat pelayanan, serta pengelolaan pengaduan diinformasikan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat, baik secara elektronik seperti adanya *website* ataupun non elektronik.

Berdasarkan masalah tersebut, penulis tertarik untuk menggali realisasi pelayanan publik yang diukur dengan menyesuaikan berdasarkan ketepatan sasaran dan tujuan yang hendak dicapai oleh Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis pada Bidang Tenaga Kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga pada akhirnya, dapat diketahui pelaksanaan prinsip dalam pelayanan publik sudah berjalan dengan baik atau masih diperlukan adanya perubahan guna dapat mencapai hasil yang sesuai dengan yang diharapkan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut pendapat Surakhmad (1985:139) bahwa :

Metode deskriptif adalah penelitian yang tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang. Penelitian ini menuturkan dan menafsirkan data yang ada, misal tentang situasi yang dialami, satu hubungan, kegiatan, pandangan, sikap yang nampak atau tentang satu proses yang sedang berlangsung, pengaruh yang sedang bekerja, kelainan yang sudah muncul, kecenderungan yang menampak, pertentangan yang meruncing, dan sebagainya.

Pelaksanaan metode-metode deskriptif tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisa dan interpretasi tentang arti dari data itu. Menurut Soehartono (1995:35) menyebutkan bahwa penelitian deskriptif bertujuan "memberikan gambaran tentang suatu gejala atau kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih. Sedangkan pendekatan kualitatif menurut Sugiyono (2014:1) mengemukakan bahwa :

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian

kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Dengan menggunakan model penelitian deskriptif kualitatif ini akan lebih memberikan penganalisaan secara mendalam, sehingga penulis dapat menggambarkan permasalahan – permasalahan yang terjadi terkait dengan pelaksanaan penerapan prinsip pelayanan prima dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis pada Bidang Tenaga Kerja.

Lamanya penelitian yang dilakukan oleh penulis kurang lebih selama 9 bulan, terhitung mulai dari bulan September 2014 sampai dengan bulan Mei 2015.

Lokasi yang dijadikan sebagai objek penelitian ini adalah di Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis yang beralamatkan di Jalan Tentara Pelajar No.1 Telp (0265) 771096 Kabupaten Ciamis 46213.

Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 3 orang pegawai bidang tenaga kerja DINSOSNAKERTRANS Kabupaten Ciamis dan 5 orang masyarakat yang menerima pelayanan pembuatan kartu pencari kerja. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *random sampling* yang mana semua anggota memiliki kesempatan yang sama untuk digunakan sebagai sampel.

Dalam penelitian kualitatif instrument utama adalah peneliti sendiri, namun setelah fokus penelitian sudah jelas maka dapat dikembangkan instrument penelitian sederhana untuk melengkapi data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2014:59) bahwa “instrumens dalam penelitian kualitatif dapat berupa test, pedoman wawancara, pedoman observasi, dan kuesioner.

Secara umum, langkah – langkah pengolahan dan analisis data dalam penelitian kualitatif seperti yang dikemukakan oleh Milcs dan Huberman (Sugiyono, 2014:91) yaitu sebagai berikut :

1. Data Reduction (Reduksi Data)
2. Data Display (Penyajian Data)
3. Conclusion Drawing/Verivication

LANDASAN TEORITIS

Pelayanan Prima

Definisi 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 berorientasi pada standar layanan tertentu (Swastika, 2005: 3). Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Sutopo dan Suryanto (2003:4) mengemukakan pendapat mengenai pelayanan prima, bahwa :

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*Ex-cellent Service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

Kemudian Ibrahim (2008:65) memberikan pengertian prima dengan menyatakan bahwa “ialah sesuatu yang berkualitas, memuaskan dan sangat memuaskan pelanggan/masyarakat, sesuatu yang *excellent*, paling kurang memenuhi standar yang telah disepakati, syukur lebih baik dari standar atau tolak ukur tersebut”. Lebih lanjut Sinambela (2006:45) mengemukakan pendapat bahwa indikator dari prinsip pelayanan yang prima dapat diuraikan berdasarkan pada aspek pelayanan yang harus diperhatikan dalam pemberian pelayanan adalah sebagai berikut :

1. *Function* yaitu kinerja primer yang dituntut;
2. *Confirmance* yaitu kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan;
3. *Reliability* yaitu kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu;
4. *Serviceability* yaitu kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan;

5. *Assurance* yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu – ragan.

Atas dasar uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa makna pelayanan prima bukan hanya sekedar memberikan bantuan. Pelayanan harus dilakukan dengan sepenuh hati dengan tujuan semata – mata demi kepuasan masyarakat. Bagi para aparatur pemerintah, sebagai abdi masyarakat berkewajiban memberikan pelayanan prima bagi kepentingan masyarakat adalah suatu keniscayaan. Pelayanan yang diberikan semestinya mencakup berbagai aktifitas yang sedapat mungkin melampaui standar baku, memiliki keistimewaan layanan, dan memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan masyarakat. Goetsch dan Davis (Ibrahim, 2008:22) dirumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan”. Hal senada juga dikemukakan oleh Ibrahim (2008:22) bahwa “kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep ‘layanan sepenuh hati’. Layanan sepenuh hati yang digagas oleh Patricia (Sinambela, 2006:8) dimaksudkan “layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan”. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Menurut Sinambela (2006:8) mengemukakan bahwa “layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani. Kesungguhan yang dimaksudkan, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya”.

Aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total. Bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini, aparatur pelayanan tidak boleh menghindari dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati.

Menurut Brown (Mocnir, 1998:33) bahwa di mata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran – ukuran sebagai berikut :

1. *Reability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat;
2. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan;
3. *Emphaty*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan;
4. *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat;
5. *Tangible*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

Pendapat lain yang senada mengenai dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dikemukakan oleh Tjiptono (1997:14), yaitu terdiri dari :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staff; bebas dari bahaya, resiko atau keragu – ragan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami para pelanggan.

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan yang baik tidak cukup hanya menggunakan indikator tunggal, namun secara niscaya harus menggunakan multi-indikator atau indikator ganda dalam pelaksanaannya. Maka dari itu,

sangat berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat kepada masyarakat sebagai penerima layanan, agar masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diterimanya karena sesuai dengan keinginan, harapan atau melebihi dari apa yang diharapkan oleh masyarakat sehingga terciptanya pelayanan yang prima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Penerapan Prinsip Pelayanan Prima Pada Bidang Tenaga Kerja Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Dinas Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis

Untuk dapat mempermudah analisis data dari hasil penelitian akan dijelaskan dengan kedalam bentuk pertanyaan-pertanyaan penelitian yang berdasarkan adanya dimensi-dimensi dalam teori yang dikemukakan oleh Sinambela (2006:45) bahwa indikator dari prinsip pelayanan yang prima dapat diuraikan berdasarkan pada aspek pelayanan yang harus diperhatikan dalam pemberian pelayanan adalah sebagai berikut :

1. *Function* yaitu kinerja primer yang dituntut;
2. *Confirmance* yaitu kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan;
3. *Reliability* yaitu kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu;
4. *Serviceability* yaitu kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan
5. *Assurance* yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu – ragan.

Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan penerapan prinsip pelayanan prima pada bidang Tenaga Kerja dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis, maka dilakukan studi lapangan yang meliputi wawancara dan observasi pada objek penelitian. Mengenai wawancara yang dilakukan berpedoman pada dimensi/sub variabel penelitian berdasarkan pada aspek pelayanan yang harus diperhatikan dalam pemberian pelayanan menurut teori Sinambela (2006:45) yang terdiri dari 5 (lima) dimensi. Sedangkan untuk pelaksanaan observasi lapangan didasarkan atas data atau

fakta yang terjadi atau ditemui pada saat pelaksanaan penelitian.

Berdasarkan pada hasil penelitian pelaksanaan penerapan prinsip pelayanan prima pada bidang tenaga kerja dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis adalah sebagai berikut :

Dari 8 orang yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini, yang terdiri dari 3 orang pegawai bidang tenaga kerja Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis, 5 orang masyarakat yang menerima pelayanan pembuatan AK.1 di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis. Dengan mengacu kepada 15 indikator yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam penelitian pelaksanaan prinsip pelayanan prima di bidang Tenaga Kerja, dapat diketahui bahwa pelaksanaan penerapan prinsip pelayanan prima pada bidang tenaga kerja dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis secara umum penerapan prinsip pelayanan prima telah dapat dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut dapat dibuktikan dari 15 (lima belas) indikator sebagai dasar ukuran penelitian, dengan 10 (sepuluh) indikator penerapan prinsip pelayanan prima sudah dapat dilaksanakan dengan baik dan 5 (lima) indikator penerapan prinsip pelayanan prima belum dapat dilaksanakan dengan baik.

Hambatan – Hambatan Pelaksanaan Penerapan Prinsip Pelayanan Prima Pada Bidang Tenaga Kerja Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Dinas Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis

Usaha untuk terus dapat memperbaiki pelayanan kepada masyarakat adalah dengan menerapkan prinsip pelayanan prima. Yang kemudian dapat dinilai dan diketahui penerapan prinsip pelayanan prima tersebut berhasil atau tidak dalam mencapai tujuan dan sasaran dari adanya penerapan prinsip pelayanan prima itu sendiri, dengan berdasarkan pada teori yang dipegunakan. Beberapa teori ahli dapat dipergunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan implementasi kebijakan.

Dalam penelitian ini teori yang dipergunakan yang kemudian dijadikan sebagai ukuran untuk melihat pelaksanaan penerapan prinsip pelayanan prima pada bidang Tenaga Kerja dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis, maka dilakukan studi lapangan yang meliputi wawancara dan observasi pada objek penelitian. Mengenai wawancara yang dilakukan berpedoman pada dimensi/sub variabel penelitian berdasarkan pada aspek pelayanan yang harus diperhatikan dalam pemberian pelayanan menurut teori Sinambela (2006:45) yang terdiri dari 5 (lima) dimensi. Sedangkan untuk pelaksanaan observasi lapangan didasarkan atas data atau fakta yang terjadi atau ditemui pada saat pelaksanaan penelitian.

Berdasarkan pada hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelaksanaan penerapan prinsip pelayanan prima pada bidang tenaga kerja dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat tidak terlepas dari adanya hambatan – hambatan yang dihadapi oleh petugas pelayanan baik itu hambatan yang sifatnya dari dalam maupun dari luar organisasi, maka diperoleh hasil sebagai berikut.

Dari 8 orang yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini, yang terdiri dari 3 orang pegawai bidang tenaga kerja Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis, 5 orang masyarakat yang menerima pelayanan pembuatan AK.1 di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis. Dengan mengacu kepada 15 indikator yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam penelitian pelaksanaan prinsip pelayanan prima di bidang Tenaga Kerja, dapat diketahui bahwa pelaksanaan penerapan prinsip pelayanan prima pada bidang tenaga kerja dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis secara keseluruhan tidak menghadapi hambatan – hambatan yang berarti. Hal ini terbukti dari hambatan-hambatan yang dihadapi berdasarkan pada indikator-indikator sebagai dasar ukurannya, yaitu terdapat 10 (sepuluh) indikator yang tidak menghadapi hambatan sedangkan terdapat 5 (lima) indikator yang masih menghadapi adanya hambatan-hambatan,

secara keseluruhan hambatannya dapat diuraikan sebagai sebagai berikut:

- Belum tersedianya standar operasional prosedur dalam melayani masyarakat khususnya dalam pelayanan Kartu Pencari Kerja;
- Keterbatasan sumber daya manusia sebagai pegawai pemberi layanan;
- Keterbatasan pemanfaatan media sosialisasi dalam hal prosedur dan alur proses pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK.1) kepada masyarakat;
- Keterbatasan sarana dan prasarana dalam ruang pelayanan AK.1 yang tidak mendukung sehingga komunikasi tidak berjalan efektif.

Upaya – Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Hambatan Dalam Pelaksanaan Penerapan Prinsip Pelayanan Prima Pada Bidang Tenaga Kerja Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Dinas Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis

Penerapan prinsip pelayanan prima yang dilaksanakan oleh pegawai pemberi layanan dapat dikatakan berhasil apabila berbagai faktor dapat mendukungnya sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya. Akan tetapi dalam implementasinya selalu mendapatkan hambatan-hambatan. Dalam hal tersebut, sudah menjadi kepastian bahwa hambatan yang terjadi memerlukan tindak lanjut atau upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut yang dilakukan oleh pegawai pemberi layanan itu sendiri.

Mengenai hal itu, dengan berdasarkan pada hasil penelitian di kantor bidang Tenaga Kerja, Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis dapat diketahui unsur-unsur yang dapat dijadikan sebagai langkah upaya-upaya mengatasi hambatan dalam pelaksanaan penerapan prinsip pelayanan prima pada bidang tenaga kerja dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis yang dilakukan penelitian dilapangan melalui wawancara dan observasi dengan mengacu kepada penelitian berdasarkan pada aspek pelayanan yang harus diperhatikan dalam pemberian pelayanan menurut teori

Sinambela (2006:45) yang terdiri dari 5 (lima) dimensi. Sedangkan untuk pelaksanaan observasi lapangan didasarkan atas data atau fakta yang terjadi atau ditemui pada saat pelaksanaan penelitian. Adapun hasil wawancara mengenai upaya-upaya yang dilakukan dapat penulis uraikan dalam penjelasan sebagai berikut :

Dari 8 orang yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini, yang terdiri dari 3 orang pegawai bidang tenaga kerja Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis, 5 orang masyarakat yang menerima pelayanan pembuatan AK.1 di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis. Dengan mengacu kepada 15 indikator yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam penelitian pelaksanaan prinsip pelayanan prima di bidang Tenaga Kerja, dapat diketahui bahwa pelaksanaan penerapan prinsip pelayanan prima pada bidang tenaga kerja dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis secara keseluruhan tidak menghadapi hambatan – hambatan yang berarti. Hal ini terbukti dari hambatan-hambatan yang dihadapi berdasarkan pada indikator-indikator sebagai dasar ukurannya, yaitu terdapat 10 (sepuluh) indikator yang tidak menghadapi hambatan sedangkan terdapat 5 (lima) indikator yang masih menghadapi adanya hambatan-hambatan, namun sebagai langkah untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi kemudian dapat dilakukan beberapa langkah upaya-upaya yang dapat dilakukan, dalam hal ini upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh pegawai bidang tenaga kerja di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis adalah sebagai berikut :

- Pembuatan standar operasional prosedur pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK.1) dengan mengacu berdasarkan aturan perundang – undangan;
- Peningkatan pemanfaatan sumber daya manusia yang ada melalui penerapan prinsip kerja gotong royong yang dapat bekerja secara fleksibel;
- Peningkatan pemanfaatan atau pengelolaan media dan saluran komunikasi, seperti adanya media bookflet, banner, dan pengoptimalan papan informasi;

- Memanfaatkan ketersediaan sarana dan prasarana yang ada agar dapat melakukan komunikasi dengan masyarakat yang dilayani secara efektif dan efisien.

SIMPULAN

Berdasarkan pada awal penulis melakukan pengumpulan data, pengolahan data dan sampai pada analisis data dalam penelitian ini kemudian penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan penerapan prinsip pelayanan prima sudah mampu dalam memahami kinerja primer yang menjadi tuntutan nya dengan menjadikan kepentingan masyarakat sebagai prioritas utamanya, melayani masyarakat dengan rasa kebanggaan yang terdapat pada dirinya petugas pemberi layanan sudah mampu untuk dapat menjelaskan dan memberikan kepastian kepada masyarakat terkait pelayanan yang diterimanya dengan segala konsekuensinya, pemanfaatan sarana komunikasi sudah dapat dilakukan oleh pegawai pemberi layanan, memiliki daya tanggap yang tinggi dalam menerima keluhan serta cepat dalam menindaklanjuti keluhan tersebut dengan bertindak melakukan perbaikan atas kesalahannya, petugas pemberi layanan sudah mampu untuk dapat menampilkan dirinya sebagai pribadi yang prima kesopanan, keramahan, sikap percaya diri, kedisiplinan, serta memiliki kemampuan dan pengetahuan untuk dapat melayani masyarakat dengan baik, pegawai pemberi layanan sudah mampu untuk dapat benar – benar memahami kebutuhan masyarakat yang dilayaninya dengan memahami karakteristik dan membuat masyarakat merasa diperhatikan kepentingannya.
2. Adapun faktor-faktor yang dapat menghambat proses penerapan prinsip pelayanan prima tersebut adalah diantaranya:
 - Belum tersedianya standar operasional prosedur dalam melayani masyarakat khususnya dalam pelayanan Kartu Pencari Kerja;
 - Keterbatasan sumber daya manusia sebagai pegawai pemberi layanan;
 - Keterbatasan pemanfaatan media sosialisasi dalam hal prosedur dan alur

- proses pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK.1) kepada masyarakat;
- Keterbatasan sarana dan prasana dalam ruang pelayanan AK.1 yang tidak mendukung sehingga komunikasi tidak berjalan efektif.
3. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis, meliputi :
- Pembuatan standar operasional prosedur pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK.1) dengan mengacu berdasarkan aturan perundang – undangan;
 - Peningkatan pemanfaatan sumber daya manusia yang ada melalui penerapan prinsip kerja gotong royong yang dapat bekerja secara fleksibel;
 - Peningkatan pemanfaatan atau pengelolaan media dan saluran komunikasi, seperti adanya media booklet, banner, dan pengoptimalan papan informasi;
 - Memanfaatkan ketersediaan sarana dan prasarana yang ada agar dapat melakukan komunikasi dengan masyarakat yang dilayani secara efektif dan efisien.

Penerapan prinsip pelayanan prima pada bidang tenaga kerja dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis, dapat penulis uraikan sebagai berikut :

1. Pegawai pemberi layanan harus dapat memahami isi dan tujuan dari pemberian pelayanan melalui dengan penerapan prinsip pelayanan prima sehingga dalam pelaksanaannya dapat memuaskan masyarakat sebagai pihak yang dilayani, selain dari itu pegawai pemberi layanan harus mampu untuk meningkatkan pengelolaan media atau sarana komunikasi sehingga informasi yang berkaitan dengan prosedur, tatacara pelayanan/alur pelayanan terutama dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK.1) dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat secara umum, melakukan peningkatan peranan pimpinan melalui pengarahan dan pembinaan terhadap pegawai pemberi layanan di bidang tenaga kerja untuk dapat lebih memahami tugas pokok fungsinya sebagai abdi masyarakat.

2. Hasil dari penelitian ini kemudian dapat dijadikan sebagai bahan masukan atau rekomendasi bagi pegawai di bidang tenaga kerja Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis sebagai pegawai dalam memberikan pelayanan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja terutama berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat haruslah sesuai dengan aturan – aturan yang berlaku, serta ketersediaan sumber daya-sumber daya baik sumber daya manusia, anggaran dan waktu sehingga tidak terdapat hambatan-hambatan yang berarti yang akan terjadi dalam melaksanakan penerapan prinsip pelayanan prima.
3. Diperlukannya pembuatan standar operasional prosedur yang dibuat oleh pemerintah itu sendiri dalam artian Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis yang kemudian dapat dijadikan sebagai salah satu upaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan aturan tersebut serta dapat memenuhi kebutuhan dari masyarakat yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Davidow, William H. & Bro Uttal. 1898. *Total Customer Service*. New York. Harper & Row Publisher
- Fandy Tjiptono. 1997. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi Offset
- _____. 2003. *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Andi Offset
- Gaspersz, Vincent (Ed). 1997. *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep – Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta. Gramedia
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta. Gava Media
- Kotler, P. 1997. *Marketing Management*. New Jersey, USA. Prentice Hall.Inc
- Lexy Moleong. 2007 . *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya

- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama
- _____. 2012. *Metode Penelitian Sosial* Cetakan Ketiga. Bandung: Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara
- Soehartono, Irawan. 1995. *Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT Remaja Rosdakary
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Surachmad, Winarno. 1985. *Pengantar Penelitian Ilmiah: Dasar dan Teknik*. Bandung: Tarsito.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kab/Kota
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 17 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Ciamis
- Peraturan Bupati Ciamis Nomor 43 Tahun 2008 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja Unsur Organisasi Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis
- Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor : Per : 07/Men/Iv/2008 tentang Mekanisme Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik