

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyempurnaan pelayanan publik di negara ini dan meningkatkan legitimasi masyarakat terhadap pemerintah, pemerintah pusat menyelenggarakan otonomi daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang menyebutkan bahwa pemerintah daerah berhak mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan, menjalankan otonomi seluas-luasnya kecuali urusan yang menjadi urusan pemerintah pusat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah. Mencermati peraturan tersebut otonomi daerah dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang perubahan, kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah ini adalah memberikan kesempatan kepada daerah agar dapat mengatur dan mengurus rumah tangganya dengan prakarsanya sendiri dengan aspirasi masyarakat dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelaksanaan pemerintah dituntut untuk melaksanakan pelayanan yang maksimal bagi masyarakatnya namun pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah pada masyarakat terkadang pula tidak sesuai dengan keinginan masyarakatnya. Mengakibatkan pelayanan yang dirasakannya tidak berkualitas. Oleh sebab itu, efektivitas pelayanan publik dimaksudkan untuk melihat tingkat baik dan buruknya taraf derajat suatu pelayanan pada masyarakat. Untuk memenuhi pelayanan publik di negara ini pemerintah pusat berusaha untuk menyempurnakan dan mengatasi segala masalah publik dengan mengeluarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik. Undang-Undang tersebut disahkan guna mengatasi segala permasalahan yang terjadi pada pelayanan publik di Indonesia. Peningkatan kualitas pelayanan publik pada tingkat daerah sangatlah

penting, dimana masyarakat secara langsung menerima dan merasakan berbagai macam pelayanan yang disediakan pemerintah daerahnya, khususnya Kota Metro kualitas yang diberikan oleh organisasi akan menciptakan suatu penilaian tersendiri dari masyarakatnya tentang suatu mutu pelayanan yang diberikan. Dengan demikian masyarakat akan menilai organisasi publik tersebut baik atau buruk dalam memberikan pelayanan.

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro khususnya bidang ketenagakerjaan ini Untuk saat ini anggap masih perlu ditingkatkan di mana Masih dalam proses pembenahan fasilitas dan masih kurangnya tenaga profesional yang berada di seksi penerbitan kartu pencari kerja atau biasa disebut kartu kuning (AK.1).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik. dimana sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan atau menyebarkan informasi elektronik.

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 adalah supaya Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi bisa mendata jumlah pencari kerja di daerahnya. namun Banyak masyarakat mengira bahwa kartu ini hanya berfungsi untuk melamar kerja di instansi pemerintah atau pada saat ingin mengikuti tes Pegawai Negeri kartu kuning meski sesungguhnya dapat juga dipergunakan untuk melamar kerja pada perusahaan swasta.

Selain itu, kartu kuning juga sebagai fungsi kontrol di Disnakertrans untuk melapor ke Disnaker apabila pencari kerja belum juga mendapat pekerjaan. saat ini teknologi informasi menjadi bagian tak terpisahkan dari masyarakat, termasuk di kota Metro. pemanfaatan teknologi informasi difungsikan untuk membantu para pencari kerja yang hendak membuat kartu kuning atau AK.1.

Namun terdapat beberapa kendala pada proses mewujudkan pelayanan prima menuju pemerinyahan *Good Governance* pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kota Metro, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning Atau AK.1 Belum Maksimal,
2. Jumlah Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Masih Terbatas,
3. Belum Adanya Pembagian Tugas yang Jelas,
4. Perlunya Pelayanan yang Cepat,
5. Jumlah Masyarakat yang Membutuhkan Pelayanan Banyak,
6. Tidak Seimbangnya antara Sumber Daya Manusia yang Ada di DISNAKERTRANS dengan Jumlah Layanan yang Membutuhkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul yaitu: "Analisis Efektivitas Peningkatan Pelayanan Prima pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro".

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka permasalahan-permasalahan yang diidentifikasi sebagai berikut:

1. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- a. Apakah pelayanan pembuatan Kartu Kuning atau AK.1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro sudah berjalan optimal?
- b. Apakah penggunaan teknologi dalam pelaksanaan pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro sudah efektif?
- c. Apakah masyarakat Pencari Kerja dalam pembuatan kartu kuning di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro sudah efektif dan efisien?

2. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara empiris, yaitu:

- a. Untuk hasil optimalisasi penyelenggaraan Sistem Pelayanan Cepat,
- b. Untuk terlaksananya Sistem Pelayanan Cepat sebagai aplikasi yang dikembangkan untuk menginput kegiatan/pekerjaan,
- c. Untuk adanya *Feedback* dari para pencari kerja, dukungan atas aplikasi Sistem Pelayanan Cepat,
- d. Untuk menjadi pedoman bagi Bidang Tenaga Ketenagakerjaan untuk melakukan pelayanan Kartu Kuning di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro,
- e. Untuk upaya realisasi penetapan Sistem Pelayanan Cepat,
- f. Untuk dapat menjadi rekomendasi bagi pihak yang berkompeten.

3. Kegunaan Penelitian

- a. Bagi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro
Dengan adanya penelitian ini diharapkan digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian maupun menentuka keputusan dan kebijakan, sehingga dapat meningkatkan Efektivitas Kinerja Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Penerbitan Kartu Pencari Kerja Menuju Pemerintahan *Good Governance* Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kota Metro.
- b. Bagi Penulis
Sebagai studi banding antara pengetahuan secara teori dengan yang ada di lapangan, sehingga dengan adanya penelitian ini penulis dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama di bangku kuliah dan sebagai syarat menyelesaikan Pendidikan serta dapat menjadi bukti yang empiris terkait Kartu Pencari Kerja atau Kartu Kuning (AK.1).
- c. Bagi Universitas Metro Muhammadiyah Metro
Dapat digunakan sebagai bahan referensi pustaka yang mana dapat digunakan juga sebagai bahan pertimbangan bagi pengguna

tesis ini maupun pembaca khususnya mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro, Lampung.