

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 Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro dapat menerapkan terkait Pelayanan Prima yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang cepat. Dalam arti proses pelayanan Kartu Kuning atau AK.1 yang diberikan kepada masyarakat harus cepat sehingga dapat mempersingkat waktu.
- 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.

B. Penelitian Relevan

Penelitian Relevan yang digunakan untuk menambah sumber/referensi penelitian yaitu sebagai berikut ini:

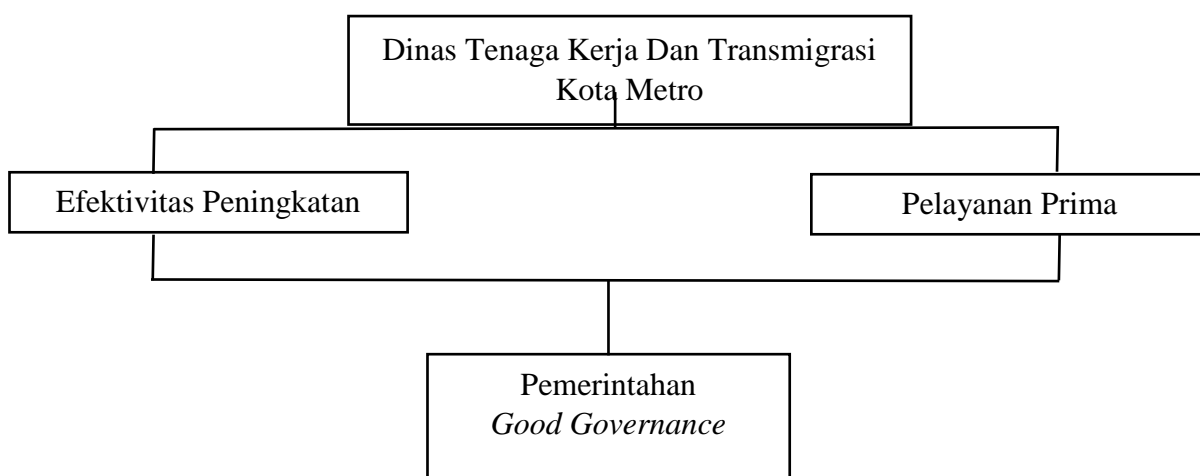
1. Deby Julia Laurena (2015) menerangkan bahwa penelitian yang berjudul “Analisis Pelayanan Prima Dengan Konsep A6 Pada Perpustakaan Tinggi Negeri di Surabaya”. Pada penelitian ini ingin mengetahui Pelayanan Prima Pustakawan yang diberikan kepada penggunanya. Hasil penelitian menunjukkan Pelayanan Prima sangat berpengaruh penting terhadap penggunanya.
2. Frans Katuuk (2015) melakukan penelitian yang berjudul “Efisiensi Kinerja Aparat Pemerintah Dalam Pelayanan Publik di Desa Wusa

Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara”. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efisiensi kerja para aparat Pemerintah dalam Pemberian Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pengukuran Tanah, Surat Keterangan Tidak Mampu kepada Masyarakat di Desa Wusa Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara. Hasil Penelitian menunjukkan Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu pelayanan dan sikap *excellent service*.

3. Putri Sayekti (2017) melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Satuan Kerja Di Lingkup Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Bandung I”. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian dan Tindakan yang diberikan kepada Pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian dan Tindakan dapat meningkatkan Pelayanan Prima. Yang mana penelitian tersebut dapat menunjang tercapainya *Good Governance*.

C. Kerangka Pemikiran

Untuk memudahkan gambaran penelitian, maka dibuat skema berupa kerangka pemikiran sebagai berikut ini:



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif 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.”

B. Tahapan Penelitian

1. Obyek

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

2. 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 Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro.

Lokasi pada penelitian ini yaitu di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro, Lampung.

C. 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 variable bebas dan terikat.

1. Variabel bebas: Analisis Efektivitas Peningkatan dan Pelayanan Prima.
2. Variabel terikat: Pemerintahan (*Good Governance*) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro, Lampung.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan.

Pengumpulan data tersebut mencakup data primer dan sekunder, yakni sebagai berikut ini:

1. Data primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari responden atau lapangan titik data primer pada penelitian ini diperoleh dengan cara:

- a. Survei. Mengadakan survei atau kunjungan langsung ke lapangan yaitu ke Lokasi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro untuk mengetahui Efektivitas Peningkatan dan Pelayanan Prima yang diterapkan oleh Dinas terkait.
- b. Wawancara. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara yaitu terjun langsung ke lapangan dengan cara mewawancarai Pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro, Lampung ataupun perwakilan sehingga didapatkan sebuah data dari hasil percakapan tersebut.
- c. Dokumentasi. Pada metode dokumentasi penelitian ini menggunakan beberapa dokumentasi yang berupa daftar responden penelitian dan data-data dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber-sumber yang sudah ada. pada penelitian ini data sekunder yang

digunakan yaitu berasal dari literatur yakni buku jurnal, penelitian terdahulu dan juga beberapa referensi dari internet.

E. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini Instrumen penelitian yang digunakan yaitu sebagai berikut ini:

1. 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 Masyarakat yang membutuhkan pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (Kartu Kuning) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro, Lampung yang berjumlah 20 orang.

2. 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 *purposive sampling*. menurut Sugiyono (2016: 85) “purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel Sumber data dengan pertimbangan tertentu.” Pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yaitu dengan alasan karena tidak semua responden memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti oleh karena itu penulis menggunakan teknik *purposive sampling*.

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.

F. Teknik Analisis Data

Analisis deskriptif kualitatif dilakukan untuk menjelaskan gambaran umum Efektivitas Peningkatan dan Pelayanan Prima yang diterapkan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro, Lampung. Metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Hal ini disebabkan penerapan metode kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh gambaran yang mendetail dan mendetail tentang situasi yang diamati. Pokok-pokok laporan penelitian akan memuat kutipan-kutipan untuk memberikan gambaran tentang penyajian laporan. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis sehingga mampu memberikan gambaran dan penjelasan mengenai permasalahan dalam penelitian ini.