

SKRIPSI

**KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN  
KARTU PENCARI KERJA PADA DINAS TENAGA KERJA DAN  
TRANSMIGRASI KABUPATEN MOROWALI UTARA**



**IDRUS**

**Nomor Induk Mahasiswa:105611125817**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2023**

SKRIPSI

**KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN  
KARTU PENCARI KERJA PADA DINAS TENAGA KERJA DAN  
TRANSMIGRASI KABUPATEN MOROWALI UTARA**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

**IDRUS**

Nomor Induk Mahasiswa : 1056 1112578 17

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Proposal Penelitian : Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara

Nama Mahasiswa : Idrus

Nomor Induk Mahasiswa : 105611125817

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. Muhammad Isa Ansari, M.Si


  
Dr. Drs. H. Anwar Parawangi, M.Si

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi



  
Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si  
NBM: 991742

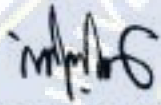
## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor :0167/FSP/A.4-II/VII/45/2023 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Sabtu, 27 Juli 2023.

### Mengetahui:

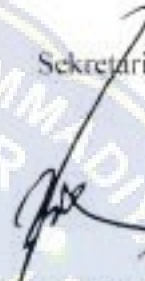
Ketua

Sekretaris



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

NBM : 730727



Andi Lubur Prianto, S.IP., M.Si

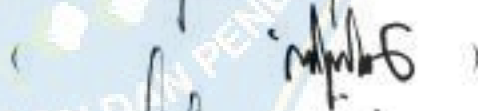
NBM: 992797

### PENGUJI:

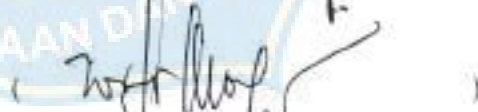
1. Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si



2. Dr. Hj Ihyani Malik, S.Sos., M.Si



3. Dr. Drs. H. Anwar Parawangi, M.Si



4. Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si



## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Idrus

Nomor Induk Mahasiswa : 105611125817

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar Skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 8 Februari 2023

Yang Menyatakan



Idrus

## ABSTRAK

**Idrus (2023).** Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara. **Dibawah bimbingan Muhammad Isa Ansari dan Anwar Parwangi.**

Fokus penelitian ini mengenai bagaimana Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara. Tujuan penelitian ini adalah untuk Untuk mengetahui Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan menggunakan teori dari Agus Dwiyanto (2008).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara sudah dianggap optimal jika ditinjau dari aspek Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas,. Namun jika ditinjau dari aspek Kualitas Layanan dapat dikatakan masih perlu untuk ditingkatkan karena masalah akses jaringan dan listrik yang belum merata, namun pelayanan berbasis manual masih berjalan dengan efektif. Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat untuk Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara kedepannya, yaitu agar lebih Memaksimalkan potensi pegawai dengan meningkatkan kualitas pegawai dalam melayani masyarakat. Merancang inovasi dalam pelayanan berbasis teknologi yang lebih baik, Perlu adanya pemberian reward and punishment kepada setiap pegawai terhadap prestasi kerja yang dilakukan.

**Kata Kunci :** Kinerja Pelayanan Publik, Kartu Pencari Kerja

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Penulis memanjatkan puji syukur yang tidak terhingga atas kehadiran Allah SWT, yang telah menganugerahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara.”.

Penyusunan skripsi ini dalam rangka memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis sangat menyadari bahwa keberhasilan dari penyusunan skripsi ini berkat bimbingan, bantuan, dan saran-saran dari beberapa pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih Kepada Kedua Orang tua yang senantiasa memotivasi dan mendo'akan penulis. Dan yang terhormat:

1. Ibunda Dr. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Semoga ibunda sehat dan selalu diberikan rezeki yang berlimpah.
2. Bapak Dr.Muhammad Isa Ansari, M.Si selaku pembimbing I yang telah senantiasa meluangkan waktunya dalam membimbing dan mengarahkan penulis. Semoga Ibu sehat dan selalu diberikan rezeki yang berlimpah.

3. Bapak Dr. Drs.Anwar Parawangi, M.Si selaku pembimbing II yang telah senantiasa meluangkan waktunya dalam membimbing dan mengarahkan penulis. Semoga ibu sehat dan selalu diberikan rezeki yang berlimpah.
4. Bapak Dr.Nur Wahid, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Prodi dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Seluruh Staff Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara. yang senantiasa meluangkan waktunya untuk peneliti dalam mengumpulkan data penelitian.
7. Riska Anastasia, S.Pd Partner yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat selama proses penyelesaian Skripsi ini.
8. Rekan-rekan tercinta Andika, Ipul, Dandi, Taufik, Sahar, Kak Wulan yang selalu memberikan support. Keluarga.yang selalu memberikan dukungan dan semangat Sikati, Lambole, Hasnaeni, dan Resking.



Semoga skripsi yang peneliti susun ini dapat bermanfaat bagi penulis, mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Negara lainnya, dan bagi siapa saja yang membaca. Mohon maaf jika ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi dan penulis mengharapkan adanya kritik, masukan, dan saran terhadap skripsi ini.

Makassar, 27 April 2023



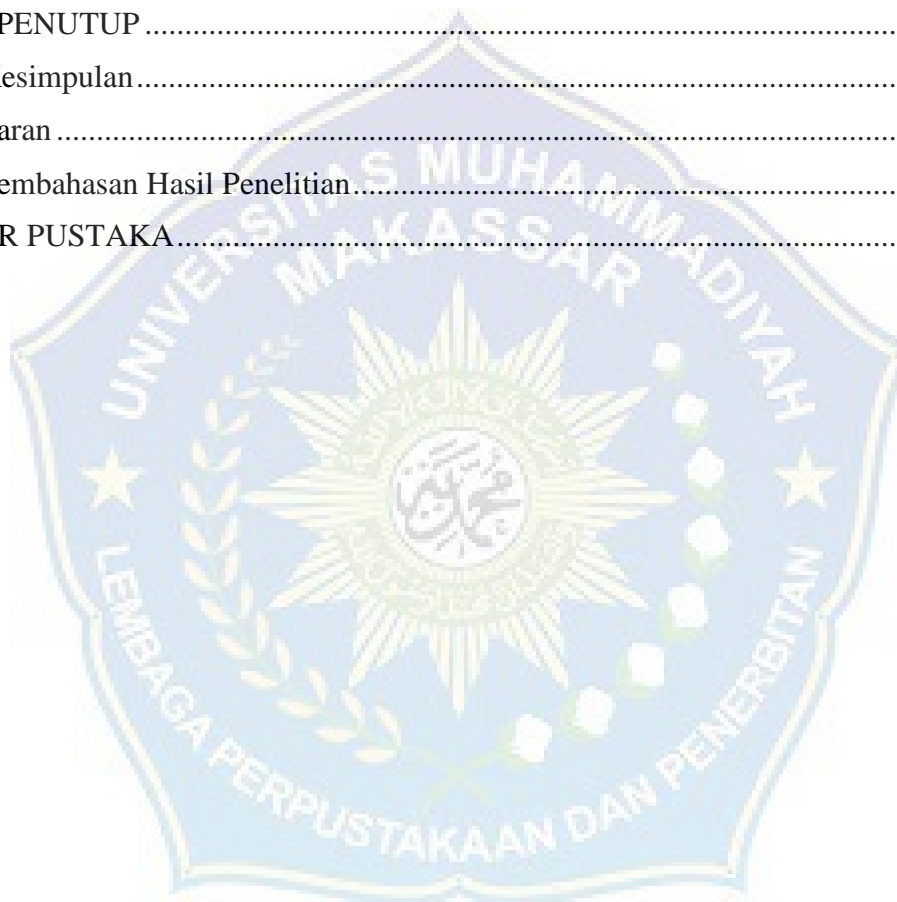
Idrus



## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN HASIL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vvii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Penelitian Terdahulu.....	6
B. Konsep dan Teori.....	8
1. Pengertian Kinerja .....	8
2. Pengertian Pelayanan Publik .....	12
a. Jenis-jenis pelayanan publik .....	13
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik.....	15
c. Prinsip-prinsip pelayanan publik .....	16
C. Kerangka Pikir.....	17
D. Fokus Penelitian .....	18
E. Deskripsi Fokus Penelitian .....	19
BAB III METODE PENELITIAN .....	20
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	20
B. Jenis dan Tipe Penelitian .....	20
C. Sumber Data .....	21
D. Informan Penelitian .....	22

E. Teknik Pengumpulan Data .....	23
F. Teknik Analisis Data .....	24
G. Keabsahan Data.....	25
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>20</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	20
B. Hasil Penelitian.....	20
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>20</b>
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran .....	73
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	6
Tabel 3.1. Informan Penelitian .....	25
Tabel 4.1. Daftar Pencari Kerja 3 Tahun Terakhir .....	46



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir .....	18
Gambar 4.1. Struktur organisasi Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara .....	39



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang**

Pelayanan publik menjadi menjadi perbincangan hangat sejak otonomi daerah dilaksanakan karena pelayanan publik adalah salah satu faktor penunjang keberhasilan otonomi daerah. Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau aparatur negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, aparatur negara dalam hal ini dititik beratkan hendaknya memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, berorientasi pada kepentingan dan kepuasan penerima pelayanan. Pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil jika pemerintah daerah memberikan pelayanan publik yang sangat berkualitas kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik juga dipicu oleh perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan dan di berbagai belahan dunia. Oleh karena itu, sudah menjadi keharusan pemerintah untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

Sejalan dengan itu, persepsi masyarakat terhadap kinerja buruknya birokrasi pelayanan publik, khususnya perilakunya terhadap memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat di berbagai bidang yang sesuai dengan moral. Hal ini terkait dengan pelayanan publik menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara.

Menurut (Kurniawan 2005) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan atau pelayanan terhadap keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Menurut (Zauhar 2001), pelayanan publik adalah suatu usaha untuk membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan jasa yang diperlukan oleh publik. Semua barang dan jasa publik (*public good and service*) yang diatur dan diselenggarakan oleh pemerintah kepada warga negara. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan public berharap dapat dilayani dengan baik dan cepat.

Dalam keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara No:62/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan (Djumara et al. 2009a). Pemerintah harus melakukan suatu bentuk pelayanan dikenal dengan strategi pelayanan publik sebagai wujud kepedulian terhadap masyarakat. Selain dari pada itu, pelayanan publik merupakan kedudukan dimana pemerintah menjalankan tugasnya dan menjadi contoh penyelenggaraan pemerintahan di pusat maupun di daerah tingkat.

Metode yang di gunakan untuk mengatur kepuasan masyarakat terdapat pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP//25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 februari 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.

Indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Pemerintah Daerah Morowali Utara melalui Dinar Tenaga Kerja dan Transmigrasi (DISNAKERTRANS) telah memberikan perhatian terhadap pengangguran dengan mengeluarkan berbagai kebijakan dan program, salah satunya membantu para pencari kerja mendapatkan kartu pencari kerja. Namun pada kenyataannya, proses pembuatan kartu pencari kerja seringkali menemui kendala dan tantangan. Apalagi, proses pembuatan kartu pencari kerja seringkali memiliki prosedur yang rumit dan tidak praktis. Pencari kerja harus melalui langkah-langkah yang berbeda dan mengisi formulir yang berbeda, yang membutuhkan banyak waktu dan tenaga. Hal ini dapat mempersulit proses mendapatkan kartu pencari kerja dan mengurangi efisiensi pelayanan publik. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik dalam pembuatan kartu pencari kerja diperlukan upaya yang sistematis dan terencana. Pemerintah harus melakukan segala upaya untuk mempercepat proses mendapatkan kartu pencari kerja, menyederhanakan prosedur yang rumit dan menghilangkan biaya yang tidak perlu. Selain itu, pemerintah juga harus meningkatkan kapasitas dan kualitas pelayanan publik untuk melayani pencari kerja secara lebih baik dan efisien.



Permasalahan dalam pembuatan kartu pencari kerja yang tidak bisa diakses secara online, namun harus ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi untuk membuat kartu pencari kerja dan kurangnya tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi pelayanan sehingga pembuat kartu mengantri hingga berjam-jam.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **“Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu PencariKerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali utara”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana kinerja pelayanan public dalam pembuatan kartu pencarikerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kinerja pelayanan publik dalam pembuatan kartu pencarikerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang di harapkan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu menjadi suatu bahan studi perbandingan selanjutnya, dan untuk mengetahui strategi pelayanan public dikantor dinas tenaga kerja dan transmigrasi.
2. Secara praktis, bagi diri sendiri dapat dijadikan bekal yang berguna bagi karirnya sebagai pekerja dikantoran. Bagi para pembaca dapat dijadikan sebagai penambah wawasan dan ilmu sekaligus kunci inovasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Sebagai bahan acuan siapa saja yang ingin membacanya



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu mempunyai tujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan. selain itu untuk mengatasi persamaan dengan penelitian ini, maka dalam tinjauan pustaka ini sebagai Peneliti mengemukakan hasil-kasil penelitian terdahulu sebagai berikut :

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Ratulangi et al. 2022) “Kinerja Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah Kecamatan Ratahan Di Masa Pandemi Covid-19 (Suatu Studi Di Kantor Camat Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara)”	Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian peneliti ini ada beberapa indikator yang di teliti yaitu: 1. Relevansi(Relevance). Yaitu aspek penilaian kinerja dalam hasil penelitian indikator ini, penliain kinerja pegawai dilaksanakan dalam rangka untuk pengembangan karir pegawai. Setiap mengajukan kenaikan pangkat, jabatan, promosi, sampai dengan pension memerlukan hasil penliain kinerja pegawai (SKP) dan perilaku kinerja Pegawai (PKP). 2. Sensivitas (Sensitivity). Sensitivitas penliain kinerja pegawai cukup efektif dalam melihat pegawai yang berprestasi karena dilakukan sendiri oleh atasan langsung dari pegawai. Kemudian atasan langsung dirasa paling mengetahui kinerja pegawai

			<p>karena secara intensif berinteraksi dalam kinerja sehari-hari pegawai.</p> <p>3. Keandalan (Reliability). Keandalan salah satunya aspek untuk mengukur kemampuan dalam penilaian kinerja pegawai, bahwa unsur-unsur yang akan dinilai sudah jelas tertuang dalam peraturan perundang-undangan yang ada.</p> <p>4. Dapat diterima (Acceptability). Dalam proses penilaian salah satu yang sangat penting adalah kemampuan penilai dalam melakukan penilaian sesuai dengan kemampuan penilai.</p> <p>5. Kepraktisan (Practicality). Indikator kepraktisan salah satunya bermaksud bahwa dalam mengukur kinerja pegawai alat penilaian prestasi mudah digunakan dan dimengerti oleh penilai.</p>
2.	(Mursalin et al. 2021) "Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Bagansiapiapi"	Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian ada empat belas (14) indikator yang digunakan menurut Moerheriono (2012) yaitu: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan tugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan pelayanan. Ada tiga belas (13) indikator yang sudah baik dan satu indikator yang belum baik yaitu kenyamanan lingkungan.

3.	(Ningsih 2013) “Kinerja Aparat Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau”	Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai responsivitas pelayanan yang dirasakan sudah cukup baik karena pelayanan KK dan KTP yang diberikan sudah sesuai dengan aspirasi masyarakat sehingga cepat ditanggapi sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Walaupun aspirasi yang ditampung kurang cepat ditanggapi, karena adanya kendala yang menghambat pelayanan berupa kesiapan aparat yang masih kurang dalam pengadaan dokumen untuk surat-surat administrasi kependudukan yang terkadang habis. Responsibilitas pelayanan yang diberikan aparat Desa Entikong masih dirasakan tidak sesuai dengan prinsip administrasi yang benar, sehingga persyaratan dan prosedur tersebut hanya diterapkan bagi masyarakat atau pelanggan yang tidak memiliki akses atau hubungan terhadap petugas, maka prosedur dan waktu pelayanan menjadi sangat rumit ketika ada persyaratan yang belum terpenuhi.
----	---	------------	--

## B. Konsep dan Teori

### 1. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh individu secara keseluruhan selama periode waktu tertentu atau keberhasilan dalam melakukan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar kerja, tujuan atau sasaran atau kriteria kerja yang diberikan dan disepakati bersama. Pengukuran kinerja pelayanan publik pada hakekatnya

digunakan untuk menilai berhasil atau tidaknya pelaksanaan kegiatan, program dan atau kebijakan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan dan sasaran visi dan misi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja meliputi identifikasi indikator kinerja dan penentuan sejauh mana indikator kinerja telah tercapai. Dengan kata lain, pengukuran kinerja adalah metode penilaian kemajuan/hasil yang dicapai untuk dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Pada level kelembagaan, penyelenggaraan pelayanan publik belum sepenuhnya mengembangkan asas kewenangan, yaitu kapasitas birokrasi untuk merespon dan mengetahui proses pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Diskriminasi atas dasar sosial juga banyak ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pegawai negeri selalu menuntut pelayanan yang cepat, rapi atau ramah. Untuk mencapai hal tersebut, perilaku birokrasi harus menitikberatkan pada pelayanan individu terhadap keberhasilan organisasi, karena individulah yang dapat memikul tatanan birokrasi, cakap, percaya diri pribadi, harapan dan pengalaman untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini yang menjadi fokus adalah mencari cara untuk meningkatkan efisiensi agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat, dan ini harus dimulai dari individu sebagai birokrasi yang suka bekerja keras saja.

Menurut (Nursam 2017) kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Menurut Gary Dessler (2000), dalam kutipan (Mukarom et al. 2016), Penilaian kinerja adalah upaya sistematis untuk membandingkan hasil yang dicapai seseorang dibandingkan dengan standar yang ada. Tujuannya adalah untuk mendorong kinerja seseorang agar berada di atas rata-rata. Dalam birokrasi, pelayananan kinerja berarti evaluasi keberhasilan atau kegagalan birokrasi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

Tahap-tahap kinerja menurut (Murphy 1989) terdapat tahapan dalam pelaksanaan kinerja yaitu:

- a.** Perencanaan Kinerja Tahap perencanaan kinerja menetapkan tujuan dan sasaran yang tepat dan terukur untuk memandu tugas atau pekerjaan yang harus dilakukan.
- b.** Implementasi layanan Pada fase implementasi layanan, sumber daya digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- c.** Evaluasi kinerja Pada tahap evaluasi kinerja, hasil pekerjaan dievaluasi dalam kaitannya dengan tujuan yang telah ditetapkan. Ini mungkin melibatkan penggunaan metode evaluasi kinerja seperti penilaian kinerja formal atau informal, observasi dan umpan balik dari kolega atau penyelia.

- d. Umpan balik kinerja Pada tahap umpan balik kinerja, informasi tentang hasil pekerjaan diberikan untuk membantu individu atau kelompok meningkatkan kinerjanya.
- e. Pengembangan kinerja Pada tahap pengembangan kinerja, informasi yang diperoleh dari evaluasi kinerja dan umpan balik digunakan untuk mengembangkan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan yang diperlukan untuk mencapai tujuan dan sasaran di masa depan.

Menurut ( Agus Dwiyanto 2008) dalam (Golla et al. 2018) Kinerja dalam suatu organisasi merupakan respon atas berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Pegawai biasanya tidak memperhatikan kecuali benar-benar buruk atau hal-hal tidak berjalan sesuai rencana. Terlalu sering, pegawai tidak tahu apa yang harus dilakukan kinerja yang Menurut ( Agus Dwiyanto 2008) dalam (Golla et al. 2018) Kinerja dalam suatu organisasi merupakan respon atas berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. buruk telah menurun meninggalkan organisasi lembaga pemerintah menghadapi krisis serius. Terdapat lima indikator yang di kemukakan yaitu :

- a. Produktivitas, karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya.
- b. Kualitas layanan, banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik, muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap



kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan dari masyarakat bisa mejadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

- c. Responsivitas, kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas perlu dimasukan ke dalam indikator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya.
- d. Responsibilitas, Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsipprinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.
- e. Akuntabilitas, akuntabilitas publik menunjukkan pada berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

## **2. Pengertian Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menyediakan kebutuhan sedangkan publik pada dasarnya berasal dari Bahasa inggris “public” yang artinya umum. 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. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini di maksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Dwiyanto (2009), dalam buku (Djumara et al. 2009b), mendefinisikan pelayanan publik dalam arti umum dan luas. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun oleh non-pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu cara untuk menunjukkan terjadinya perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik merupakan cerminan kemandirian masyarakat di daerah yang bersangkutan, dalam upaya mendapatkan jasa pelayanan yang memuaskan untuk meningkatkan kesejahteraannya.

#### **a. Jenis-jenis pelayanan publik**

Pelayanan publik yang wajib diberikan oleh pemerintah diklasifikasi dalam dua kategori, pemerintah sebagai penyelenggaraan layanan juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Mengingat kebutuhan dan masalah masyarakat yang

berbeda-beda, maka jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat berbeda.

Terdapat beberapa jenis pelayanan publik yang diselenggarakan bagi masyarakat. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 tentang kegiatan pelayanan publik atau umum sebagai berikut:

- 1) Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah atau swasta yang berupa pencatatan, pengambilan keputusan, penelitian, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan yang dilakukan oleh organisasi disebut pelayanan administrasi.
- 2) Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang dilakukan oleh organisasi berupa kegiatan penyediaan barang atau pengolahan bahan berbentuk fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem.
- 3) Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana dan penunjangnya. Pengoperasionalannya berdasarkan suatu sistem operasional tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang dapat di manfaatkan oleh penerimanya

secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu yang telah tertentu.

#### **b. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik**

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Vincent Gaspersz (2011:41), dalam tulisan (Jazuli et al. 2019) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu :

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.

- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

**c. Prinsip-prinsip pelayanan publik**

Menurut keputusan MENPAN No.63 tahun 2003, dalam proses kegiatan pelayanan publik diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan

pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 8) Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

### **C. Kerangka Berfikir**

Kerangka fikir sebagai fokus penelitian digambarkan secara komprehensif oleh kerangka pemikiran yaitu gambaran pola hubungan konsep atau variabel secara runtut. Oleh karena itu, hubungan antar variabel yang dikumpulkan dari berbagai teori yang telah di uraikan merupakan kerangka pemikiran. Untuk menghasilkan sintesis hubungan antar variabel tersebut, yang kemudian di gunakan untuk merumuskan hipotesis, teori ini kemudian dianalisis secara kritis dan metodis. Gambaran tentang pola hubungan konsep

dan variabel secara koheren merupakan gambaran yang utuh terhadap fokus penelitian.

Dalam penelitian ini pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi peneliti ingin meningkatkan kinerja pelayanan publik dengan menggunakan teori Agus Dwiyanto (2008) Berdasarkan dengan judul penelitian saya yaitu Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara, Maka dapat di gambarkan pada kerangka pemikiran sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka pikir**

#### **D. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pemerintah dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara

### **E. Deskripsi Fokus Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian yang telah diuraikan peneliti kemudian akan di deskripsikan sebagai berikut:

1. Produktivitas, Hubungan antara produktivitas dan kinerja organisasi.  
Penelitian ini dapat memfokuskan bagaimana produktivitas pelayanan berperan penting dalam memberikan pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara.
2. Kualitas layanan, yaitu sebagai tolak ukur bagi masyarakat dalam menerima pelayanan dan kinerja dari pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara.
3. Responsivitas, dalam Penelitian ini dapat memfokuskan pada strategi di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara dalam memberikan pelayanan serta mempercepat proses masyarakat dalam melamar pekerjaan.
4. Responsibilitas, dalam penelitian ini dapat memfokuskan pada pelayanan sesuai prinsip-prinsip dan berdasarkan aturan yang ada.
5. Akuntabilitas, yaitu dalam proses pelayanan publik pegawai dapat bertanggungjawab terhadap pekerjaannya sesuai dengan tujuan organisasi serta mengukur dan meninjau sejauh mana proses pelayanan berjalan sesuai dengan SOP.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Adapun waktu dan lokasi dalam penelitian ini yang dilakukan oleh penulis adalah :

1. Waktu penelitian

Waktu penelitian ini dibutuhkan pada penelitian ini kurang lebih dua bulan pada tanggal 27 April sampai 27 Juni 2023.

2. Lokasi penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara Jl. Tarundungi No. 4 Kolonodale, Kecamatan Petasia, Kabupaten Morowali Utara.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

Adapun jenis dan tipe penelitian dalam penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah

1. Tipe penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian ini berusaha memberikan gambaran atau penjelasan yang tepat mengenai permasalahan yang akan diteliti yaitu kinerja pelayanan publik di dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten

morowali utara. Menjelaskan data yang ada secara sistematis berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya sehingga memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti. Menurut (Sugiyono 2013), Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif peneliti adalah sebagai sumber instrumen yakni sebagai pengumpul data secara langsung. Data yang diteliti dapat mengalir apa adanya (alamiah) tanpa adanya setting-setting.

## 2. Jenis penelitian

Jenis penelitian adalah deskriptif yang berupaya menggambarkan secara umum dengan fakta yang ada untuk menjawab semua permasalahan yang akan diangkat atau diteliti, oleh sebab itu untuk menjelaskan suatu hal yang kemudian di klasifikasikan sehingga dapat diambil suatu kesimpulan-kesimpulan tersebut dapat mempermudah dalam melakukan penelitian dan pengamatan.

## C. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini di jaring dari sumber data promer dan data sekunder dengan proporsi sesuai dengan penelitian ini :

1. Data primer, merupakan data yang diperoleh dari pengamatan langsung (observasi), dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan yang betul-betul mengetahui tentang pelayanan publik di penelitian ini dilakukan panda kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara.
2. Data sekunder, merupakan data pendukung yang diperlukan untuk melengkapi data primer yang dikumpulkan. Hal ini dilakukan sebaga upaya penesuaian dengan kebutuhan data lapangan yang terkait dengan objek yang dikaji, data sekunder terutama diperoleh melalui dokumentasi.

#### **D. Informan Penelitian**

Menurut Poerwandari (dalam sinaga, 2011), informan adalah mereka yang terlibat langsung dalam aktivitas yang menjadi objek perhatian. Dalam penelitian ini, informan yang diteliti adalah orang yang dianggap mampu menjelaskan strategi yang dilakukan pemerintah desa Sihareo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa Sihareo. Pemilihan informan dilakukan dengan purposive sampling, yaitu menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal dan sesuai dengan tujuan peneltian (Herdiansyah, 2011). Lebih lanjut dijelaskan bahwa adapun yang menjadi informan penelitian ini dibedakan atas 3 (tiga) jenis, yaitu :

1. Informan kunci adalah informan yang memahami permasalahan penelitian yang dijumpai di masyarakat. Informan ini terdiri dari sekretaris dinas.

2. Informan utama yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial dalam penelitian ini yang diteliti adalah pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.
3. Informan tambahan adalah mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Adapun informan tambahan dalam penelitian ini adalah pencari kerja

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

No.	Informan	Nama
1	Sekretaris Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	Wertisman Tengkow, S.E
2	Pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	Novia Wulandari
3	Pencari kerja	Riska Anastasia, S.Pd
4	Pencari kerja	Muhammad Fadli

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara Yaitu, pengumpulan data dalam bentuk tanya jawab yang dilakukan secara langsung kepada responden dalam hal ini adalah pihak pelaksana pelayanan terpadu satu pintu.
2. Observasi atau pengamatan langsung ini dimaksudkan sebagai pengumpulan data yang selektif. Selanjutnya, peneliti memahami serta

menganalisis adanya gejala yang berkaitan dengan objek penelitian dengan berbagai situasi maupun kondisi nyata yang terjadi baik secara formal maupun non formal.

3. Dokumentasi Dengan cara mengumpulkan data, membaca, dan menelaah beberapa literatur, buku, koran, serta peraturan perundangundangan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti untuk mendapatkan data sekunder.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang didapat dari hasil wawancara, dokumentasi, catatan lapangan, dengan cara menyusun data dalam kategori menguraikan kedalam komponen-komponen, melakukan penggabungan, menyusun kedalam struktur, memilih mana yang dianggap penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah untuk dipahami baik untuk sendiri maupun orang lain (Sugiyono,2016).

Untuk menganalisis data, peneliti ini menggunakan analisis dan model interaktif Milles dan Huberman yaitu terdapat tiga proses yang berlangsung secara interaktif yaitu ;

1. Reduksi data, yaitu cara memilih , memfokuskan, dan menyederhanakan informasi dari berbagai sumber data mislanya dari catatan lapangan, dokumen, asip, dan sebagainya, sedangkan untuk proses mempertegas,

mempersingkat, menghilangkan yang tidak perlu, memilih fokus, dan menyusun data sehingga kesimpulan bisa dibuat.

2. Penyajian data, seperti menyusun data dan mempersentasikan dengan baik agar lebih muda untuk dipahami. Penyajian bisa berupa matrik, gambar, skema, jaringan kerja, tabel, dan seterusnya.
3. Menarik kesimpulan atau melakukan verifikasi, proses penarikan kesimpulan awal masih belum kuat, terbuka, dan skeptis. Kesimpulan akhir akan dilakukan setelah penghimpunan data berakhir.

#### **G. Keabsahan Data**

Semua data yang diperoleh yang dan yang ditemukan dalam penelitian ini akan diuji kredibilitasnya dengan cara triangulasi. Menurut sugiyono (2016) Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data berbagai dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Lebih lanjutnya sugiyono membagi triangulasi kedalam tiga macam yaitu:

##### **1. Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber merupakan membandingkan dengan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda, misalnya membandingkan dengan hasil pengamatan dengan cara wawancara, membandingkan antara apa yang dikatakan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

## 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

## 3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu yaitu untuk dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu yang berbeda.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Kondisi Geografis Kabupaten Morowali Utara

###### a. Visi & Misi Kabupaten Morowali Utara

Visi : "Terwujudnya Kabupaten Morowali Utara Yang Sehat, Cerdas dan Sejahtera."

Misi : Meningkatkan profesionalisme dan kinerja penyelenggaraan daerah dalam rangka tata kelola pemerintahan yang baik.

- 1) Meningkatkan kinerja pelayanan publik
- 2) Terwujudnya pemerintahan yang efektif dan efisien
- 3) Meningkatkan penataan organisasi perangkat daerah
- 4) Meningkatkan kapasitas aparatur
- 5) Meningkatkan pengendalian dan pengawasan

###### b. Wilayah Administrasi Kabupaten Morowali Utara

Kabupaten Morowali Utara *North Morowali Regency*, adalah sebuah kabupaten yang berada di provinsi Sulawesi Tengah, Indonesia. Ibu kota kabupaten sekaligus pusat administrasi Morowali Utara terletak di Kolonodale. Morowali Utara merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Morowali yang disahkan dalam sidang paripurna DPR RI pada 15 Mei 2013 di gedung DPR RI tentang Rancangan UU Daerah Otonomi Baru (DOB).



Secara geografis, Kabupaten Morowali Utara terletak pada 1°31' - 3°04' Lintang Selatan dan 121°02' - 123°15' Bujur Timur. Topografi wilayahnya mulai dari pesisir, dataran rendah, hingga bergunung-gunung yang merupakan bagian dari Pegunungan Pompangeo, Paa-Tokala, Peleru dan Pegunungan Rerende dengan ketinggian wilayah antara 0-2.500 meter di atas permukaan air laut (mdpl). Wilayahnya termasuk beberapa pulau kecil di Teluk Towuri dan Teluk Tolo di Laut Banda seperti Pulau Pangia, Pulau Tokonanaka, Pulau Tokobae dan lain-lain. Gunung tertinggi di Kabupaten Morowali Utara adalah Gunung Pompangeo (2.590 mdpl) di Pegunungan Pompangeo. Sedangkan sungai terbesar dan terpanjang di kabupaten ini adalah Sungai La'a yang memiliki panjang sekira 96,30 Km.

## **2. Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara**

- a. Visi Misi Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara

**Visi :** Terwujudnya Tenaga Kerja dan Masyarakat Transmigrasi yang Produktif, Kompetitif, Mandiri dan Sejahtera

**Misi :**

- 1) Meningkatkan Kompetensi dan Produktifitas Tenaga Kerja dan Masyarakat Transmigrasi.
- 2) Memperluas kesempatan kerja dan meningkatkan pelayanan penempatan tenaga kerja.

- 3) meningkatkan perlindungan tenaga kerja.
- 4) Meningkatkan perlindungan ketenagakerjaan.
- 5) Mengembangkan kapasitas masyarakat transmigrasi dan kawasan transmigrasi

b. Kedudukan Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara

Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara berkedudukan di jalan Tarundungi No. 04 Kolonodale. Wilayah Kerja Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara terdiri atas 10 Kecamatan yaitu Bungku Utara, Lembo, Lembo Raya, Petasia, Petasia Barat, Petasia Timur, Mori Atas, Mori Utara, Soyojaya, Mamosalato.

Dengan luas wilayah keseluruhan terdiri dari 10 Kecamatan yaitu 10.004,28 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk keseluruhan mencapai 117.164 jiwa.

Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang Tenaga Kerja, Pemberdayaan Masyarakat dan Transmigrasi.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Tenaga Kerja dan Transmigrasi mempunyai fungsi :

- 1) Perumusan kebijakan teknis bidang ketenagakerjaan, pemberdayaan masyarakat dan transmigrasi.

- 2) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang ketenagakerjaan pemberdayaan masyarakat dan transmigrasi.
- 3) Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang ketenagakerjaan ,pemberdayaan masyarakat dan transmigrasi.
- 4) Penyelenggaraan pembinaan, pengawasan, pengelolaan unit pelaksana teknis (UPT) dinas.
- 5) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai tugas dan fungsinya.

c. Tugas dan Tanggung jawab

1) Kepala dinas

Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a) Perumusan kebijakan teknis di bidaang tenaga kerja dan transmigrasi.
- b) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang tenaga kerja dan transmigrasi.
- c) Pembinaan dan pelaksanaan urusan di bidang tenaga kerja dan transmigrasi.
- d) Pembinaan teknis unit pelaksana teknis dinas
- e) Pelaksanaan tugas lain yang di berikan oleh bupati sesuai ruang lingkup dan bidang tugasnya.

## 2) Sekretaris

Mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan program dan melaksanakan perencanaan ketatausahaan, kehumasan, kepegawaian, perlengkapan, keuangan, organisasi, dan ketatalaksanaan serta evaluasi pelaporan. Sekretarian mempunyai fungsi :

- a) Penyusunan perencanaan dan pengkoordinasian program dan kegiatan satuan kerja.
- b) Pengelolaan ketatausahaan, kehumasan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, rumah tangga, organisasi dan ketatalaksanaan.
- c) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan
- d) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai tugas pokok dan fungsinya

## 3) Sub Bagian Kepegawaian dan Umum

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan surat menyurat, kearsipan, penggandaan, rumah tangga, administrasi perjalanan dinas, pengelolaan perpustakaan dinas serta pengelolaan administrasi kepegawaian.

- a) Penyusunan rencana kegiatan pada sub bagian umum dan kepegawaian.
- b) Pelaksanaan urusan ketatausahaan.
- c) Penerimaan, pendistribusian dan pengiriman surat-surat/naskah-naskah dinas.

- d) Penyelenggaraan kegiatan pengetikan dan penggandaan surat-surat/naskah-naskah dinas.
  - e) Penyimpanan, pengaturan dan pemeliharaan arsip dinas.
  - f) Pelaksanaan urusan rumah tangga dan perjalanan dinas.
- 4) Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan dan pengelolaan barang daerah.

- a) Penyusunan rencana kegiatan pada sub bagian keuangan dan barang daerah.
- b) Pelaksanaan pengumpulan bahan dan dan penyiapan rencana anggaran pendapatan dan belanja dinas.
- c) Penyiapan rencana anggaran pendapatan dan belanja dinas.
- d) Pengkoordinasian pengelolaan administrasi keuangan dinas.
- e) Pengelolaan administrasi dan pembukuan keuangan anggaran kegiatan dinas.
- f) Pelaksanaan pembinaan administrasi dan pengelolaan keuangan.
- g) Pengelolaan gaji dan tunjangan daerah.
- h) Pelaksanaan pembinaan dan bimbingan perbendaharaan.
- i) Pengadministrasian, inventarisasi dan pendistribusian barang daerah.
- j) Pelaksanaan koordinasi dengan unit kerja terkait.

- k) Penyampaian telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan sekretaris.
  - l) Penyusunan laporan hasil pelaksanaan kegiatan sub bagian administrasi keuangan dan barang daerah.
  - m) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- 5) Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi

Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi mempunyai tugas melakukan pekerjaan dan kegiatan penyusunan rencana program dan kegiatan, pendataan, evaluasi dan pelaporan di bidang tenaga kerja dan transmigrasi.

Uraian tugas Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi sebagai berikut:

- a) Menyusun perencanaan program bidang tenaga kerja dan transmigrasi,
  - b) Melaksanakan evaluasi terhadap berbagai kegiatan dinas,
  - c) Membuat laporan bidang secara berkala maupun tahunan,
  - d) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Sekretaris.
- 6) Bidang Penempatan Tenaga Kerja

Bidang Penempatan Tenaga Kerja mempunyai tugas pokok melaksanakan kegiatan menyebarluaskan Informasi Pasar Kerja, Penempatan Tenaga Kerja.

- a) Penyusunan program kerja dibidang penempatan dan tenaga kerja.

- b) Penyusunan petunjuk teknis operasional penempatan dan tenaga kerja.
  - c) Pelaksanaan perluasan kesempatan kerja.
  - d) Penyebarluasan Informasi Pasar Kerja (IPK).
  - e) Penyelenggaraan bursa kerja.
  - f) Penyelenggaraan penyuluhan dan bimbingan jabatan.
  - g) Pelaksanaan penempatan tenaga kerja.
  - h) Pemberian izin dan pembinaan bidang penempatan dan pendayagunaan tenaga kerja.
  - i) Pembinaan penggunaan Tenaga Kerja Warga Negara Asing Pendetang (TKWNAP) di perusahaan.
  - j. Pemantauan dan pengevaluasian kegiatan penempatan dan perluasan kerja.
  - k. Penyampaian telaahan sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan kepala dinas.
  - l. Pelaksanaan koordinasi dengan bidang/unit kerja lain yang terkait.
  - m. Penyusunan laporan hasil pelaksanaan kegiatan dibidang penempatan dan perluasan kerja.
  - n. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- 7) Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja

Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja mempunyai tugas pokok menyusun pedoman teknis yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelatihan tenaga kerja, sertifikasi, pemagangan dan

produktivitas tenaga kerja serta melaksanakan pembinaan lembaga pelatihan dan instruktur.

- a) Penyusunan program kerja dibidang pelatihan dan produktivitas tenaga kerja.
- b) Penyusunan kebijakan program pelatihan, standarisasi, sertifikasi dan pemagangan tenaga kerja.
- c) Pelaksanaan kebijakan pemasyarakatan produktivitas tenaga kerja melalui penyuluhan dan pembentukan lembaga produktivitas di lembaga pelatihan tenaga kerja pemerintah maupun swasta.
- d) Penyusunan perencanaan kebutuhan pelatihan kerja.
- e) Penyelenggaraan bimbingan lembaga pelatihankerja swasta.
- f) Pelaksanaan pemagangan dalam dan luar negeri.
- g) Pemberian izin dan pembinaan lembaga pelatihan kerja swasta.
- h) Pemberian layanan informasi pelatihan dan peningkatan produktivitas lembaga pelatihan kerja.
- i) Pemberian rekomendasi pemagangan dan uji sertifikasi latihan kerja;
- j) penyelenggaraan pelatihan peningkatan kompetensi tenaga kerja dan produktivitas.
- k) Pelaksanaan kerjasama pendidikan dan pelatihan kerja dengan lembaga pelatihan kerja swasta dan perusahaan.



- l) Penyampaian telaahan sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan kepalan dinas.
- m. Pelaksanaan koordinasi dengan bidang/unit kerja lain yang terkait.
- n. Penyusunan laporan hasil pelaksanaan kegiatan dibidang pelatihan dan produktivitas tenaga kerja.
- o. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### 8) Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja

Bidang Hubungan Industrial dan syarat kerja, Tenaga Kerja mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan dan pengembangan hubungan industrial dan syarat kerja, fasilitas kesejahteraan pekerja dan jaminan sosial tenaga kerja.

- a) Penyusunan rencana kegiatan pada bidang hubungan industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja.
- b) Pembinaan syarat kerja, Kesejahteraan Pekerja dan Jamsostek.
- c) Penyusunan/penentuan Upah Minimum Kabupaten (UMK) melalui Dewan Pengupahan Kabupaten (DEPEKAB).
- d) Pembinaan fasilitas dan kesejahteraan pekerja.
- e) Fasilitas pelaksanaan survey Kebutuhan Hidup Layak (KHL).
- f) Pembinaan dan monitoring Upah Minimum Kabupaten (UMK).
- g) Pelaksanaan rapat koordinasi dengan kelembagaan hubungan industrial.

- h) Pelaksanaan monitoring Tunjangan Hari Raya (THR) keagamaan.
- i) Pemantauan dan pengevaluasian kegiatan pembinaan dan pengembangan hubungan industrial.
- j) Penyusunan laporan hasil pelaksanaan kegiatan pada seksi hubungan industrial dan jaminan sosial tenaga kerja.
- k) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

9) Bidang Transmigrasi

Bidang Transmigrasi mempunyai tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kegiatan penyuluhan, pendaftaran dan seleksi, pengerahan dan penempatan, pembinaan dan kerja sama daerah dalam pelaksanaan program pembangunan kawasan transmigrasi.

- a) Penyusunan program kerja dibidang transmigrasi;
- b) Penyusunan petunjuk teknis pembinaan dan bimbingan teknis oprasional pembinaan Calon Transmigran dan Transmigran Swakarsa Berbantuan (TSB);
- c) Pelaksanaan pendaftaran dan seleksi serta identifikasi administrasi kependudukan calon transmigran yang akan diberangkatkan;
- d) Pengerahan dan penempatan yang meliputi kegiatan pengangkutan, pemeriksaan kesehatan dan penampungan serta bimbingan mental transmigran yang akan diberangkatkan menuju lokasi yang akan dituju;

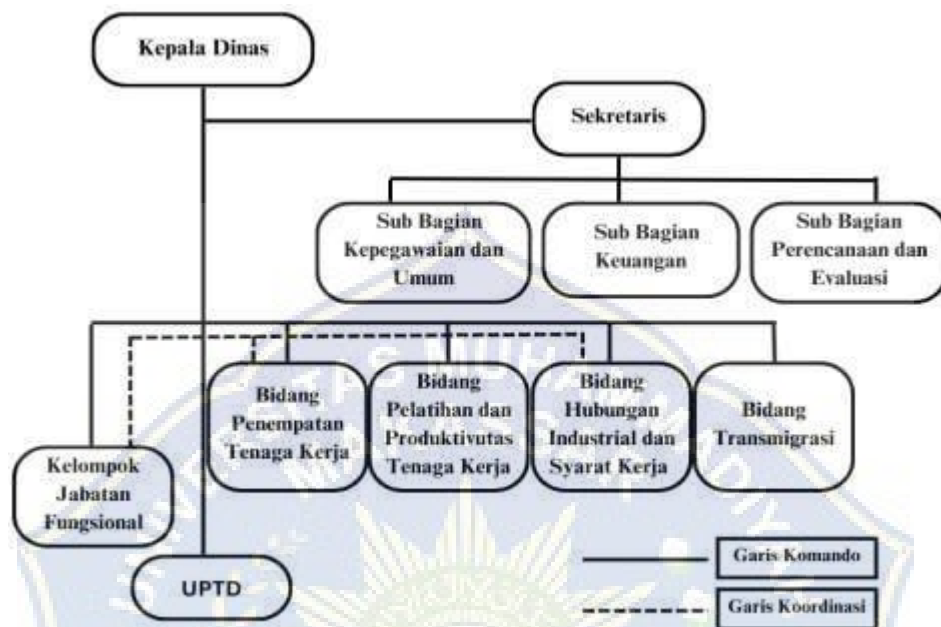
- e) Pembahasan kerjasama daerah dalam bidang transmigran;
  - f) Pembinaan transmigrasi lokal;
  - g) Pelatihan calon transmigran yang akan diberangkatkan;
  - h) Pemantauan dan pengevaluasian terhadap pelaksanaan kegiatan transmigrasi.
  - i) Pelaksanaan survei lokasi atau cek lokasi yang akan di tempatkan.
  - j) Penyampaian telaahan sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan kepala dinas.
  - k) Pelaksanaan kordinasi dengan unit kerja teknis terkait.
    - l. Penyusunan laporan hasil pelaksanaan kegiatan dibidang transmigrasi.
    - m. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- 10) Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kegiatan dinas secara profesional sesuai dengan kebutuhan.

11) UPTD ( Unit Pelaksana Teknis Daerah)

Ketentuan lebih lanjut mengenai Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah diatur dalam Peraturan Bupati tersendiri.

**Gambar 4.1 struktur organisasi Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi  
Kabupaten Morowali Utara**



*Sumber : Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara*

## **B. Kinerja pelayanan publik dalam pembuatan kartu pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara**

Dalam masyarakat, pelayanan publik memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang penting adalah pembuatan kartu pencari kerja atau AK-1, yang dikelola oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) Kabupaten Morowali Utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik dalam proses pembuatan kartu pencari kerja di dinas tersebut. Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan narasumber yang berkaitan

dengan pelayanan proses pembuatan kartu pencari kerja atau AK-1. Dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara dengan informan yang terkait di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) Kabupaten Morowali Utara. Perlu di ketahui kartu pencari kerja atau AK-1 merupakan kartu yang di keluarkan oleh lembaga pemerintah, yakni Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) Kabupaten Morowali Utara, kartu pencari kerja bertujuan agar pemerintah bisa mendata para pencari kerja. Untuk pembuatan kartu AK-1 yang mencakup beberapa kecamatan dibuat di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) Kabupaten Morowali Utara. Kartu AK-1 mencantumkan beberapa informasi tentang pemiliknya, yaitu nama, nomor induk kependudukan (NIK), data kelulusan, sehingga sekolah dan universitas tempat pencari kerja memperoleh gelar. Kartu pencari kerja diproses secara offline untuk mendaftarkan diri sebagai pencari kerja dan dapat datang langsung ke Dinas yang terkait. Adapun beberapa syarat dalam pembuatan kartu pencari kerja:

1. Fotokopi ijazah yang terlegalisasi
2. Fotokopi KTP
3. Fotokopi sertifikat kompetensi kerja bagi yang memiliki
4. Tiga (3) lembar pas foto ukuran 3x4 dengan latar belakang berwarna merah

Tata cara pembuatan kartu pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) Kabupaten Morowali Utara:

1. Datang ke kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans)  
Kabupaten Morowali Utara
2. Cari tempat atau bagian pelayanan pembuatan kartu pencari kerja
3. Serahkan dokumen persyaratan yang di minta
4. Menunggu proses pembuatan kartu
5. Selesai dibuat, kemudian legalisasi kartu pencari kerja

Penulis menganggap kinerja pelayanan publik dalam pembuatan kartu pencari kerja sangat erat dengan syarat-syarat informasi dalam penerapan kinerja di anggap optimal, dengan menggunakan teori Agus Dwiyanto (2008), karena muatan-muatan yang di sediakan berisi informasi kinerja yang harus di terapkan pada pelayanan publik. Maka dari itu teori tersebut sangat berperan penting di dalam menilai kinerja pelayanan publik tersebut, dengan menggunakan indikator:

1. Produktivitas

Produktivitas merupakan karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya. Produktivitas diartikan sebagai perbandingan antara nilai yang dihasilkan suatu kegiatan nilai semua masukan yang digunakan dalam melakukan suatu kegiatan (Sinungan, 2005). Sehingga produktivitas merupakan perbandingan antara keluaran dan masukan serta mengutamakan cara pemanfaatan baik terhadap sumber sumber dalam memproduksi suatu

barang atau jasa. Produktivitas adalah bagaimana menghasilkan atau meningkatkan produktivitas dengan memanfaatkan sumber daya manusia secara efisien (Ermiati et al., 2014).

Oleh karena itu berdasarkan informasi dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, disampaikan bahwa:

“Berbicara tentang produktivitas mengenai jumlah kartu pencari kerja itu tidak menentu karena sistem kerjanya tergantung banyaknya jumlah calon pekerja yang membutuhkan. Seperti halnya dulu, ketika ada satu perusahaan yang membuka lowongan kerja, maka permintaan dan permohonan untuk pembuatan kartu pencari kerja itu bisa meningkat. Adapun kendala yang sering dialami ialah sering terjadinya mati lampu yang mengakibatkan sistem online yang dijalankan untuk bisa diakses oleh calon pekerja menjadi terhambat” (Wawancara dengan W pada tanggal 8 Mei 2023).

Berdasarkan informasi dari informan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa mengenai aspek produktivitas dalam melakukan pelayanan membuat kartu pencari kerja bagi masyarakat itu tidak bisa ditaksir terkait jumlahnya karena tidak setiap hari ada masyarakat yang mengurus kartu pencari kerja. Artinya dalam pelayanan yang diberikan untuk menilai produktivitas kinerja dari pegawai itu relatif bisa dikendalikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut bergantung dengan adanya perusahaan yang membuka lowongan pekerjaan. Adapun kendala yang disampaikan oleh informan ialah mengenai permintaan kartu pencari kerja secara online karena terkendala masalah pemadaman lampu yang terjadi di morowali. Maka dapat disimpulkan bahwa mengenai aspek produktivitas itu sifatnya fleksibel jika berbicara tentang pelayanan publik karena produktivitas bisa

meningkat apabila permintaan dan tuntutan dari masyarakat juga meningkat.

Selanjutnya informasi dari hasil wawancara dengan Sub Bagian Kepegawaian dan Umum Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, disampaikan bahwa:

“Dalam melakukan pekerjaan, sebagai pegawai kita dituntut untuk meningkatkan produktivitas pekerjaan. Adapun mengenai produktivitas pekerjaan kami dalam melayani masyarakat yang sedang ingin mengurus surat kartu pencari kerja itu tidak menentu jumlah dan keluarannya. Hal tersebut dikarenakan permintaan pengurusan kartu pencari pekerjaan itu tidak setiap hari ada permohonan, tergantung adanya perusahaan yang membuka lowongan kerja. Bahkan dalam pelayanan yang kami lakukan pernah menembus 300 kartu pencari kerja dalam sehari. Sedangkan kendala yang sering dialami di Kantor ialah masyarakat terkadang mendesak untuk dibuatkan kartu pencari kerja namun terkadang ada masyarakat yang terkendala mengenai persyaratan berkas. Sehingga hal tersebut menghambat proses pekerjaan untuk menunjang produktivitas kerja pegawai.” (Wawancara dengan N pada tanggal 8 Mei 2023).

Sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh informan diatas, hampir sama dengan apa yang disampaikan oleh informan sebelumnya bahwa untuk menilai atau mengukur produktivitas pekerjaan pegawai itu tidak bisa secara kumulatif diselaraskan karena produktivitas kinerja pada Instansi Pemerintah dalam pelayanan ke publik tentu berbeda dengan Instansi Pemerintah yang lain atau Organisasi Swasta. Sehingga dapat dikatakan bahwa mengenai produktivitas dalam pelayanan yang dilakukan itu sudah berjalan sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang dilakukan secara responsif. Adapun hal yang dapat mempengaruhi produktivitas kinerja dari pegawai ialah persoalan kepatuhan dan kesadaran masyarakat



untuk memenuhi persyaratan administratif dalam pengurusan kartu pencari kerja.

Kemudian adapun wawancara yang dilakukan dengan Pencari Kerja

1, menyampaikan bahwa:

“Pertama kali saya melakukan permohonan pembuatan kartu pencari kerja saat adanya pembukaan lowongan pekerjaan di PT. GNI, saat itu diarahkan untuk melakukan pendaftaran untuk permintaan kartu pencari kerja via WA, namun, pas sampai ke kantor untuk mau mengambil kartu pencari kerja tapi belum selesai karena alasan sistem bermasalah. Sehingga, tetap saja melakukan pengurusan kartu kerja secara manual dan menunggu hingga berjam-jam di kantor. (Wawancara dengan R pada tanggal 8 Mei 2023).”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan, terkait tanggapan informan mengenai produktivitas dari pelayanan yang diberikan oleh pihak instansi dalam mengurus permohonan kartu pencari kerja, sudah berjalan. Hanya saja calon pekerja mengeluhkan terkait sistem yang dijalankan, karena hal tersebut membuat adanya penumpukan permohonan kartu pencari kerja yang awalnya menggunakan sistem Via Wa yang berubah ke manual sistem, akan tetapi tidak ada informasi yang didapatkan oleh calon pekerja. Sehingga saat proses berlangsung tetap saja menggunakan sistem secara manual. Oleh karena itu perlu adanya inisiatif dari instansi terkait menangani masalah tersebut, sehingga produktivitas pelayanan bisa dimaksimalkan.

Hal yang hampir sama disampaikan oleh informan Pekerja 2, menyampaikan bahwa:

“Mengenai tanggapan saya terkait produktivitas pelayanan yang dilakukan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten

Morowali utara itu sudah lumayan baik. Karena ketika datang ke kantor untuk mengurus kartu pencari kerja itu bisa selesai dalam sehari, sekalipun harus menunggu berjam-jam tapi saya anggap hal itu wajar-wajar saja. Adapun mengenai kendala yang pernah saya alami itu terkait informasi yang kurang karena katanya dulu pernah menggunakan sistem online tapi saya tidak mengetahui hal tersebut sehingga saya langsung datang ke kantor. (Wawancara dengan M padatanggal 8 Mei 2023)”.

Adapun temuan dalam penyampaian informan diatas, dapat dikatakan bahwa produktivitas dalam pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali utara sudah memadai. Hal tersebut dibuktikan dengan respon dari calon pekerja yang bisa menyelesaikan proses pengurusan berkas kartu pencari kerja dalam satu hari kerja. Namun adapun temuan lain yang dianggap perlu untuk diperbaiki dalam sistem pelayanan yang dilakukan yaitu terkait akses informasi yang harus menyeluruh yang dilakukan oleh pihak Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara. Informasi dalam pelayanan sangat berperan penting untuk menunjang kualitas pelayanan yang prima yang dilakukan oleh instansi publik.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti terkait jumlah pencari kerja 3 tahun terakhir dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel. 4.1. Daftar Pencari Kerja 3 Tahun Terakhir**

No	Tahun	Jumlah Pencari Kerja
1.	2020	4.538

2.	2021	3.725
3.	2022	6.053
	<b>Total</b>	<b>14.316</b>

*Sumber : Sub Bidang Kepegawaian dan Umum*

Untuk tahun 2020 jumlah pencari kerja mencapai 4.538 jiwa karena pada tahun 2020 perusahaan PT.GNI membuka lowongan kerja besar-besaran, 2021 sebanyak 3.725 jiwa dan pada tahun 2022 kembali meningkat sebanyak 6.053 jiwa hal tersebut meningkat karena PT.GNI kembali membuka lowongan pekerjaan dan mewajibkan untuk persyaratan berkasnya harus menggunakan kartu putih Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara. Total hitungan itu bukan hanya pembuatan kartu putih baru saja tetapi perpanjangan kartu putih yang sudah habis masa berlakunya yang mencapai 14.316 .

Berdasarkan informasi dari hasil wawancara yang dilakukan dengan berbagai informan, maka hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti dapat dikatakan bahwa produktivitas pelayanan sangat berperan penting dalam memberikan kepuasan terhadap publik. Sehingga instansi publik harus memberikan pelayanan yang maksimal untuk mendongkrak kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Adapun produktivitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara dianggap sudah berjalan dengan baik. Karena instansi tersebut mampu menyelesaikan semua

permintaan dan permohonan untuk pembuatan kartu pencari kerja di Morowali. Akan tetapi adapun kendala yang dianggap perlu untuk ditaktisi ialah perihal masalah jaringan yang harus dimaksimalkan agar pelayanan berbasis online bisa dijalankan untuk menambah produktivitas kerja dari pegawai.

## 2. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan adalah tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan. Sedangkan menurut Aryandi & Onsardi (2020) bahwa kualitas layanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen. Oleh karena itu berdasarkan teori diatas maka peneliti akan membahas terkait bagaimana kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara dalam memberikan pelayanan terhadap para pencari kerja di morowali.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan dengan informan Sekretaris Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, disampaikan bahwa:

“Terkait dengan kualitas pelayanan di Sekretaris Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara tentu kita upayakan memberikan pelayanan secara maksimal, sehingga kami tidak menginginkan penumpukan permohonan mengenai kartu pencari kerja, jadi ketika sudah ada permintaan masuk dengan sesuai prosedur maka langsung kami kerjakan. Alternatif lain juga supaya kualitas

pelayanan kami tingkatkan yaitu dengan membuka pelayanan secara online namun ya lagi-lagi terkendala dengan jaringan. Jadi kami banyak melakukan pelayanan secara manual. Wawancara dengan W pada tanggal 8 Mei 2023).”

Sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh informan diatas, maka dapat dikatakan segala upaya telah dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara untuk meningkatkan pelayanan prima terhadap masyarakat termasuk dengan hadirnya inovasi dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja berbasis online. Namun mengenai inovasi tersebut mengalami hambatan karena masalah jaringan, sehingga hal tersebut membuat pelayanan kembali menggunakan sistem manual. Instansi publik seperti Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara memang harus meningkatkan pelayanan dalam mengurus berkas permohonan kartu pencari kerja dari masyarakat. Karena Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara memang sebagai instansi publik yang berorientasi pada pelayanan harus bersikap secara profesional dan kinerja yang tinggi. Perlunya inovasi dalam pelayanan sangat penting agar dapat meningkatkan pelayanan yang berfokus pada produktivitas pekerjaan dari pegawai. Namun hal tersebut juga perlu didukung dengan sarana dan prasana yang memadai, maka perlu adanya peningkatan dari kualitas SDM serta teknologi jaringan yang sesuai.

Selanjutnya informasi dari hasil wawancara dengan Sub Bagian Kepegawaian dan Umum Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, disampaikan bahwa:

“Kita sebagai aparatur tentu dituntut untuk memberikan pelayanan maksimal, sehingga upaya yang kami lakukan itu setiap ada permohonan pembuatan kartu pencari kerja yang masuk akan langsung diproses oleh pegawai sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara. Malahan kami pernah melakukan pelayanan berbasis online untuk mempermudah pencari kerja agar tidak perlu datang ke kantor, jadi sistemnya dia hanya menginput data atau berkas yang jadi persyaratan. Setelah berkas persyaratan sudah rampung maka kami langsung proses dan berikan dalam waktu 1 hari kerja. Namun kendala terkait pelayanan itu yah seperti yang diketahui di Morowali sering adanya pemadaman dari PLN sehingga itu mengganggu sistem yang kami jalankan. (Wawancara dengan N pada tanggal 8 Mei 2023)”.

Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh informan diatas, maka dapat dikatakan bahwa pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dalam pengurusan kartu pencari kerja itu diupayakan rampung dalam 1 hari kerja. Selain itu inovasi yang diberikan terkait pelayanan pembuatan kartu pencari kerja juga dilakukan dengan menggunakan sistem online untuk mempermudah dan memiliki tujuan agar proses pelayanan bisa lebih efektif. Namun, berdasarkan informasi yang didapatkan mengenai informasi tersebut dianggap kurang memiliki dampak positif terhadap penerapannya. Hal tersebut disebabkan karena faktor jaringan yang masih belum stabil sehingga mengganggu sistem pelayanan berbasis online. Oleh karena itu perlu kiranya pemerintah di Kabupaten Morowali agar dapat meningkatkan akses jaringan ke seluruh wilayah yang ada di Kabupaten Morowali. Agar konsep e-government dalam pelayanan kepada masyarakat bisa berjalan dengan baik.

Kemudian adapun wawancara dengan informan Pencari Kerja 1, menyampaikan bahwa:

“Terkait dengan kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara saya anggap sudah bagus. Karena responnya juga cepat, bahkan prosesnya bisa selesai dalam sehari. Mengenai informasi dan prosedur yang ada juga dianggap tidak terlalu ribet. Sehingga memudahkan saya untuk bisa cepat mendapatkan kartu pencari kerja. Cuma yang diharapkan bisa diperbaiki sistem onlinenya supaya bisa lebih mudah diakses, apalagi jarak rumah tempat tinggal saya dengan kantor itu jauh, sehingga membutuhkan waktu dan biaya yang lumayan (Wawancara dengan R pada tanggal 8 Mei 2023.)”

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh informan diatas, maka dapat dikatakan terkait kepuasan masyarakat mengenai pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara sudah dianggap positif. Hal tersebut memberikan indikasi bahwa instansi publik sudah menjalankan tugasnya dan dapat meningkatkan kepercayaan publik. Selain itu, seperti informasi sebelumnya bahwa perlu adanya terobosan dalam pelayanan maka penting untuk menjalankan pelayanan dengan berbasis sistem elektronik agar dapat mengefisienkan proses pelayanan agar lebih cepat dan tepat.

Hampir sama dengan informasi dari hasil wawancara dengan Pencari Kerja 2, menyampaikan bahwa:

“Saya anggap mengenai kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara sudah baik. Pegawai dan pelayanannya sangat merespon baik terkait dengan kebutuhan para pencari kerja. Selain itu informasi yang diberikan juga memadai, fasilitas dan kebersihan terjaga” (Wawancara dengan M pada tanggal 8 Mei 2023).

Berdasarkan apa yang disampaikan oleh informan diatas, maka dapat dikatakan bahwa dalam pelaksanaan tugas memberikan pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara sudah efektif. Sehingga memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Hal tersebut dapat mempengaruhi respon dan kepercayaan kepada pemerintah. Oleh karena itu pegawai yang berada di instansi publik harus cekatan dalam memberikan pelayanan yang prima termasuk memberikan pelayanan dalam pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara. Selain itu, yang perlu diperhatikan oleh atasan agar kualitas pelayanan bisa maksimal ialah perihal sumber daya manusianya. Hal tersebut bisa dilakukan dengan memberikan kompensasi atau promosi jabatan agar dapat memicu kembali terhadap kinerja pegawai untuk lebih memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik kedepannya.

Oleh karena itu, berdasarkan informasi dari hasil wawancara yang dilakukan dari berbagai informan terkait kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara dapat dikategorikan sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan respon dan tanggapan dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan dan kinerja dari pegawai. Hal tersebut, pasti akan memberikan efek positif terhadap pelayanan yang ada di Indonesia. Namun hal yang perlu juga diperhatikan oleh instansi publik ialah bagaimana melakukan pelayanan dengan efisien dan efektif agar dapat meningkatkan produktivitas pelayanan yang jauh lebih baik. Hal



tersebut bisa dilakukan dengan adanya terobosan inovasi-inovasi yang berorientasi agar dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat mendapatkan pelayanan tanpa harus datang ke kantor secara langsung. Konsep tersebut sudah banyak digunakan oleh kebanyakan instansi publik di Indonesia. Termasuk menggunakan sistem elektronik dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Namun hal tersebut tidak bisa berjalan dengan baik tanpa adanya pemerataan terkait jaringan internet dan telekomunikasi yang ada di daerah-daerah.

### 3. Responsivitas

Pelayanan adalah proses dalam rangka memenuhi kebutuhan manusia sesuai dengan haknya. Sehingga dalam pelayanan perlu adanya kejelasan dan tanggapan yang cepat bagi pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu hal yang penting dalam melakukan pelayanan pengurusan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara ialah mengenai responsivitas dalam pelayanan. Responsivitas adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Djafar & Sune, 2022). Oleh karena itu mengenai pelayanan dalam pengurusan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara, peneliti melakukan wawancara dengan berbagai informan untuk menganalisis terkait bagaimana

responsivitas yang dilakukan oleh pegawai dalam menangani kebutuhan dari masyarakat.

Adapun wawancara dengan informan Sekretaris Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, disampaikan bahwa:

“Menegenai responsivitas dalam pelayanan yang kami lakukan pasti kepuasan masyarakat yang diutamakan. Jadi setiap ada permintaan atau permohonan yang masuk pasti langsung kami proses. Karena memang tugasnya kami seperti itu, sehingga kami tidak pernah menahan atau sengaja memperlambat prosesnya karena dampaknya pasti akan dikritik juga kan. Buktinya kami pernah melayani dalam sehari itu sampai ratusan permintaan, dan alhamdulillah selesai dalam sehari (Wawancara dengan W pada tanggal 8 Mei 2023.)”.

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh informan tersebut, dapat dikatakan bahwa pihak Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali sudah sesuai dengan mekanisme pelayanan yang perlu adanya respon cepat terhadap kebutuhan pelayanan. Dalam informasi yang disampaikan tersebut, ditemukan bahwa setiap adanya permintaan atau permohonan mengenai kebutuhan masyarakat terkait keperluan surat pencari kerja itu akan langsung diproses secara langsung sesuai dengan prosedur serta apabila sudah sesuai dengan syarat berkas yang telah ditentukan sebelumnya. Responsivitas pelayanan dari suatu instansi termasuk Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali dapat menjadi bagian dari budaya organisasi yang akan memberikan citra positif terhadap wajah pelayanan pemerintahan bagi masyarakat.

Kemudian wawancara selanjutnya dilakukan dengan informan Sub Bagian Kepegawaian dan Umum Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, disampaikan bahwa:

“Sebenarnya mengenai persoalan responsivitas pelayanan yang kami lakukan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali itu sudah sesuai dengan sistem pelayanan yang semestinya. Seperti contohnya ketika ada permintaan untuk pengurusan kartu pencari kerja itu kami periksa dulu kelengkapan berkasnya. Setelah itu ketika berkasnya sudah lengkap baru kami akan proses karena kan SOPnya memang seperti itu. Kalaupun misalkan ada salah satu syarat yang belum terpenuhi misalkan ijazah SD-SMP yang tidak dibawa, maka kami biasa berikan kebijaksanaan dengan hanya mencantumkan kapan Tahun Selesai dan dimana dia pernah bersekolah. Hal itu dilakukan supaya tidak ada penumpukan pelayanan, selain itu juga tidak melanggar prosedur yang telah disepakati. (Wawancara dengan N pada tanggal 8 Mei 2023.)”.

Sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh informan diatas, maka dapat dikatakan bahwa pihak Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali melakukan pelayanan dengan mengikuti SOP. Hal itu dikarenakan sebagai bukti adanya integritas dalam pelayanan, sekalipun masyarakat sangat memerlukan permohonan berkas namun tidak mengikuti SOP yang ada, maka akan dipertimbangkan untuk dilayani sampai persyaratan berkas itu dipenuhi. Selain itu pihak Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali juga memberikan kebijaksanaan agar dapat melayani masyarakat dengan cepat apabila kekurangan dari persyaratan yang distor oleh masyarakat itu tidak sesuatu yang sifatnya tidak terlalu substantif. Seperti halnya fotocopy ijazah SD-SMP, sehingga masyarakat hanya perlu membawa ijazah SMA atau setingkat di atasnya. Hal tersebut dilakukan untuk mempercepat proses pelayanan agar terciptanya pelayanan dari pegawai yang responsif.

Adapun wawancara yang dilakukan dengan Pencari Kerja 1, disampaikan bahwa:

“Terkait kecepatan pelayanan yang dilakukan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali saya anggap lumayan cepat karena biasanya pelayanan yang dilakukan di kantor lain itu harus menunggu beberapa hari. Namun yang saya dapatkan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali justru ketika mengurus berkas itu bisa selesai dalam 1 hari asalkan syarat-syaratnya itu dilengkapi” (Wawancara dengan R pada tanggal 8 Mei 2023..).

Sesuai dengan apa disampaikan oleh informan diatas, maka dapat dikatakan bahwa responsivitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali sudah masuk dalam kategori baik. Hal tersebut dibuktikan dengan informasi yang didapatkan bahwa dalam pelayanan yang dilakukan tidak membutuhkan waktu lama, sehingga proses pengerjaan kartu pencari kerja bisa diselesaikan dalam kurun waktu sehari. Pengaruh dari kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan sangat penting untuk memberikan respon positif masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Selain itu hasil wawancara yang dilakukan dengan Pencari Kerja 2, menyampaikan bahwa:

“Kalau tanggapan saya mengenai proses kecepatan dalam pelayanan yang ada di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali dalam pengurusan kartu pencari kerja lumayan cepat. Sekalipun mungkin banyak antrian namun prosesnya bisa selesai dalam sehari. Akan tetapi saya anggap kalau misalkan pihak Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali melayani dengan sistem online mungkin bisa lebih cepat dan menghemat biaya yang dikeluarkan untuk mengurus kartu pencari kerja (Wawancara dengan M pada tanggal 8 Mei 2023).”

Sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh informan diatas, maka dapat dipastikan bahwa terkait responsivitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten

Marowali sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan respon positif yang diberikan oleh informan. Namun terdapat satu aspek yang perlu dipenuhi oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali dalam melakukan pelayanan agar lebih responsif ialah dengan menggunakan sistem berbasis digital atau sistem pelayanan online seperti yang dilakukan oleh instansi lain agar bisa bersaing dengan instansi yang lain dalam melakukan pelayanan.

Oleh karena itu, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dari berbagai informan, maka dapat disimpulkan bahwa mengenai responsivitas pelayanan yang ada di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali dalam proses pembuatan kartu pencari kerja sudah dianggap baik. Sehingga hal tersebut memberikan hal yang positif terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu responsivitas dari pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali dapat mempercepat proses masyarakat dalam melamar pekerjaan, sehingga dengan cepat dapat mendongkrak atau mengurangi angka pengangguran yang ada.

#### 4. Responsibilitas

Tanggung jawab merupakan kewajiban seorang pegawai untuk melaksanakan tugas atau aktivitas yang telah ditugaskan dalam sebuah organisasi. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya maka seorang pegawai yang berada dalam instansi publik atau organisasi swasta harus memiliki responsibilitas yang tinggi. Tanggung jawab berarti melakukan apa yang

benar, menepati janji Anda dan bertindak dengan tepat, itu berarti memenuhi kewajiban Anda dan melakukan tugasmu. Tanggung jawab orang jujur, dapat dipercaya, dan diandalkan dan ketika mereka melakukan sesuatu yang salah, mereka mengakui kesalahan mereka dan melakukan apa yang mereka bisa untuk memperbaikinya (Banader, 2002). Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti akan membahas terkait hasil wawancara mengenai responsibilitas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali.

Adapun informasi dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, menyampaikan bahwa:

“Dalam melakukan pelayanan tentunya setiap hari senin kita adakan apel pagi, nah disitu kembali diarahkan mengenai profesionalitas pegawai dalam pelayanan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Sehingga dalam pelayanan yang dilakukan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali. Kemudian kami juga membuka kotak saran agar ketika ada keluhan terkait pelayanan bisa disampaikan disitu supaya ada peningkatan yang kami lakukan. Selain itu kami adakan rapat untuk mengevaluasi terkait kinerja dari pegawai kami (Wawancara dengan W pada tanggal 8 Mei 2023.)”.

Dari penyampaian informan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa dalam melakukan pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali, setiap pegawai dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat agar proses pembuatan kartu pencari kerja dapat berjalan dengan lancar. Dalam memperkuat akan tanggungjawab pihak pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali juga selalu dilakukan rapat evaluasi dengan melaporkan setiap perkembangan dan

kendala dalam setiap pelaksanaan. Kemudian alternatif lain yang dilakukan ialah dengan menyimpan kotak saran agar masyarakat bisa menyampaikan keluhannya melalui kotak saran tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh pihak Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali sudah mengedepankan pelayanan dan integritas pegawai yang bertanggung jawab dalam melayani masyarakat.

Kemudian adapun informasi dari hasil wawancara yang dilakukan dengan informan Sub bagian Kependidikan dan Umum Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, disampaikan bahwa:

“Terkait aspek responsibilitas atau tanggungjawab kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu kami akan memandu dan menginformasikan kepada para pencari kerja terkait mekanisme pelayanan. Bahkan kami juga siapkan selebaran dipapan informasi terkait mekanisme pelayanan agar dapat memudahkan masyarakat. Jadi dalam setiap bulan kami sebagai pegawai yang langsung menangani permohonan terkait kartu pencari kerja atau AK-1 itu akan ada pelaporan. Dalam laporan tersebut juga disampaikan apa yang menjadi kendala dan kekurangan selama proses pelayanan yang bisa ditingkatkan untuk masyarakat (Wawancara dengan N pada tanggal 8 Mei 2023)”.

Adapun hasil informasi dari yang disampaikan oleh informan diatas, dapat dikatakan bahwa pihak pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali telah memenuhi aspek akuntabilitas dalam melakukan pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan peran yang dilakukan oleh pegawai dalam melakukan pelayanan kepada pencari kerja dengan memberikan informasi dan memandu masyarakat agar bisa mengikuti mekanisme proses pelayanan yang ada di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali. Selain itu agar dapat memaksimalkan

tanggungjawab pihak Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali dalam memberikan pelayanan, maka diadakan secara rutin rapat internal untuk membahas terkait progres pelayanan serta kendala yang dialami.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan dengan Pencari Kerja 1, menyampaikan bahwa:

“Mengenai tanggapan saya dengan pegawai yang ada di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali dalam memberikan pelayanan sudah bagus. Salah satu hal yang membuat saya merasa terbantu dalam pengurusan kartu pencari kerja ialah ketika saya tidak membawa berkas yang jadi syarat. Sehingga saya diberikan kebijaksanaan dengan meminta foto berkas syarat itu saja untuk dikirimkan ke pegawai agar bisa diproses pengurusan kartu pencari kerjanya. (Wawancara dengan R pada tanggal 8 Mei 2023.).

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari informan, maka dapat dikatakan bahwa terkait aspek responsibilitas atau tanggung jawab dari pihak pegawai yang ada di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah disampaikan oleh informan sebelumnya. Bahwa pegawai sangat berperan terhadap keberlangsungan proses pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus kartu pencari kerja atau AK-1. Sehingga pihak masyarakat merasakan kepuasan terhadap kinerja yang telah dilakukan oleh pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali. Akuntabilitas dari para pegawai sangat penting agar dapat berperan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap publik.

Sementara itu, hasil wawancara yang dilakukan dengan informan Pencari Kerja 2, menyampaikan bahwa:



“Terkait peran pegawai dalam memberikan pelayanan sangat baik dan membantu proses pembuatan kartu pencari kerja. Karena saya diberikan informasi secara rinci dan diarahkan untuk melengkapi berkas sesuai prosedur yang ada. Pihak pegawai tidak sama sekali mempersulit dalam pengurusan yang saya lakukan, bahkan saya anggap cukup cepat. Memang dalam prosesnya dilakukan butuh waktu berjam-jam karena tergantung seberapa banyak masyarakat yang dilayani. Mengenai kendala yang saya alami juga ketika saya konsultasikan pasti diberikan solusi atau arahan (Wawancara dengan M pada tanggal 8 Mei 2023..)”

Mengenai hasil wawancara dari informan tersebut, maka jika berbicara terkait tanggapan masyarakat mengenai peran dan tanggungjawab pihak pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali dalam melayani masyarakat sudah dianggap baik. Hal tersebut dikarenakan mengenai sikap dan responsivitas pelayanan yang diberikan oleh pihak di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali dalam mengurus pembuatan kartu pencari kerja masyarakat. Selain dalam menjalankan tugas yang dilakukan oleh pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali membantu masyarakat dalam pemberian informasi, menyelesaikan dan memberikan solusi terkait kendala yang dialami oleh masyarakat saat mengurus kartu pencari kerja.

Oleh karena itu sesuai dengan informasi dari hasil wawancara yang dilakukan dengan berbagai informan dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa terkait akuntabilitas pegawai dalam melakukan pelayanan sudah dianggap optimal. Hal tersebut menjadi salah satu indikator output yang memiliki dampak positif terhadap pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu peran pegawai untuk bertanggungjawab terhadap pekerjaannya juga dapat meningkatkan kualitas dari pegawai tersebut.

Sehingga hemat peneliti mengatakan bahwa pihak pimpinan organisasi juga perlu memberikan remunerasi terhadap pegawai yang dapat berkerja dengan maksimal. Sehingga dapat memotivasi kinerja pegawai agar lebih meningkat untuk upaya dalam memajukan organisasi.

## 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah tindakan pertanggungjawaban atas hasil yang diperoleh setelah melakukan aktivitas tertentu. Prinsip akuntabilitas adalah siapa yang harus bertanggung jawab, kepada siapa harus bertanggung jawab, untuk apa mereka bertanggung jawab, dan apa konsekuensinya dari tanggung jawab tersebut. Selain itu akuntabilitas juga dapat berarti sebagai perwujudan pertanggungjawaban seseorang atau unit organisasi, dalam mengelola sumber daya yang telah diberikan dan dikuasai, dalam rangka pencapaian tujuan (Pratama et al., 2019). Oleh karena itu untuk melihat terkait akuntabilitas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali dapat dianalisis melalui hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti.

Adapun wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, menyampaikan bahwa:

“Untuk memastikan data yang diinput valid atau tidaknya itu kami lakukan verifikasi data dengan mencocokkan berkas yang dikumpulkan seperti KTP, KK dan Ijazah. Kemudian mengenai pengawan yang dilakukan sebenarnya kami hanya memantau progres pegawai, karena nanti kan ada laporan dan catatan terkait pelayanan yang dilakukan. Sehingga nantinya akan diadakan rapat evaluasi dan pelaporan terkait berapa jumlah data yang masuk dan diproses, sehingga dapat dilihat terkait perkembangan dan kendala yang ada jika itu terjadi (Wawancara dengan W pada tanggal 8 Mei 2023)”

Sesuai dengan apa yang disampaikan informan diatas, maka dapat dikatakan bahwa untuk mengetahui kinerja dan pertanggungjawaban dari setiap pegawai dalam melakukan pelayanan itu diadakan rapat evaluasi. Sehingga dalam proses rapat yang dilakukan akan dilaporkan terkait perkembangan dan progres selama proses pelayanan. Hal tersebut juga dibahas terkait kendala apa yang dialami oleh pegawai ketika melakukan proses pelayanan. Sehingga dapat dikatakan bahwa pegawai akan mempertanggungjawabkan hasil kerjanya ke pimpinan disaat dilakukan rapat bersama. Hal tersebut bertujuan untuk meminimalisir kesalahan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kemudian hal yang hampir sama disampaikan oleh informan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, yang menyampaikan bahwa:

“jadi setiap pegawai nantinya akan dievaluasi dan melaporkan terkait kinerja dan pelayanannya yang telah dilakukan. Dalam sebulan kita biasa mengadakan rapat koordinasi, tujuannya untuk memperlancar komunikasi dan mengetahui apa saja kendala yang dialami oleh pegawai. Sehingga pimpinan akan bertanggungjawab ketika ada kendala teknis yang menjadi penghambat dalam proses pelayanan yang dialami oleh pegawai. Kalaupun sifatnya itu seperti masalah kemampuan, maka biasanya pimpinan akan memberikan pelatihan khusus kepada pegawai (Wawancara dengan N pada tanggal 8 Mei 2023.)”

Sesuai apa yang disampaikan informan diatas, maka dapat dikatakan bahwa jalur koordinasi untuk melaporkan terkait apa yang sudah dilakukan oleh para pegawai itu sangat jelas. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya rapat koordinasi dan evaluasi yan dilakukan sebulan sekali oleh internal di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali untuk memastikan proses berjalan dengan semestinya. Kemudian dalam agenda

tersebut maka pegawai akan menyampaikan atau melaporkan terkait progres dalam pelayanan yang dilakukan dalam sebulan, serta menyampaikan apa yang menjadi kebutuhan dan kendala yang dialami selama proses pelayanan berlangsung terhadap masyarakat. Sehingga dapat dikatakan bahwa akuntabilitas pihak pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Marowali sangat berpengaruh terhadap kemajuan organisasi tersebut.

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

Dalam pelayanan publik, instansi pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat (Basir, 2021). Maka dalam konsep good governance, pemerintah berperan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat (Nurbaeti & Nugraha, 2019). Sehingga instansi pemerintah yang berorientasi terhadap pelayanan harus memperhatikan kualitas sumber daya yang dimiliki, seperti sumber daya manusia dan sumber daya yang lain didalam instansi tersebut (Anwar, 2020). Salah satu sumber daya yang perlu diperhatikan ialah terkait kinerja aparatur dalam melakukan pelayanan di organisasi publik. Kinerja aparatur atau pegawai sangat berperan penting terhadap kemajuan organisasi.

Kinerja aparatur dalam pelayanan publik merupakan salah satu elemen yang sangat penting untuk diperhatikan dalam menjalankan suatu roda organisasi. Sudah menjadi keharusan dan kewajiban bagi setiap instansi publik memberikan pelayanan prima dan menuntut pegawainya agar bisa memaksimalkan kinerjanya untuk melayani masyarakat. Sehingga masyarakat

mendapatkan kepuasan akan pelayanan yang didapatkan dari instansi pemerintah. Hal tersebut sesuai yang disampaikan oleh Agustina (2019) bahwa dalam pelayanan, pemerintah harus menjaga kepercayaan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan.

Sehingga dalam penelitian ini akan membahas terkait kinerja pelayanan publik dalam dalam pembuatan kartu pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara dengan menggunakan pendekatan teori dari Cascio (1991) dengan menggunakan indikator, yaitu

#### 1. Produktivitas

Produktivitas merupakan karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya. Jika berbicara tentang tentang konsep produktivitas pada dasarnya dapat dilihat dari dua dimensi, yaitu dimensi individu dan dimensi organisasi. Pengkajian masalah produktivitas dari dimensi individu tidak lain melihat produktivitas terutama dalam hubungannya dengan karakteristik-karakteristik kepribadian individu. Maka dapat dikatakan bahwa salah satu elemen penting untuk melihat seberapa produktif pegawai dalam menjalankan pekerjaannya. Hal tersebut juga disampaikan oleh Pramono et al (2020) bahwa produktivitas kinerja dari seorang pegawai sangat berpengaruh terhadap organisasi dalam menjalankan pekerjaannya.

Oleh karena itu, untuk melihat kinerja dari pegawai dalam melakukan pelayanan perlu untuk membahas terkait produktivitas

kinerjanya. Termasuk yang telah dibahas sebelumnya mengenai aspek produktivitas dalam pelayanan yang dilakukan oleh pegawai di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara. Maka dari hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti terkait aspek produktivitas kinerja pegawai berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan berbagai informan dilapangan, maka dapat dikatakan bahwa ukuran produktivitas itu sifatnya dinamis. Hal tersebut disebabkan karena pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara terkait pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) tidak menentunya jumlah permohonan dan permintaan setiap harinya. Namun, analisis dari hasil informasi yang didapatkan bahwa pihak Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara pernah menyelesaikan 300 kartu pencari kerja dalam satu hari kerja.

## 2. Kualitas layanan

Pelayanan merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan (Luas et al., 2017). Oleh karena itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah (Karya Pamungkas & Hefsi Abdullah Jakfar, 2022). Sehingga kualitas pelayanan dalam menjalankan tugas sebagai aparatur sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menginginkan

pelayanan. Maka diharapkan melalui peningkatan pelayanan, keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah selama ini seperti, prosedur dan tata cara pelayanan, waktu pelayanan, mekanisme pelayanan. Sehingga peningkatan dalam kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan difokuskan pada upaya mempermudah pelayanan, mempercepat pelayanan, memperpendek birokrasi, menjamin kepastian pelayanan.

Oleh karena itu berdasarkan hal tersebut diatas, jika dikaitkan dengan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara terkait pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) dapat dikategorikan sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan respon dan tanggapan dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan dan kinerja dari pegawai. Kemudian hal yang melatarbelakangi penilaian tersebut ialah dengan adanya terobosan inovasi-inovasi yang berorientasi agar dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat mendapatkan pelayanan tanpa harus datang ke kantor secara langsung seperti adanya pelayanan yang berbasis online. Karena dengan menggunakan sistem pelayanan berbasis online dapat memudahkan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai dan masyarakat juga akan merasa terbantu dengan berkurangnya waktu dan biaya saat proses pelayanan. Hal tersebut sependapat dengan yang disampaikan oleh Hong & Lee (2023) layanan publik yang disesuaikan melalui model inovasi layanan publik berbasis tata kelola yang cerdas dan menggunakan

teknologi dalam pelaksanaannya. akan tetapi temuan yang didapatkan ialah kurang maksimalnya pelayanan berbasis online di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara karena masalah kurang meratanya akses jaringan dan saluran listrik yang terkadang sering padam.

### 3. Responsivitas

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu bentuk upaya untuk memenuhi hak seluruh masyarakat untuk memperoleh pelayanan kebutuhan barang, jasa maupun pelayanan administrasi yang menjadi fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat (Dewi & Suparno, 2022). Maka dalam melakukan pelayanan dibutuhkan sifat responsif dari pegawai untuk meningkatkan produktivitas kerja serta mendapat kepuasan dari masyarakat. Hal tersebut kemudian disampaikan oleh bahwa responsivitas dalam pelayanan merupakan elemen penting yang harus ditingkatkan dan harus ada kesadaran yang harus dimiliki oleh pegawai saat menjalankan tugasnya (Gultom et al., 2023). Oleh karena itu tindakan yang cepat dibutuhkan dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai untuk menunjang kemajuan organisasi.

Oleh karena itu, berdasarkan hasil informasi yang didapatkan dari penelitian yang dilakukan terkait responsivitas pegawai yang berada di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara dalam melayani masyarakat terkait pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) sudah sesuai. Hal itu didasari dengan respon dan penilaian masyarakat terkait pelayanan yang dilakukan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi



Kabupaten Morowali Utara. Kemudian alasan lain itu diperkuat dengan proses pelayanan dan respon pegawai ketika melakukan proses pelayanan mulai dari verifikasi berkas dan proses pembuatan kartu pencari kerja bisa dirampungkan dalam waktu 1 hari kerja. Selain itu, adapun ketika masyarakat mengalami kendala, pihak pegawai dengan cepat untuk menginformasikan dan memberikan petunjuk terkait mekanisme pelayanan yang ada di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara.

#### 4. Responsibilitas

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan public. Sehingga dalam pelaksanaan pelayanan publik terhadap masyarakat dilakukan, maka aparatur memiliki tanggung jawab terhadap masyarakat agar apa yang menjadi tujuan dan harapan dari masyarakat dalam mengakses pelayanan itu bisa terpenuhi. Hal tersebut untuk memastikan bahwa aparatur benar-benar bertanggungjawab agar apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam mengakses pelayanan di instansi pemerintah bisa didapatkan (Jundia et al., 2023). Sehingga pihak aparatur memiliki rasa tanggungjawab yang tinggi dan etika dalam melayani

masyarakat, sehingga masyarakat dapat memberikan respon positif dan kepuasan terhadap kinerja dari aparatur.

Responsibilitas dalam penelitian ini dipahami sebagai upaya pegawai dalam melaksanakan kegiatan pelayanan di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan dan berdasarkan aturan yang ada. Adapun hasil penelitian yang dilakukan mengenai responsibilitas pihak pegawai di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) sudah berjalan dengan optimal. Karena berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dari hasil wawancara terkait tanggapan masyarakat mengenai pengalaman saat proses pelayanan di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara belum ada kejadian bahwa pihak pegawai melakukan salah satu bentuk maladministrasi bahkan setiap permohonan pembuatan kartu pencari kerja yang masuk itu pasti akan diproses dengan cepat.

#### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan suatu keadaan yang dapat dipertanggungjawabkan, bertanggungjawab, dan akuntabel. Sehingga setiap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dalam instansi publik tidak oleh asal mengerjakan, namun harus sesuai dengan SOP yang ada. Sehingga hal tersebut akan dipertanggungjawabkan terhadap pimpinan. Dalam proses pelayanan publik sangat jelas orientasi hirarki dalam struktur

instansi publik, bahwa pegawai akan bertanggungjawab terhadap pekerjaannya sesuai dengan tujuan organisasi. Sehingga hal tersebut dibuktikan adanya punishment dan reward yang perlu diberikan oleh atasan terkait kinerja yang dilakukan oleh pegawai untuk mendukung kinerja pegawai (Zulkifli & Rosalinda, 2023).

Oleh karena itu dalam pelayanan yang dilakukan di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara dalam proses pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) dengan indikator akuntabilitas dapat dikatakan sudah berjalan dan sesuai. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya rapat evaluasi yang dilakukan oleh instansi tersebut untuk mengukur dan meninjau sejauh mana proses pelayanan berjalan sesuai dengan SOP. Kemudian pihak pegawai akan membuat dan menyampaikan laporan terkait progres perkembangan serta kendala dalam proses pelayanan. Selain itu, hal yang dianggap perlu agar pegawai dapat meningkatkan motivasi kerjanya ialah dengan menerapkan punishment dan reward saat menjalankan tugasnya.

Kelima elemen ini secara kolektif mempengaruhi proses kinerja dalam pelayanan terhadap suatu bentuk pelayanan pemerintah terhadap masyarakat. Maka untuk memberikan kepuasan terhadap pelayanan kepada masyarakat perlu meningkatkan kualitas dari SDM dan sarana, prasarana yang ada di dalam organisasi. Selain itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik juga harus berani dalam membuat inovasi yang berorientasi terhadap kemajuan organisasi seperti pemanfaatan teknologi dalam melakukan pelayanan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti sesuai dengan analisis dari data lapangan yang dilakukan, maka dapat dikatakan bahwa dalam Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali utara sudah tergolong optimal. Hal tersebut dibuktikan dengan temuan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. *Produktivitas*, mengenai aspek produktivitas pelayanan yang ada sudah berjalan dengan baik, karena pihak Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali utara dapat menyelesaikan berkas yang masuk terkait kartu pencari kerja dengan waktu 1 hari kerja.
2. *Kualitas Layanan*, pelayanan publik dalam pembuatan kartu pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali utara sudah menggunakan sistem online namun belum maksimal karena terkendala tidak meratanya akses jaringan dan listrik. Namun pelayanan berbasis manual masih berjalan dengan efektif.
3. *Responsivitas*, mengenai tanggapan dan respon masyarakat terkait responsivitas pelayanan yang dilakukan sudah berjalan dengan baik dibuktikan dengan kepuasan masyarakat dalam melakukan proses pembuatan kartu pencari kerja yang direspon dan diberikan petunjuk dengan jelas oleh pihak pegawai.

4. *Responsibilitas*, terkait dengan pertanggungjawaban pelayanan yang dilakukan oleh pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali utara sudah berjalan dengan baik. Dikarenakan belum adanya kasus bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tertunda. Serta ketika masyarakat memiliki kendala, pegawai akan langsung memberikan solusi dan kebijaksanaan agar proses pembuatan kartu pencari kerja bisa cepat diproses.
5. *Akuntabilitas*, terkait tanggungjawab pegawai terhadap kemajuan organisasi dalam memberikan pelayanan sudah tergolong baik. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya rapat rutin yang dilakukan di internal instansi tersebut untuk mengevaluasi dan melaporkan terkait hasil kinerja yang telah dilakukan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat untuk memaksimalkan kinerja pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali utara kedepannya, yaitu sebagai berikut:

1. Memaksimalkan potensi pegawai dengan meningkatkan kualitas pegawai dalam melayani masyarakat di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali.
2. Merancang inovasi dalam pelayanan berbasis teknologi yang lebih baik
3. Perlu adanya pemberian reward and punishment kepada setiap pegawai terhadap prestasi kerja yang dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 3(2), 10.
- Anwar, H. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia: MSDM*. Poliban Press.
- Aryandi, J., & Onsardi, O. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Cafe Wareg Bengkulu. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (Jmmib)*, 1(1), 117–127.
- Basir, M. A. (2021). Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JEK: Jurnal Efek Komunikasi*, 2(2), 41–48.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.
- Djafar, R., & Sune, U. (2022). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato. *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 14(1), 99–112.
- Djumara, N., dkk. (2009). *Standar Pelayanan Publik* (revisi, p. 16). Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN.
- Ermiaati, E., dkk. (2014). Profil dan kelayakan usahatani kakao di Kabupaten Kolaka, Sulawesi Tenggara. *Jurnal Tanaman Industri Dan Penyegar*, 1(3), 125–132.
- Golla, J., dkk (2018). Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik DI Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat. *Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1 (1), 4.
- Gultom, S. L., dkk. (2023). Kinerja Organisasi Kantor Kecamatan Jorlang Hataran Kabupaten Simalungun. *Jurnal Regional Planning*, 5(1), 54–67.
- Hong, S. G., & Lee, D. (2023). Development of a citizen participation public service innovation model based on smart governance. *Service Business*, 1–26.
- Jazuli, A., & Fatimah, S. (2019). *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kantor desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar*. 5, 224.
- Jundia, H. S., dkk. (2023). ANALISIS PENINGKATKAN KUALITAS KOMPETENSI APARATUR PEMERINTAH DAN PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI JAWA TENGAH. *JURNAL MANEKSI*, 12(2), 259–267.
- Karya Pamungkas, T., dkk. (2022). Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik. *JURNAL PARADIGMA MADANI*, 9(1), 13–24.  
<https://doi.org/10.56013/jpm.v9i1.1493>
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*.
- Luas, J., dkk. (2017). Efektivitas pelayanan publik di kelurahan kakaskasen dua kecamatan tomohon utara kota tomohon. *Jurnal Eksekutif*, 2(2).

- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. CV. PUSTAKA SETIA.
- Murphy, K. R. (1989). *Dimensions of job performance*. In *Handbook of industrial and organizational psychology*.
- Mursalin, dkk. (2021). Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Bagansiapiapi. *PROPATRIA*, 4, 238.
- Ningsih, F. (2013). Kinerja Aparat Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau. Ningsih, Febrianti. 2013. "Kinerja Aparat Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau." PublikA. *PublikA*, 2, 3.
- Nurbaeti, T., dkk (2019). Pengaruh good governance dan sistem pengendalian intern pemerintah terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah dan implikasinya pada pelayanan publik (studi kasus di Pemerintah Kabupaten Garut). *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 10(1), 1299–1311.
- Nursam, N. (2017). *Manajemen Kinerja*. 2, 169.
- Pramono, T. D., dkk. (2020). Analisis Penerapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja terhadap Produktivitas Kerja. *Bhamada: Jurnal Ilmu Dan Teknologi Kesehatan (E-Journal)*, 11(1), 7.
- Pratama, R., dkk (2019). Pengaruh Pengendalian Akuntansi, Sistem Pelaporan Dan Kejelasan Sasaran Anggaran Terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(1), 429–444.
- Ratulangi, R., dkk (2022). Kinerja Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah Kecamatan Ratahan Di Masa Pandemi Covid-19 (Suatu Studi Di Kantor Camat Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara). *Jurnal Governance*, 2, 4.
- Sinungan, M. (2005). *Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. ALFABETA.
- Zauhar, S. (2001). *Administrasi Pelayanan Publik Sebuah Perbincangan Awal*. 1.
- Zulkifli, I., & Rosalinda, R. (2023). Pengaruh Pemberian Reward, Punishment dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Portofolio: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 101–117.

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**





**WAWANCARA DENGAN INFORMAN**



SEKRETARIS DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
KABUPATEN MOROWALI UTARA (WERTISMAN TENGGOW, S.E)





PEGAWAI DINAS TENAGA KERJA DAN TRASMIGRASI KABUPATEN  
MOROWALI UTARA (NOVIA WULANDARI)

MASYARAKAT PENCARI KERJA



MASYARAKAT PENCARI KERJA (RISKA ANASTASIA, S.Pd)



MASYARAKAT PENCARI KERJA (MUHAMMAD FADLI)





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Tattara Siosidale No. 258 Telp. (0411) 860772 Fax. (0411) 860739 Makassar 90223 e-mail: [ip3m@umh.ac.id](mailto:ip3m@umh.ac.id)

Nomor : 1366/05/C.4-VIII/IV/1444/2023

27 Ramadhan 1444 H

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

18 April 2023 M

Hai : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak / Ibu Bupati Morowali Utara

Cq. Ka. Badan Kesbang, Politik & Lirnas

di -

Makassar

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0620/PSP/A.6-VIII/IV/1444H/2023M tanggal 18 April 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : IDRUS  
No. Stambuk : 10561 1125017  
Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul:

"Kinerja Pelayanan Publik dalam Pembiayaan Kartu Pencari Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 27 April 2023 s/d 27 Juni 2023.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Ketua LP3M,  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
MAKASSAR  
Dr. H. Abubakar Idhan, MP.  
NBM 101 7716



**PEMERINTAH KABUPATEN MOROWALI UTARA**  
**DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI**

Alamat : Jl. Tarundungi No. 04 Kolonodale Kode Pos 94671  
 Email : [raharbana@morowaligov.go.id](mailto:raharbana@morowaligov.go.id)

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN**

Nomor: 560/094/DTKT/√/2023

Yang beranda tangan di bawah ini :

Nama : WERTISMAN TENGGKOW, SE

NIP : 19860708 198603 2 019

Pangkat / Golongan : Pembina, IVa

Jabatan : Plt. Sekretaris

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : IDRUS

NIM : 1058111128817

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah  
 Makassar

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Adalah benar telah melakukan penelitian / pengumpulan data dalam rangka penyusunan Skripsi tentang Kinerja Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Morowali Utara sejak tanggal 27 April s.d 27 Juni 2023.

Demikian Surat Keterangan ini di buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Kolonodale, 15 Mei 2023

PEMERINTAH KABUPATEN MOROWALI UTARA  
 SEKRETARIS  
 DINAS TENAGA KERJA  
 DAN TRANSMIGRASI  
 WERTISMAN TENGGKOW, SE  
 NIP. 19860708 198603 2 019



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Idrus  
Nim : 105611125817  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	7 %	10 %
2	Bab 2	22 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	10 %	10 %
5	Bab 5	5 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 22 Juli 2023

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



S. Hum, M.L.P

NIM. 964 591

# BAB I Idrus 105611125817

by Tahap Tutup



**Submission date:** 22-Jul-2023 09:45AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2134809746

**File name:** BAB\_I\_-\_2023-07-22T104356.743.docx (23.1K)

**Word count:** 742

**Character count:** 5115



ORIGINALITY REPORT

7%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

[repositori.umrah.ac.id](http://repositori.umrah.ac.id)

Internet Source

3%

2

[repository.unsimar.ac.id](http://repository.unsimar.ac.id)

Internet Source

2%

3

[text-id.123dok.com](http://text-id.123dok.com)

Internet Source

2%

Exclude quotes

Exclude bibliography

Ctrl

Q

Exclude matches



# BAB II Idrus 105611125817

by Tahap Tutup



**Submission date:** 22-Jul-2023 09:46AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2134810146

**File name:** BAB\_II\_-\_2023-07-22T104401.832.docx (95.13K)

**Word count:** 2208

**Character count:** 15330

ORIGINALITY REPORT

**22%**  
SIMILARITY INDEX

**23%**  
INTERNET SOURCES

**13%**  
PUBLICATIONS

**13%**  
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

[jurmafis.untan.ac.id](http://jurmafis.untan.ac.id)  
Internet Source



4%

2

[123dok.com](http://123dok.com)  
Internet Source

3%

3

Submitted to Universitas Respati Indonesia  
Student Paper

3%

4

[repositori.usu.ac.id](http://repositori.usu.ac.id)  
Internet Source

3%

5

Mursalin Mursalin, Meyzi Heriyanto, Febri Yuliani. "KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN (KSOP) KELAS IV BAGANSI-API-API", Pro Patria: Jurnal Pendidikan, Kewarganegaraan, Hukum, Sosial, dan Politik, 2021  
Publication

2%

6

[ejurnal.binawakya.or.id](http://ejurnal.binawakya.or.id)  
Internet Source

2%

7

[lppmstianusa.com](http://lppmstianusa.com)  
Internet Source

2%

8

garuda.kemdikbud.go.id

Internet Source

2%

9

Arif Zainudin. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tegal", Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah, 2016

Publication

2%

Exclude quotes

On

Exclude matches

< 2%

Exclude bibliography

On



# BAB III Idrus 105611125817

by Tahap Tutup



**Submission date:** 22-Jul-2023 09:47AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2134810434

**File name:** BAB\_III\_-\_2023-07-22T104403.427.docx (23.93K)

**Word count:** 997

**Character count:** 6544

ORIGINALITY REPORT

<b>10%</b> SIMILARITY INDEX	<b>6%</b> INTERNET SOURCES	<b>10%</b> PUBLICATIONS	<b>8%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	-------------------------------	----------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<a href="http://jurnal1.uniyap.ac.id">jurnal1.uniyap.ac.id</a> Internet Source		<b>2%</b>
<b>2</b>	Submitted to Politeknik STIA LAN Student Paper		<b>2%</b>
<b>3</b>	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source		<b>2%</b>
<b>4</b>	<a href="http://repository.unsimar.ac.id">repository.unsimar.ac.id</a> Internet Source		<b>2%</b>
<b>5</b>	Anida Zahranisa, Nana Marlina, Rizki Zuliani. "Kefektivitas Penggunaan Media Pembelajaran dalam Meningkatkan Minat Belajar Kognitif Siswa Sekolah Dasar Kelas III SDN Sindang Panon 2", MASALIQ, 2023 Publication		<b>2%</b>

Exclude quotes  On

Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 2%

# BAB IV Idrus 105611125817

by Tahap Tutup



**Submission date:** 22-Jul-2023 09:48AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2134810739

**File name:** BAB\_IV\_-\_2023-07-22T104407.192.docx (155.28K)

**Word count:** 8097

**Character count:** 54254

# BAB IV Idrus 105611125817

## ORIGINALITY REPORT

<b>10%</b> SIMILARITY INDEX	<b>11%</b> INTERNET SOURCES	<b>7%</b> PUBLICATIONS	<b>8%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<a href="http://peraturan.bpk.go.id">peraturan.bpk.go.id</a> Internet Source		<b>6%</b>
<b>2</b>	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source		<b>2%</b>
<b>3</b>	<a href="http://e-journal.upr.ac.id">e-journal.upr.ac.id</a> Internet Source		<b>2%</b>

Exclude quotes

0%

Exclude matches

2%

Exclude bibliography

0%





# BAB V Idrus 105611125817

by Tahap Tutup



**Submission date:** 22-Jul-2023 09:49AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2134810979

**File name:** BAB\_V\_-\_2023-07-22T104408.129.docx (21.56K)

**Word count:** 337

**Character count:** 2287

# BAB V Idrus 105611125817

## ORIGINALITY REPORT

<b>5%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>journal.unpas.ac.id</b> Internet Source		<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>pt.scribd.com</b> Internet Source		<b>2%</b>

Exclude quotes

On

Exclude matches

< 2%

Exclude bibliography

On



## RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis Idrus, dilahirkan di Kolonodale, 1 Desember 1999, Merupakan anak terakhir dari 3 bersaudara dari pasangan Lambole dan Sikati. Penulis tinggal di Kabupaten Morowali utara tepatnya di desa Mondowe, Kecamatan Petasia Barat. Penulis memulai pendidikan di SD Al-khaerat Kolonodale pada tahun 2005 dan tamat pada tahun 2011, kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 1 Petasia pada tahun 2011 dan tamat pada tahun 2014, selanjutnya penulis melanjutkan jenjang pendidikan di SMAN 1 Petasia pada tahun 2014 dan tamat pada tahun 2017 dan kuliah mengambil jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH), dan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada tanggal 27 Juli 2023.