

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI
NEGERI SIPIL (PNS) DALAM PELAYANAN
PENEMPATAN TENAGA KERJA DAN
PENGAWASANNYA**

**(Studi Kasus Pada Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha
Kecil dan Menengah Kabupaten Kebumen Bidang Penempatan)**

T E S I S



Diajukan oleh

NGUSMAN
161503247

MAGISTER MANAJEMEN
STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA
2018

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI
NEGERI SIPIL (PNS) DALAM PELAYANAN
PENEMPATAN TENAGA KERJA DAN
PENGAWASANNYA**

**(Studi Kasus Pada Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha
Kecil dan Menengah Kabupaten Kebumen Bidang Penempatan)**

T E S I S

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Dalam mencapai derajat sarjana S2/gelar Magister
Pada Program Magister Manajemen
STIE WIDYA WIWAHA



Diajukan oleh

NGUSMAN
161503247

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA

2018

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL
(PNS) DALAM PELAYANAN PENEMPATAN TENAGA KERJA
DAN PENGAWASANNYA
(Study Kasus Pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen)**

**DISUSUN OLEH :
NGUSMAN
NIM. 161503247**

Proposal tesis ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. John Suprihanto.MIM.Ph.D.

Suhartono.SE. MM.

ABSTRAK

Kinerja adalah suatu konsep yang sangat penting dalam menata pemerintahan untuk menjadi lebih baik dan bertanggungjawab. Pengukuran kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga menghasilkan pelayanan yang bermutu. Akuntabilitas adalah penilaian yang tepat untuk terlaksananya pemerintahan. Konsep yang paling utama dalam penelitian ini adalah penilaian pengukuran terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil di Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan

Penelitian ini merupakan deskriptif, sedangkan subyek pada penelitian ini adalah Pegawai Negeri Sipil pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen bidang penempatan tenaga kerja. selanjutnya informan yang digunakan adalah Kepala Seksi Penempatan Tenaga Kerja, Petugas pelayanan dan para pencari kerja atau pengguna jasa pelayanan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi, study okkumentasi dan wawancara.

Hasil penelitian adalah: penelitian ini membuktikan bahwa secara umum kinerja pegawai negeri sipil paada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen masih belum maksimal. Terdapat beberapa faktor kinerja pegawai negeri sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diantaranya: faktor kedisiplinan, motivasi, perilaku, kepemimpinan dan budaya. Meningkatkan loyaliitas pegawai serrta peningkatan kualitas perilaku ppegawai yang lebih professional, peninngkatan wawasan dan pengetahuan, perlunya peningkatan fasilitas prasarana dan sarana pelayanan serta peningkatan sumber daya manusia. Diperlukan evaluasi terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang merupakan saran yang diusulkan untuk peningkatan kinerja pegawai sehingga kualitas pelayanan akan lebih baik..

Kata Kunci : Kinerja Pegawai Negeri Sipil, Pelayanan kepada masyarakat.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi daftar pustaka.

Yogyakarta,

Ngusman

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

MOTTO

“Katakanlah: "Apakah akan Kami beritahukan kepadamu tentang orang-orang yang paling merugi perbuatannya?" Yaitu orang-orang yang telah sia-sia perbuatannya dalam kehidupan dunia ini, sedangkan mereka menyangka bahwa mereka telah berbuat sebaik-baiknya“

(Al-Kahfi:103 - 104)

“Tak ada orang yang gagal, yang ada hanyalah orang yang tak pernah mencoba. Tak ada orang yang bodoh, yang ada hanyalah yang tak rajin belajar. Tak ada orang yang kalah, yang ada hanyalah orang tidak berani memulai.”

(Penulis)

STIE Widya Wiwana
Jangan Plagiat

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini dipersembahkan untuk :

1. Orang-orang yang saya cintai, terutama untuk istri dan anaku tercinta yang senantiasa memberi *support* positif, baik tenaga, pikiran, doa ataupun finansial sehingga menjadi semangat usaha untuk menghadirkan yang terbaik,
2. Teman-teman satu angkatan yang telah memberikan banyak bantuan dan masukan di kelas G 16 H
3. Seluruh *civitas akademika* dan pembaca yang budiman.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Dalam Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja dan Pengawasannya pada Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kebumen.”

Tersusunnya Tesis ini tidak terlepas dari peran semua pihak yang telah membantu penulis. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Seluruh dosen STIE Widya Widya Widyajayanti, terutama Drs. John Suprihanto. MIM. Ph.D dan Suhatono, SE. M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, memberikan kesempatan dan saran kepada penulis,
2. Seluruh pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kebumen yang telah membantu dalam proses data yang dibutuhkan,
3. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis berharap semoga tesis ini bisa bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca atau *civitas akademika* pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kebumen,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	ii
ABSTRAK.....	iii
KEASLIAN TESIS	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan dan Batasan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Manfaat Penelitian	8
BAB II. LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	10
A. Landasan Teori	10
1. Kinerja	10
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja	16
3. Strategi Peningkatan Kinerja.....	21

4. Penngertian Pelayanan.....	26
B. Penelitian Terdahulu	31
BAB III. METODE PENELITIAN	33
A. Obyek Penelitian	33
B. Metode Penelitian	33
C. Metode Pengumpulan Data.....	34
D. Sumber Data	36
1. Data Primer.....	36
2. Data Sekunder	37
E. Keabsahan Data.....	37
F. Teknik Analisis Data	38
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Kondisi fisik wilayah kebumen	41
1. Struktur Organisasi Disnaker KUKM Kebumen	42
2. Tugas pokok dan fungsi Disnaker KUKM Kebumen.....	46
3. Jenis Pelayanan di Disnaker KUKM Kebumen	47
B. Keadaan sarana dan prasarana fisik pelayanan	48
C. Kinerja PNS di Disnaker KUKM Kebumen dalam memberik- .kan pelayanan penempatan tenaga kerja	50
D. Pembahasan Penelitian	75
a. Produktivitas	75
b. Kualitas Pelayanan	78
c. Responsivitas	81

d. Responsibilitas	83
e. Akuntabilitas	86
BAB V. PENUTUP	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan masyarakat pada era globalisasi ini, pemerintah perlu mempersiapkan aparatnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan keramah-tamahan dalam melayani masyarakat. Aparat harus mampu dalam menghayati kesopanan yang merupakan syarat mutlak untuk menjaga eksistensi lembaganya. Maka perlu dijaga agar tidak terjadi hal-hal yang bisa menyinggung perasaan masyarakat. Setiap orang menginginkan jasa pelayanan yang diterima dan dirasakan sesuai harapannya. Secara umum masyarakat mendambakan pelayanan yang baik dari pemerintah tanpa ada unsur yang membedakan, sebab setiap warga mempunyai kedudukan yang sama dimata hukum dan berhak mendapatkan pelayanan yang sama, juga tidak mendiskriminasi antara satu sama lainnya.

Penyelenggara pelayanan yang berkualitas pada umumnya masih belum maksimal diantaranya kinerja aparatur yang tidak baik, diskriminasi, serta terbangunnya budaya paternalistic yang menyebarkan terjadinya rante birokrasi (Agustino, 2005: 203). Citra negative mengenai birokrasi maupun rendahnya mutu pelayanan public yang diberikan oleh aparat pelayanan selalu mewarnai semua aspek kehidupan yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Salah satu indikator baik dan tidaknya kinerja seseorang PNS dapat dilihat dari kedisiplinan. Cenderung terlambat untuk memulai bekerja dan melayani dari waktu yang sudah ditentukan. Pada saat pulang pun akan cenderung

sama, ketika waktu saat mulai istirahat, para pegawai sudah ada yang mempersiapkan diri untuk pulang ke rumah, bahkan ada juga yang tidak datang ke kantor lagi dengan berbagai alasan. Fenomena ini sudah sering terjadi di kalangan staf atau bawahan, bahkan juga dilakukan oleh pegawai yang mempunyai jabatan struktural, sehingga akan memberikan contoh yang tidak baik kepada bawahan.

Menurut Dwiyanto dalam Rheiga Muhanis (2013; 5):

“Rendahnya kinerja aparatur publik sangat dipengaruhi oleh budaya paternalism yang masih sangat kuat, yang cenderung mendorong pejabat aparatur untuk lebih berorientasi pada kekuasaan dari pada pelayanan, menempatkan dirinya sebagai penguasa dan memperlakukan para pengguna jasa sebagai obyek pelayanan yang membutuhkan bantuannya. Disamping itu, rendahnya kinerja juga disebabkan oleh system pembagian kekuasaan yang cenderung memusat pada pimpinan. Struktur aparatur yang hierarkis mendorong adanya pemusatan kekuasaan dan wewenang apada atasan sehingga pejabat aparatur yang langsung berhubungan dengan para pengguna jasa sering tidak memiliki wewenang yang memadai untuk merespons dinamika yang berkembang dalam penyelenggaraan pelayanan”.

Masalah Ketenagakerjaan hingga saat ini masih merupakan salah satu masalah nasional yang cukup kompleks dengan diwarnai berbagai issue permasalahan, angkatan kerja yang relative tinggi, rendahnya tingkat pendidikan dan ketrampilan, angkatan kerja sehingga akan berdampak semakin tingginya jumlah pengangguran. Kesempatan/lapangan kerja yang tersedia sangat terbatas, khususnya pada sektor formal. Tingkat kesejahteraan dan perlindungan tenaga kerja relative rendah. Ketenagakerjaan adalah segala hal yang berhubungan dengan tenaga kerja pada waktu sebelum, selama dan sesudah masa kerja. Termasuk permasalahan pada penempatan tenaga kerja dan pengawasannya, penempatan tenaga kerja sering tidak berdasar pada suatu perjanjian kerja atau tidak berprosedur (illegal), sehingga penempatan ini sangat mudah untuk

diperlakukan sewenang-wenang oleh pengguna tenaga kerja (user). Undang – Undang Nomor 13 Tahun 2003 pada pasal 50 menyatakan “Hubungan kerja terjadi karena adanya perjanjian kerja antara pengusaha dan pekerja/buruh”, maka terlihat dengan jelas bahwa Perjanjian Kerja merupakan syarat mutlak diperlukan guna melindungi pekerja dan pemberi kerja. Oleh karena itu, manajemen kinerja sangat diperlukan dalam organisasi, kelompok dan perorangan yang terdiri dari pola kerja untuk mewujudkan tujuan secara obyektif dan sesuai dengan standar (SOP).

Program kerja yang telah disusun memiliki satuan sasaran penilaian supaya pegawai menjadi terarah dan teratur, Sasaran Kerja Pegawai (SKP) merupakan satuan penilaian kinerja yang berlaku dalam penilaian Pegawai Negeri Sipil (PNS). Kinerja pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kebumen dalam Sasaran Kerja Pegawai masih ada target yang tidak tercapai, kondisi inilah yang menimbulkan kinerja menurun. Kinerja pegawai menurut Undang-Undang Nomor 32 dan 33 Tahun 2004 Pegawai Negeri Sipil dituntut untuk lebih meningkatkan kinerjanya, terutama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kebijakan otonomi daerah menandai awal dari suatu perubahan fundamental dalam paradigma penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan. Perubahan ini dapat diaplikasikan melalui budaya kerja yang lebih berorientasi mutu, peningkatan kualitas pelayanan, sehingga masyarakat yang terlayani dan akan merasa puas. Data penyerapan anggaran pada tahun 2016 dan 2017 menunjukkan anggaran tidak tercapai dengan di tandai sisa anggaran, data sebagai berikut:

Tabel 1 : Pencapaian Kinerja Keuangan OPD tahun 2016 dan 2017
Disnaker KUKM Kab. Kebumen

No	Uraian	Target	Realisasi	Persen
1.	Target Anggaran Tahun 2016	16.684.010.000,-	14.499.557.756,-	86,91
2.	Target Anggaran Tahun 2017	16.684.010.000,-	14.485.070.576,-	86,82

Sumber : Data Primer Dinas Naker KUKM Kab. Kebumen 2017

Dari tabel diatas dijelaskan bahwa, target anggaran pada tahun 2016 sejumlah Rp. 16.684.010.000,- hanya terealisasi sebesar 14.499.557.756,- atau terserap 86,91 %. Pada tahun 2017 target anggaran yang sama yaitu Rp. 16.684.010.000,- terserap terealisasi sebesar Rp. 14.485.070.576,0 atau sebesar 86,82 %.

Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kebumen merupakan instansi Pemerintah Daerah yang menangani permasalahan ketenagakerjaan, visi yang seiring pada visi Bupati Kebumen “Bersama menuju masyarakat Kebumen yang sejahtera, unggul, berdaya, agamis, dan berkelanjutan”. Banyak tugas yang harus di selesaikan, tentu memerlukan kualitas Sumber Daya Manusia yang baik, terutama menyangkut kinerjanya. Dilihat tingkat absensi satu semester pada tahun 2016 dan pelaporan penempatan tenaga kerja ada penurunan kinerja.

Tabel 2 : Ketidakhadiran Pegawai Disnaker KUKM Kab. Kebumen Tahun 2016.

Bulan	Katagori						Jumlah
	Hadir	Diklat	Sakit	Izin	Cuti	Alpa	
Juli	41	1	1	1	-	3	47
Agustus	40	2	-	1	-	4	47
September	42	-	-	3	-	2	47
Oktober	42	1	-	-	-	4	47
Nopember	42	2	-	-	1	2	47
Desember	36	-	1	5	-	5	47

Sumber: Data Sekunder Disnaker KUKM 2016

Tabel diatas menerangkan bahwa tingkat ketidakhadiran dengan alpa atau tanpa keterangan masih cukup banyak. Sehingga mengindikasikan masih rendahnya kedisiplinan pada tugas yang di emban. Tingkat ketidakhadiran cukup tinggi ini akan mempengaruhi kinerja yang kurang baik.

Tabel 3 : Ikhtisar Statistik Pencari kerja terdaftar dan penempatannya

No	Uraian	Jumlah TK		Jumlah
		2016	2017	
1.	Pencari kerja terdaftar	14.428	16.045	30.799
2.	Pengisian lowongan tenaga kerja	8.632	3.894	14.975
3.	Pencari kerja belum bekerja	5.796	12.151	15.824
4.	Lowongan kerja terdaftar	9.471	4.283	16.053

Sumber: Data Ikhtisar Statistik Disnaker KUKM Kebumen.

Tabel diatas menerangkan bahwa jumlah pencari kerja terdaftar tahun 2016 sejumlah 14.428 orang, di tahun 2017 sejumlah 16.045 orang ada peningkatan jumlah pendaftaran sebanyak 1.617 orang atau 8,9 %. Terselurnya pencari kerja untuk Pengisian lowongan kerja tahun 2016 sejumlah 8.632 orang di tahun 2017 sejumlah 3.894 orang ada penurunan sejumlah 4.738 orang atau penurunan 45 %. Sisa Pencari kerja yang belum mendapatkan pekerjaan tahun 2016 sejumlah 5.796 di tahun 2017 sejumlah 12.151 ada kenaikan sejumlah 6.355 atau kenaikan 47 %. Lowongan yang terdaftar di tahun 2016 sejumlah 9.471 orang di tahun 2017 sejumlah 4.283 orang ada penurunan sejumlah 5.188 orang atau penurunan 45 %.

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 pasal 4 menyatakan bahwa, pembangunan ketenagakerjaan bertujuan untuk:

- a. Memberdayakan dan mendayagunakan tenaga kerja secara optimal dan manusiawi.
- b. Mewujudkan pemerataan kesempatan kerja dan penyediaan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan pembangunan nasional dan daerah.
- c. Memberikan perlindungan kepada tenaga kerja dalam mewujudkan kesejahteraan.

Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah memiliki tugas pokok dan fungsi salah satunya penanganan ketenagakerjaan, dengan memberikan pelayanan yang baik berbasis teknologi maka internet adalah sarana komunikasi dalam pelayanan. Pelayanan secara online merupakan sarana pelayanan yang cepat, akurat dan akuntabel. Pelaporan serta pemroses data

pencari kerja dengan menggunakan aplikasi akan lebih mudah dan aman. Jaringan internet haruslah mencukupi kebutuhan serta memadai untuk pelaksanaan kerja pada setiap hari. Sarana ini masih dirasakan tidak cukup, dengan seringnya gangguan-gangguan seperti sinyal yang tidak normal (lemot), kecepatan yang tidak stabil dan lain-lainnya.

Pengawasan pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa “Pengawasan penyelenggaraan pelayanan public dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawas internal berfungsi sebagai pengawas pada level dasar, karena pengawas ini berada didalam instansi yang mengetahui karakter serta seluk beluk pelaksana pelayanan beserta potensi penyimpangan yang mungkin terjadi. Jika pengawasan dari internal tidak maksimal maka harus ada peran fungsi pengawasan lanjutan atau pengawasan eksternal, seperti pengawasan yang dilakukan oleh DPR, DPRD Provinsi/Kabupaten/Kota, dan Ombudsman.

Dari latar belakang tersebut diatas, maka dalam penelitian ini dapat diambil judul **“Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Dalam Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja dan Pengawasannya” (Studi Kasus Pada Disnaker dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kebumen Bidang Penempatan).**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka masalah dalam penelitian ini adalah:

Kinerja pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Dinas Naker KUKM Kabupaten Kebumen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, belum maksimal.

C. Pertanyaan Penelitian.

1. Bagaimana kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen dalam pelayanan kepada masyarakat?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja PNS di Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah:

1. Mengukur kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Disnaker KUKM kabupaten Kebumen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Mengimplementasikan suatu rumusan-rumusan dalam peningkatan kinerja Pegawai Negeri Sipil Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan informasi bagi Kepala Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen dalam peningkatan kinerja PNS dilingkungan Disnaker KUKM dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat, seraya dengan tujuan mewujudkan konsep *Good Governance* yang sesuai harapan masyarakat.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Kinerja

Kinerja seringkali didefinisikan sebagai prestasi atau hasil/output yang telah dicapai seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Pekerjaan dibuat untuk mencapai output tertentu dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Kinerja yang efektif berarti output tetap dipertahankan meskipun jumlah pekerjanya dikurangi atau ditambah. Meski seringkali pengukuran output kinerja sulit diukur, tetapi paling tidak ada semacam satuan nilai yang dapat dijadikan pedoman. Satuan nilai ini akan memungkinkan para manager untuk menentukan target tertentu yang harus dicapai oleh pejabat di masing-masing posisi dan mendorong pengembangan rencana kerja.

Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia Kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan kerja. Merupakan kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya serta hasil kerjanya. Pengembangan dan manajemen kinerja pada dasarnya sebuah proses manajemen sumber daya manusia yang diawali penetapan tujuan dan berakhir pada evaluasi. 5 (lima) kegiatan utama yaitu : (1) merumuskan tanggungjawab dan tugas yang akan dicapai dan disepakati oleh pimpinan. (2) Menyepakati sasaran kerja dalam bentuk hasil yang ditentukan waktunya sesuai standar SOP nya. (3) Melakukan monitoring, koreksi, memfasilitasi dan kesempatan untuk perbaikan. (4) Menilai prestasi membandingkan

dengan standar yang sudah ditetapkan. (5) Memberikan unpan balik kepada yang dinilai dari keseluruhan hasil, dan memberikan kesempatan untuk perbaikan.

Kinerja merupakan tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas. Menurut Dessler (2007:12) terdapat 5 faktor dalam penilaian kinerja, yaitu:

1. Kualitas pekerjaan, meliputi: akuisisi, ketelitian, penampilan dan penerimaan keluaran;
2. Kuantitas pekerjaan, meliputi: volume keluaran dan kontribusi;
3. Supervisi yang diperlukan, meliputi: membutuhkan saran, arahan atau perbaikan;
4. Kehadiran, meliputi: regularitas, dipercaya dan ketepatan waktu;
5. Konservasi, meliputi: pencegahan, pemborosan dan pemeliharaan.

Indikator kinerja adalah (1) Pengetahuan. (2) Pengalaman. (3) Kepribadian. Penilaian prestasi kerja merupakan penilaian hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai, meliputi jumlah dan mutu yang dihasilkan sesuai standar yang telah ditetapkan. Unsur yang dinilai adalah (a) Kesetiaan (b) Prestasi Kerja (c) Tanggung jawab (d) Ketaatan (e) Kejujuran (f) Kerjasama (g) Prakarsa (h) Kepemimpinan. Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 9 tahun 2003, Pegawai Negeri Sipil adalah setiap warga negara Indonesia yang telah memenuhi syarat yang telah ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang serta disertai tugas negara lainnya. Pejabat yang berwenang adalah pejabat yang mempunyai kewenangan

mengangkat, memindahkan dan memberhentikan Pegawai Negeri Sipil berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

Pengukuran kinerja menurut T.R. Mitchell (1978:343) dalam Sedarmayanti (2001:51), menyatakan bahwa kinerja meliputi beberapa aspek, yaitu; (a) Kualitas Kerja (*Quality of Work*), (b) Ketepatan (*Promptness*), (c) Inisiatif (*Initiative*), (d) Kemampuan (*Capability*), (e) Komunikasi (*Communication*).

Kualitas pegawai dapat dilihat dari prestasi kerja dan ketrampilan yang dimiliki oleh seorang pegawai, menurut Robbins (2001: 461) dalam Ambeng (2009: 14) bahwa keberhasilan kinerja pegawai sangat tergantung pada prestasi kerja SDM-nya dan oleh karena itu prestasi kerja tersebut haruslah dapat terukur melalui indikator-indikator yang telah ditetapkan. Faktor kemampuan (*ability*) adalah kemampuan dasar atau jenjang pendidikan serta kemampuan lanjutan atau pelatihan-pelatihan yang pernah dilakukan. Kesempatan (*opportunity*) adalah suatu peluang kesempatan yang diberikan oleh seorang pegawai untuk dapat sebuah karier secara adil dan baik dalam lingkungan fungsional maupun dalam lingkungan struktural. Kemampuan (*ability*) kapasitas dalam melakukan pekerjaan berbagai macam tugas dalam satu pekerjaan, menurut Anwar (2001: 67), faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja/kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

Wisistiono (2003), dalam Rheiga Muhanis, (2013: 16) mengutip Keputusan Menpan Nomor 06/1995 tentang Pedoman Penganugerahan

Piala Abdisatyabhakti Bagi Unit Kerja/Kantor Pelayanan Percontohan tentang kriteria pelayanan masyarakat yang baik yaitu sebagai berikut:

a. Kesederhanaan.

Yang mengandung arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

b. Kejelasan dan Kepastian.

Kejelasan dan kepastian mengenai : a). Prosedur dan tata cara pelayanan, b). Persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administrasi, c). Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, d). Kepastian pembiayaan dan cara membayarnya, e). Jadwal waktu dalam penyelesaian pelayanan.

c. Keamanan.

Yaitu proses dan hasil pelayanan dapat memberikan rasa aman, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

d. keterbukaan.

Bahwa prosedur dan tata cara, serta persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi layanan, waktu penyelesaian, pembiayaan dan hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

e. Efisien.

1. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
2. Tidak adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/intansi pemerintah lain yang terkait.

f. Ekonomis.

Artinya pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: a). Nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut pembiayaan yang tinggi yang tidak wajar, b). Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, c). Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g. Keadilan yang merata.

Bahwa cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

h. Ketepatan waktu.

Pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja publik adalah menurut Dwiyanto (1995) dalam Rheiga Muhanis. (2013: 18) yaitu sebagai berikut ;

1. Produktivitas

Tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi efektivitas pelayanan. Produktivitas dipahami sebagai rasio antara input dan output. Produktivitas dengan arti yang luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan kepada masyarakat yang memiliki hasil sesuai harapan sebagai salah satu indikator yang penting. Hubungan antara tingkat pencapaian hasil implementasi dari wewenang dan tugas dari organisasi pemerintah atas sumber daya dan dana yang tersedia.

2. Kualitas pelayanan.

Kepuasan terhadap kualitas pelayanan merupakan sebagai parameter untuk menilai kinerja organisasi. Sejauh mana kepuasan masyarakat dalam pelayanan adalah ketika masyarakat merasa cukup dan aman dari awal proses hingga penyelesaian proses dengan tepat, cepat dan akuntabel. Kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima dari organisasi pemerintah.

3. Responsivitas.

Adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, dalam menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan dengan kebutuhan

aspirasi masyarakat sehingga visi dan misi sejalan dengan kebutuhan masyarakat. Sejauh mana kepekaan organisasi pemerintah untuk mengetahui dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

4. Responsibilitas.

Menjelaskan apakah melaksanakan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar. Apakah pelaksanaan kegiatan organisasi pemerintah dilakukan dengan prinsip-prinsip yang benar yang sesuai dengan kebijakan baik implisit maupun eksplisit.

5. Akuntabilitas.

Dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat. Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat sesungguhnya.

2. Faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja.

Dalam hal ini faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Pegawai Negeri Sipil antara lain :

1. Motivasi kerja.

Pendapat Mc Clelland dan Edward Murpay (dalam Anwar. 2001: 104) tentang karakteristik motivasi berprestasi pada seorang manajer yaitu:

(1). Memiliki tanggungjawab pribadi yang tinggi. (2). Memiliki program kerja berdasarkan rencana dan tujuan yang realistis serta berjuang untuk merealisasikannya. (3). Memiliki kemampuan mengambil keputusan dan berani mengambil resiko yang dihadapinya. (4). Melakukan pekerjaan yang berarti dan menyelesaikannya dengan hasil yang memuaskan. (5). Mempunyai keinginan menjadi orang terkemuka yang menguasai bidang tertentu. Etos kerja merupakan sikap dan tindakan seseorang atau kelompok orang, yang terkandung nilai-nilai moral dan pandangan tentang kerja. Sehingga sangat erat hubungannya dengan derajat dan kualitas kerja seseorang. kerja keras, kerja tepat waktu, jujur dalam bekerja, berorientasi pada prestasi, kreatif dan siap berubah.

2. Kemampuan kerja.

Motivasi dan kemampuan kerja merupakan hal yang paling penting dalam menentukan kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS). Motivasi merupakan suatu dorongan dalam diri yang akan menentukan kinerja dan hasil kerja. Begitu juga dengan kemampuan kerja sehingga akan terlihat kemampuan seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas pekerjaan yang dihasilkan, semakin tinggi kemampuan yang dimiliki semakin menentukan kinerja yang dihasilkan. Simamora, (1995) dalam Rheiga Muharanis, (2003: 31) menyatakan kinerja sangat ditentukan oleh 3 (tiga) hal antara lain: (a). Faktor individual. (b). Faktor psikologi. (c). Faktor organisasi. Keahlian dan kemampuan

merupakan faktor individu pegawai. Semakin kompeten keahlian dan kemampuan akan mempengaruhi ketepatan hasil kerja. Serta motivasi pendorong psikologis dalam pengambilan keputusan untuk melakukan suatu pekerjaan. Semakin tinggi motivasi semakin bagus kinerja pegawai.

3. Disiplin Kerja.

Malayu S.P. Hasibuan (2001: 190) mendefinisikan disiplin kerja adalah Kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplinan adalah Sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati segala norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Kesediaan adalah suatu sikap, tingkal laku dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan perusahaan baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2004: 129) ada dua (2) bentuk kedisiplinan, yaitu : (a). Disiplin Preventif dan (b). Disiplin Korektif. Disiplin Preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Bertujuan menggerakkan karyawan supaya disiplin. Disiplin Korektif adalah upaya menggerakkan pegawai dalam menyetujui suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai

dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan. Kedisiplinan menurut Ahmad Tohardi yang dikutip dari AS. Moenir (2002:394) adalah : (1). Disiplin terhadap waktu, yaitu : disiplin terhadap ketepatan waktu, seperti masuk kerja tepat waktu ataupun masuk lebih awal dari waktu yang ditentukan (2). Disiplin terhadap tingkah laku dan perbuatan, yaitu: ketaatan terhadap peraturan dan prosedur kerja yang ada diorganisasi atau perusahaan tersebut tempat bekerja.

Menurut Gie, dalam Rheiga Muharanis (2013: 30) mengatakan bahwa kinerja sangat ditentukan oleh beberapa dimensi antara lain :

- a. Motivasi kerja.
- b. Kemampuan kerja.
- c. Perlengkapan dan fasilitas.
- d. Lingkungan eksternal.
- e. Leadership.
- f. Misi strategi.
- g. Budaya organisasi.
- h. Kinerja individu dan organisasi.
- i. Praktik manajemen.
- j. Struktur dan
- k. Iklim kerja.

Motivasi kerja dan kemampuan kerja merupakan hal yang sangat pokok dalam penentuan kinerja. Motivasi adalah sebagai pendorong dalam diri seorang pegawai yang akan menentukan kinerja berhasil atau tidak.

Sebaliknya dengan kemampuan kerja, mampu dan tidaknya pegawai dalam melaksanakan tugas akan berpengaruh sangat tinggi hasil output pekerjaan. Semakin tinggi kemampuan akan lebih optimal kinerja yang dihasilkan. Simamora (2000: 142) mengatakan kinerja sangat ditentukan oleh 3 (tiga) hal faktor penting anatar lain:

- a. Faktor individual yang terdiri dari; Kemampuan dan keahlian, latar belakang dan demografi.
- b. Faktor psikologi meliputi; persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran dan motivasi.
- c. Faktor organisasi meliputi: sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan *job design*.

Kemampuan dan keahlian adalah faktor individu yang ada pada setiap pegawai. Semakin tinggi kemampuan dan keahliannya akan mempengaruhi pencapaian hasil kinerja. Sebaliknya dengan motivasi yang merupakan faktor psikologis yang akan mendorong pegawai dalam pengambilan keputusan untuk melakukan suatu pekerjaan. Kinerja semakin bagus maka motivasi pun juga semakin kuat.

Faktor organisasi adalah sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan job design akan mempengaruhi terhadap pengambilan kebijakan yang diambil pada organisasi, maka masing-masing faktor memberikan arah yang tepat sesuai kebutuhan dalam upaya peningkatan kinerja pegawai. Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson dalam Rheiga Muhanis (2013: 32) menyatakan faktor yang mempengaruhi

kinerja individu tenaga kerja adalah : (a). Kemampuan. (b). Motivasi. (c). Dukungan yang diterima. (d). Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan dan (e). Hubungan mereka dengan organisasi.

Faktor budaya dalam organisasi juga berpengaruh sangat kuat dalam pelayanan. Menurut Dwiyanto (2006: 101) kultur birokrasi pemerintahan yang seharusnya lebih menekankan pada pelayanan masyarakat ternyata tidak dapat dilaksanakan secara efektif oleh birokrasi. Implikasi dari sistem politik orde baru yang menempatkan birokrasi lebih sebagai instrumen politik dan kekuasaan dari pada agen pelayanan publik. Dengan demikian sangat kental yang dinamakan birokrasi sentralisasi dan paternalisasi.

Dari faktor pengawasan seperti adanya Satuan Kerja Pegawai (SKP) yang dulu disebut dengan DP3. Ini merupakan standar penilaian seorang pegawai dalam menjalankan pekerjaan yang dilakukan. SKP dapat disusun sesuai dengan job deskripsi masing-masing pegawai dengan beban kerja yang sudah ditentukan, yang selanjutnya akan di sahkan oleh masing-masing atasan langsung. Semakin mendekati target penyelesaian pekerjaan maka kinerja semakin baik.

3. Strategi Peningkatan kinerja.

Rumusan strategi organisasi adalah proses untuk mengembangkan pengertian mengenai pengelolaan. Yang memiliki kegunaan sebagai alat, untuk memberikan kerangka kerja analitis guna membuat keputusan strategis dan pokok referensi. Perumusan strategi dioperasionalkan oleh manajemen

strategi sebagai proses yang berkelanjutan, yang terdiri dari serangkaian aktivitas perumusan strategi, perencanaan strategi, penerapan, tinjauan ulang dan pembaharuan. Perumusan strategi adalah pengembangan rencana jangka panjang untuk manajemen efektif dari kesempatan ancaman lingkungan, dilihat dari kekuatan dan kelemahan organisasi. Yang meliputi misi organisasi, tujuan yang akan dicapai, pengembangan strategi dan penetapan pedoman kebijakan. Didalam Perusahaan strategi dikatakan sebagai *corporate strategy* yaitu merupakan suatu pola atau rencana yang mengintegrasikan tujuan utama atau kebijakan perusahaan dengan rangkaian tindakan dalam sebuah pernyataan yang saling mengikat. Menurut Siagian (2004) pengertian strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut. Definisi strategi yang lain adalah cara untuk mencapai tujuan jangka panjang, strategi bisnis bisa berupa perluasan geografis, diversifikasi, akuisisi, pengembangan produk, penetrasi pasar, rasionalisasi karyawan, divestasi, likuidasi, dan joint venture (David: 2006: 16-17). Prinsip merupakan yang berkaitan dengan strategi sehingga pencapaian visi yang dicanangkan, misi pun harus yang spesifik dalam mencapai tujuan tersebut. Maka strategi dapat diartikan sebagai program untuk menentukan dan mencapai tujuan organisasi dan mengimplementasikan misinya. Para manajer harus memainkan peran yang aktif, sadar dan rasional dalam merumuskan strategi organisasi.

Pernyataan strategi merupakan kunci keberhasilan dalam menghadapi perubahan lingkungan, strategi memberikan kesatuan arah pada semua anggota. Maka konsepnya tidak jelas, maka untuk mengambil keputusan pun akan bersifat subyektif atau mengabaikan keputusan yang lainnya. Strategi diperlukan antara lain karena;

1. Strategi melibatkan semua pihak dalam organisasi.
2. Strategi berkonsentrasi pada kelangsungan hidup organisasi.
3. Strategi meliputi seluruh jangkauan dan aktifitas organisasi.
4. Strategi mengarahkan kepada perubahan yang mencakup hubungan antara organisasi dan perusahaan.
5. Pusat pengembangan dan berkelanjutannya adalah pada strategi
6. Pengembangan strategi sangat krusial untuk memicu jalannya organisasi.

Perumusan strategi adalah suatu proses langkah-langkah dalam penyusunan ke depan untuk membangun visi dan misi organisasi, menentukan strategi keuangan anggaran dengan rancangan tujuan yang sudah ditentukan. Rumusan-rumusan tersebut harus dirancang untuk mendapatkan strategi yang baik, antara lain, Mengidentifikasi lingkungan dan menentukan misi untuk mencapai visi yang di cita-citakan, melakukan analisis lingkungan internal dan eksternal, antara kelemahan dan kekuatan dan peluang serta ancamannya, merumuskan faktor keberhasilan dari strategi yang sudah dirancang, menentukan target dan tujuan dengan mengedepankan Sumber Daya yang ada, dipilih strategi yang sesuai dengan tujuan jangka pendek dan jangka panjang. Adapun strategi peningkatan pelayanan meliputi :

- a. Peningkatan kualitas perilaku dan keprofesionalan Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Salah satu strategi dalam menciptakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Keluhan yang datang dari masyarakat merupakan penilaian pelayanan yang diberikan terkendala akibat belum tingginya sikap atau perilaku sumber daya manusia Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang berhadapan langsung kepada masyarakat. Rendahnya tingkat kualitas Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan keprofesionalannya dalam melayani masyarakat bahkan dalam pelayanan hanya sekedar melayani saja. Peningkatan Pegawai negeri Sipil (PNS) untuk menjadi profesional menjadi suatu aspek yang patut diperhatikan oleh top manager. Memiliki kecapan, ketrampilan, perilaku yang sopan, ramah, taat pada hukum yang berlaku, serta penempatan posisi yang sesuai dengan bidang keahliannya, tentu akan memberikan dampak yang sangat positif dan tercipta pelayanan yang berkualitas.

- b. Menciptakan kebijakan pelayanan publik yang tidak terlalu prosedural dan berbelit-belit.

Dengan menciptakan kebijakan - kebijakan yang mendukung terselenggaranya peningkatan pelayanan kepada masyarakat, penerbitan kebijakan mengenai peningkatan pelayanan akan semakin mendorong terciptanya kualitas pelayanan yang efektif, efisien dan akuntabel. Dan juga akan mengubah image dan citra pelayanan yang berbelit-belit, boros, dan memakan waktu yang sangat lama, perubahan kebijakan akan

membawa dampak kepuasan kepada masyarakat dalam setiap pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Salah satu kebijakannya adalah dapat menerbitkan atau membuat standart pelayanan minimal. Yang merupakan kebijakan yang mengatur jenis dan mutu pelayanan dasar yang berhak diperoleh setiap masyarakat secara minimal. Sehingga pada setiap daerah akan mendapatkan pelayanan yang optimal oleh pemerintah. Mempercepat proses merupakan bentuk kebijakan pemerintah dengan menerbitkan standar pelayanan minimal yang tanparansi dan akuntabilitasnya kepada masyarakat. Dengan demikian akan menghindarkan perilaku-perilaku yang menyimpang yang dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam memberikan pelayanan.

c. Peingkatan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan.

Peningkatan penyediaan fasilitas yang akan menunjang kualitas pelayanan kepada masyarakat. Perkembangan teknologi yang semakin maju, maka pemerintah sudah sepatutnya untuk dapat memanfaatkan teknologi tersebut, guna menunjang penyelenggaraan pelayanan yang maksimal.

Penyediaan sarana dan prasarana secara laangsung atau tidak langsung akan berdampak kecepatan, ketepatan, dan kepastian dalam penyelesaian tugas pelayanan, disamping itu pendanaan yang harus dapat perhatian, karean peningkatan fasilitas tanpa didukung oleh pendanaan yang cukup akan tidak membawa hasil maksimal.

3. Pengertian Pelayanan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 (ayat 1), mengenai 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 (*public service*) adalah merupakan salah satu perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan "serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna". Warga pengguna adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pada Dinas Naker KUKM Kabupaten produk pelayanan anatar lain; pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/1), pelayanan penempatan Antar Kerja Antar Lokal (AKL), pelayanan penempatan Antar Kerja Antar Daerah (AKAD) dan pelayanan penempatan Antar Kerja Antar Negara (AKAN). Sebagai dasar dalam pelayanan penempatan tenaga kerja Undang-Undang no 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan, Undang-undang no 18 tahun 2017 tentang Perlindungan Pekerja Migran Indonesia serta peraturan

menteri ketenagakerjaan nomor 39 tahun 2016 tentang Penempatan Tenaga Kerja. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 pasal 3 menyebutkan, Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi :

- a. Pelayanan barang publik;
- b. Pelayanan jasa publik; dan
- c. Pelayanan administratif.

Pelayanan Publik atau *Public services* untuk masa sekarang masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif hal ini dibuktikan ketika timbul berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaharuan baik dari sisi paradigma maupun dari format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan teknologi modern. Namun perubahan dilihat masyarakat diposisikan sebagai pihak yang tak berdaya, kepuasan masyarakat tidak maksimal. Maka dari itu dibutuhkan reformasi tentang pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan "Pelayanan" dan yang "dilayani" ke pengertian yang benar. Pelayanan haruslah ditunjukkan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat pada Negara meskipun sesungguhnya Negara berdiri untuk kepentingan masyarakat.

Savas (1987) dalam Rheiga Muharanis, (2013: 21) mengemukakan bahwa :

”Masyarakat awam menilai kinerja sektor publik belum baik, lamban, kreatif, birokratis, kurang memuaskan dan kurang efisien bila dibandingkan dengan sektor swasta. Hal ini dikarenakan masalah kepemilikan, biaya transaksi (tidak bersungguh-sungguh untuk meminimalkan biaya transaksi), dinamika politik pasar, tidak adanya insentif dan tidak adanya kompetisi”.

Menurut pendapat Savas diatas merupakan fenomena pelayanan pada sector public yang dikelola oleh pemerintah, maka peran dan fungsi pemerintah lebih tepat pada memfokuskan pada aspek pembinaan atau pengendalian kondisi bangsa Indonesia saat ini, sehingga pelayanan public bisa dilimpahkan kepada masyarakat bukan pemerintah itu sendiri. Oleh karena itu pemerintah pada saat ini masih terus melaksanakan fungsi pelayanan dan reformasi yang tentunya keterlibatan masyarakat dalam kegiatan pelayanan umum akan lebih baik dan ada peningkatan, ketepatan, kepastian dan kejelasan.

Menurut Sutopo, (2001: 27) pelayanan kepada masyarakat sering juga disebut pelayanan public atau pelayanan umum. Sianipar (1999), dalam Ambeng, (2009: 21) konsep pelayanan yang berwawasan masyarakat adalah suatu pemikiran, perencanaan dan pelaksanaan tugas pemerintah yang berorientasi terhadap pemenuhan kebutuhan, keperluan dan kepentingan masyarakat. Untuk menjadi seorang yang lebih professional dalam memberikan pelayanan, maka Pegawai Negeri Sipil (PNS) harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing dan memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau professional dalam menanggapi kebutuhan khas orang lain.

Mekanisme pelayanan penempatan tenaga kerja menurut Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2016. Penempatan atau pengisian lowongan dilakukan secara manual atau melalui *online system* yang terintegrasi dengan system Penempatan Tenaga Kerja nasional melalui SISNAKER Terpadu. antara lain;

a. Pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK1).

Pencari kerja yang akan bekerja di dalam maupun luar negeri harus mendaftar di Dinas Naker KUKM Kabupaten Kebumen yang di buktikan dengan bukti pendaftaran pencari kerja (AK1). Untuk mendapatkan kartu tersebut, pencari kerja mengajukan permohonan secara manual atau *online system* dengan melampirkan; foto copi KTP, pas foto terbaru ukuran 3 x 4 dua lembar, copi ijazah yang dimiliki, copi sertifikat bila memiliki. Kemudian dilakukan wawancara oleh petugas yang berkaitan dengan data pencari kerja pada blongko AK/II (angkatan kerja II). Sekaligus pengisian blangko AK/I, kemudian pencetakan kartu pencari kerja, penandatanganan, stempel lalu di berikan kepada pemohon.

b. Pengisian lowongan atau penempatan tenaga kerja Antar Kerja Antar Lokal (AKL).

Antar Kerja Antar Lokal (AKL) adalah system penempatan tenaga kerja dalam 1 (satu) daerah Kabupaten/Kota atau lebih 1 (satu) daerah Kabupaten/kota dalam 1 (satu) daerah propinsi. Data pengisian lowongan atau penempatan AKL adalah;

Tabel. 4. Data penempatan AKL Dinas Naker KUKM Kab. Kebumen

No	Laki-laki	Wanita	Jumlah	Keterangan
1	545	366	911	AKL

Data Primer Dinas Naker KUKM 2016.

- c. Pengisian lowongan atau penempatan tenaga kerja Antar Kerja Antar Daerah (AKAD).

Antar Kerja Antar Daerah disebut AKAD yaitu sisten antar kerja yang penempatannya antar provinsi dalam wilayah kesatuan Republik Indonesia. Data pengisian lowongan/penempatan tenaga kerja AKAD antara lain :

Tabel. 5. Data penempatan TK Disnaker KUKM Kab. Kebumen.

No	Laki-laki	Wanita	Jumlah	Keterangan
1	1024	751	1775	AKAD

Data primer Disnaker KUKM tahun 2016

- d. Pengisian lowongan / penempatan tenaga kerja AKAN (Antar Kerja Antar Negara).

Antar Kerja Antar Negara yang disebut AKAN adalah penempatan yang di pekerjakan di Negara luar Indonesia atau antar Negara yang mempunyai MoU mengenai perlindungan dalam penyelesaian masalah tenaga kerja. bekerja luar negeri mengacu peaturan perundang-undangan

nomor 18 tahun 2017 tentang Perlindungan Pekerja Migran Indonesia atau PPMI. Data penempatan TKI adalah:

Tabel. 6. Data penempatan TKI luar negeri.

No	L	W	Jumlah	Informal	formal	Jumlah	Ket
1	211	1276	1487	530	957	1487	

Data primer Disnaker KUKM 2016.

B. Penelitian terdahulu.

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung untuk melakukan penelitian, sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini tercantum beberapa hasil penelitian oleh beberapa peneliti terdahulu, diantaranya:

No	Judul	Peneliti	Hasil Penelitian
1.	Analisis Kinerja Kantor Pelayanan Terpadu dan Perijinan Kabupaten Grobogan (Universitas Diponegoro, 2008)	KURNIA SANIADI	Masalah kinerja pemerintah mendorong untuk mengetahui kebenarannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja organisasi Kantor Pelayanan Terpadu dan perijinan Kab. Grobogan termasuk dalam criteria rendah. Kinerja dari aspek proses yang diukur melalui indicator responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, keadaptasian, kelangsungan hidup, keterbukaan/transparansi dan empati masing-masing termasuk dalam criteria sedang. Sedangkan kinerja organisasi yang diukur dari aspek indicator ektifitas, produktifitas, efisiensi, kepuasan dan keadilan, jga termasuk dalam

			criteria sedang.
2.	Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai dalam memberikan Pelayanan yang baik pada Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Pekanbaru (2014)	Muhammad Dedy Ahmadi	Analisis dinyatakan peningkatan strategi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Pekanbaru dalam kategori maksimal dengan pencapaian nilai 85,29%, upaya yang dilakukan yaitu Gugus Kendali Mutu dan <i>sharing session</i> bagi pegawai serta memperbaiki infrastruktur dan pemberian penilaian serta <i>reward</i> yang cukup kepada pegawai.
3.	Analisis Kinerja Pegawai Sekretariat Kota Padang Panjang (Universitas Andalas, 2011)	Jonrizal	Hasil beberapa factor yang mempengaruhi kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Padang Panjang. Adalah kurang disiplin dalam melaksanakan tugasnya, yaitu Penempatan pegawai yang tidak sesuai sasaran dan kemampuan, Rendahnya kepercayaan pemimpin dalam memberikan rasa tanggungjawab kerja kepada bawahannya, penerapan disiplin dari seorang pemimpin tidak didasarkan azas keadilan dan pemerataan sanksi. Potensi SDM yang dimiliki oleh organisasi pemerintah haruslah memaksimalkan keahlian pegawainya, perlakuan yang adil dan kesempatan yang sama dalam mengemban tugas tanggungjawab, serta motivasi dan kepercayaan dari pemimpin menjadi hal pendukung peningkatan kinerja pegawai.

BAB III

METODE PENELITIAN

1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini berkaitan dengan Implementasi strategi peningkatan kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam memberikan pelayanan penempatan tenaga kerja dan pengawasannya. Objek penelitian meliputi kinerja pegawai sebagai pelayan kepada masyarakat pada Bidang Penempatan Tenaga Kerja, yang terfokus pada Dinas Tenaga kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kebumen. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk melihat/memperhatikan strategi yang digunakan untuk peningkatan pelayanan penempatan tenaga kerja kepada masyarakat.

2. Metode Penelitian.

Metode penelitian ini adalah metode deskriptif – komparatif dengan pendekatan kualitatif. Yang dinamakan metode deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian ini untuk meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, suatu situasi kondisi, suatu system pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Dengan tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Metode deskriptif peneliti bisa membandingkan fenomena-fenomena tertentu sehingga merupakan suatu study komparatif.

Komparatif adalah suatu penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda-beda, dan waktu yang

berbeda pula. Dalam penelitian ini penggunaan metode deskriptif – komparatif adalah membandingkan kinerja pegawai melalui mekanisme atau proses pelayanan penempatan tenaga kerja antara pemberi layanan (kinerja pegawai) dan pengguna jasa layanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kebumen dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.

Pendekatan kualitatif akan mengungkap makna dan konteks perilaku individu, dan proses yang terjadi dalam pola pengamatan dari factor yang berhubungan. Pendekatan kualitatif artinya suatu data dikumpulkan bukan angka-angka, melainkan data dimaksud bersumber pada naskah observasi, dokumentasi dan wawancara, misal catatan lapangan, memo, dokumentasi pribadi dan dokumen resmi. (Moeleong, 2005:131).

3. Metode Pengumpulan Data.

Menurut Nazir (2005), dalam Rheiga Muharanis, (2013: 52) pengumpulan data merupakan proses pengadaan data primer untuk keperluan penelitian. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang dilakukan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan tiga (3) cara sebagai berikut :

a. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2006: 166) mengemukakan observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan. Observasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan melihat atau mengamati secara langsung proses

pelayanan penempatan tenaga kerja. Dalam observasi langsung pengumpulan data pencatatan dari kebiasaan-kebiasaan yang dilakukan oleh pegawai Dinas naker KUKM Kabupaten Kebumen dalam pemberian pelayanan penempatan tenaga kerja.

b. Studi Dokumentasi.

Studi dokumentasi adalah pengumpulan data tertulis dari sumber dan obyek penelitian yang berbentuk catatan, transkrip, buku, surat kabar, manual kerja, surat keputusan, surat edaran serta uraian tugas dan tata kerja yang berkaitan dengan penelitian ini. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari pengamatan metode observasi. .

c. Wawancara (*interview*).

Menurut Moleong (2005: 135) wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yakni pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Tujuan wawancara dalam penelitian ini adalah untuk melengkapi dan mengecek kembali data dari hasil observasi di Dinas Naker KUKM Kabupaten Kebumen. Wawancara dapat dilakukan *face to face interview* (wawancara berhadap-hadapan) dengan informan mewawancarai lewat telepon, atau terlihat dalam wawancara kelompok, yang terdiri dari beberapa persiapan yang dilakukan secara tidak terstruktur dan bersifat terbuka yang dirancang untuk memunculkan pandangan dan opini dari para informan. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan mendatangi langsung informan dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang

berhubungan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian Tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dalam pelayanan penempatan tenaga kerja.

4. Sumber Data.

Sumber data utama penelitian adalah kata-kata dan tindakan atau aktivitas orang yang diamati yaitu Pegawai Negeri Sipil petugas pelayanan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lainnya. Data dikumpulkan peneliti, yaitu data verbal yang merupakan informasi pihak-pihak terkait tentang kinerja pelayanan penempatan tenaga kerja.

a. Data Primer.

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan atau dari masyarakat (Soemitro, 1998: 10). Data diperoleh dalam bentuk verbal, kata-kata atau ucapan lisan atau perilaku dari subjek (*informan*) secara langsung yang berkaitan dengan pelaksanaan kinerja pelayanan di Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Informan dilakukan dengan menggunakan *purposive Sampling*. Sampel diambil dengan maksud dan tujuan tertentu, karena informan atau seseorang tersebut dianggap yang memiliki informasi dan kemampuan serta berpengalaman, bertanggungjawab atas informasi yang disampaikan guna berlangsungnya penelitian.

Informan sekaligus sebagai narasumber dalam penelitian ini, yang akan memberikan informasi dan data yang digunakan untuk menunjang terlaksana penelitian, yaitu Kepala Seksi Penempatan Tenaga kerja, Pegawai yang

bertugas sebagai pelayanan masyarakat dan para pengguna jasa layanan di Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen atau pencari kerja.

b. Data Sekunder.

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan (Soemitro, 1998: 10). Data sekunder bersumber dari dokumen-dokumen tertulis, foto-foto atau catatan-catatan yang digunakan sebagai pelengkap dari data primer.

Data utama dalam penelitian ini adalah kata-kata serta aktivitas orang-orang yang diamanti yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Dinas Naker KUKM Kabupaten Kebumen yang berkaitan dengan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Keabsahan Data.

Keabsahan data dalam penelitian ini dengan melakukan uji credibility (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas) dan *confirmability* (objektivitas). Dengan penjelasannya sebagai berikut:

- a. Uji kredibilitas atau upaya memeriksa akurasi penelitian dengan prosedur tertentu. Pengujian dengan menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber yakni membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Yang berdasar teknik pengumpulan data yaitu observasi, dokumentasi dan wawancara yang dibandingkan.

- b. Uji transferability, ini dilakukan agar penelitian didapat dan dilaporkan yang memberikan uraian yang jelas, sistimatis dan dapat dipercaya. Dengan tujuan penelitian ini dapat diaplikasikan di tempat lain.
- c. Uji dependabilitas atau dengan nama reliabilitas ini dilakukan dengan mengaudit terhadap keseluruhan proses penelitian oleh auditor independen, atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam penelitian ini.
- d. Uji confirmability, ini dilakukan untuk melihat objektivitas hasil penelitian. Dengan dilakukan menunjukkan jejak aktivitas di lapangan uji ini dapat bersamaan dengan uji dependabilitas.

5. Teknik Analisis Data.

Analisis yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif yaitu menjawab dan memecahkan masalah dengan melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh dan utuh dari obyek penelitian yang dapat menghasilkan kesimpulan dengan kondisi dan waktu tertentu. Teknik analisis data menurut konsep menurut Dwiyanto (1995) dalam Rheiga Muhanis (2013:18) untuk mengukur kinerja pegawai di Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen digunakan indikator;

- a. Produktivitas
- b. Kualitas layanan
- c. Responsibilitas
- d. Responsivitas
- e. Akuntabilitas

Adapun tahapan-tahapan teknik analisis data adalah:

a. Pemeriksaan Data (*Editing*).

Merupakan proses penelitian kembali terhadap catatan-catatan, berkas-berkas dan informasi yang terkumpul. Dengan *editing* diharapkan dapat meningkatkan kehandalan data. Tahapan ini meneliti kembali data-data yang telah diperoleh, antara lain kelengkapan, kejelasan, kesesuaian serta relevansinya dengan data yang lain yang bertujuan apakah data tersebut sudah mencukupi untuk memecahkan permasalahan yang berkaitan dengan penelitian ini.

b. Klasifikasi (*Classsifying*).

Untuk mengklasifikasi hasil observasi serta dokumentasi dengan tahapan pengorganisasian data. Dalam hal ini peneliti mereduksi data yang ada dengan cara menyusun dan mengklasifikasikan data yang diperoleh dari wawancara para informan kedalam pola tertentu atau permasalahan tertentu untuk mempermudah pembacaan dan pembahasan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

c. Verifikasi (*Verifying*)

Adalah suatu pembuktian kebenaran data untuk menjamin validitas data yang telah dikumpulkan. Dengan cara menemui/menghadap para sumber data (informan) dan memberikan hasil dengannya untuk ditanggapi apakah data tersebut sesuai dengan yang dinformasikan atau tidak.

d. Analisis (*Analyzing*).

Yaitu proses penyederhanaan kata kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan mudah diinterpretasikan, caranya yaitu memaparkan data yang sudah diklasifikasikan kemudian diinterpretasi dengan mengaitkan sumber data yang ada kemudian dianalisis sesuai dengan item-item yang selanjutnya di kaji dalam penelitian. Hasil analisis dalam pokok permasalahan dibahas dalam penelitian selanjutnya dituangkan secara deskriptif dalam laporan hasil penelitian, dalam hal ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif komparatif, yaitu analisa yang membandingkan dua variabel atau lebih atau status fenomena dengan kata-kata atau kalimat kemudian dipisahkan menurut kategorinya untuk memperoleh kesimpulan.

e. Pembuatan Kesimpulan (*Concluding*).

Tahapan akhir dari pengolahan data adalah pembuatan kesimpulan, yaitu pengambilan kesimpulan dari data-data yang diperoleh setelah dianalisa untuk memperoleh jawaban kepada pembaca atas permasalahan yang dipaparkan pada latar belakang permasalahan. Kesimpulan dalam penelitian ini merupakan temuan baru. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diadakan penelitian menjadi jelas, dan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesa atau teori. Tahapan pengambil kesimpulan ini dengan tujuan agar mempermudah dalam menjabarkannya ke bentuk penelitian dan untuk menjawab apa yang menjadi latar belakang penelitian dan sekaligus menjawab perumusan permasalahannya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Fisik Wilayah Kabupaten Kebumen.

Lokasi Kebumen berada pada sebelah barat perbatasan Kabupaten Cilacap dan Kabupaten Banyumas, sebelah utara Kabupaten Banjarnegara dan Kabupaten Wonosobo, sebelah timur Kabupaten Purworejo dan sebelah selatan samudera hindia. Terletak pada wilayah $7^{\circ}27^1 - 7^{\circ}50^1$ Lintang Selatan dan $109^{\circ}33^1 - 109^{\circ}50^1$ Bujur Timur. Batas wilayah sebelah timur : Kabupaten Purworejo dan Kabupaten Wonosobo, sebelah utara : Kabupaten Banjarnegara, sebelah barat : Kabupaten Banyumas dan Kabupaten Cilacap, sebelah selatan : Samudera Indonesia.

Kabupaten Kebumen secara administratif terdiri dari 26 kecamatan dengan luas wilayah sebesar 128.111,50 hekta atau 1.281,115 km², dengan kondisi beberapa wilayah merupakan daerah pantai dan perbukitan, sedangkan sebagian besar merupakan dataran rendah. Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kebumen yang beralamat di Jalan Cendrawasih nomor 28, Telepone (0287) 381462, yang mempunyai tugas pokok untuk melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang ketenagakerjaan, usaha kecil dan menengah serta perkoperasian dan tugas pembantuan sesuai Peraturan Bupati Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah.

Tata kerja Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kebumen adalah Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang – Kepala Bidang, Kasubag Tata Usaha pada UPTD BLK dan kelompok Jabatan Fungsional, dalam melaksanakan tugasnya wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan masing-masing maupun dengan instansi lain dalam lingkungan Pemerintahan Daerah serta dengan instansi lain diluar Pemerintahan Daerah sesuai tugas masing-masing, sehingga akan terjalin kerja sama yang serasi dan harmonis yang menuju keberhasilan sesuai misi dan visinya.

1. Struktur Organisasi Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen

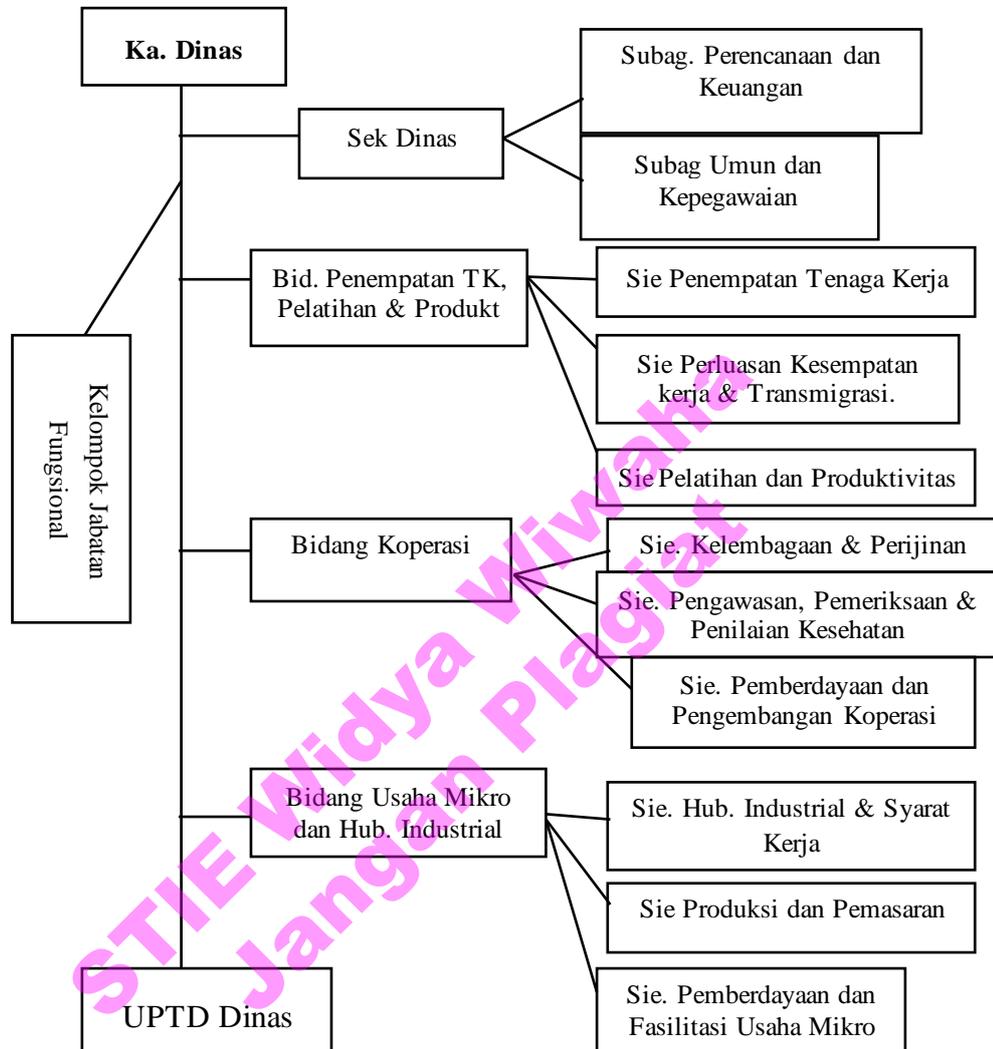
Struktur organisasi dan kelembagaan Dinas Naker KUKM Kabupaten Kebumen diatur berdasarkan Peraturan Bupati Kebumen Nomor : 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah. Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola hubungan-hubungan antara bagian-bagian, fungsi-fungsi, atau posisi – posisi maupun orang yang menunjukkan tugas, wewenang dan tanggungjawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi. Pengadaan dan pengembangan suatu mekanisme dalam struktur organisasi bermanfaat untuk mengkoordinasikan pekerjaan para anggota organisasi menjadi kesatuan yang terpadu dan harmonis, serta efisien kerja. Susunan organisasi Dinas Naker KUKM Kabupaten Kebumen terdiri dari :

1. Kepala Dinas.

2. Sekretarian yang terdiri dari :
 - a. Subbagian Perencanaan dan Keuangan.
 - b. Subbagian Umum dan Kepegawaian.
3. Bidang Penempatan Tenaga Kerja, Pelatihan dan Produktivitas yang terdiri dari :
 - a. Seksi Penempatan Tenaga Kerja.
 - b. Seksi Perluasan Kesempatan Kerja dan Transmigrasi
 - c. Seksi Pelatihan dan Produktivitas.
4. Bidang Koperasi yang terdiri dari :
 - a. Seksi Kelembagaan dan Perizinan.
 - b. Seksi Pengawasan, Pemeriksaan dan Penilaian Kesehatan.
 - c. Seksi Pemberdayaan dan Pengembangan Koperasi.
5. Bidang Usaha Mikro dan Hubungan Industrial.
 - a. Seksi Hubungan Industrial dan syarat Kerja.
 - b. Seksi Produksi dan Pemasaran.
 - c. Seksi Pemberdayaan dan Fasilitas Usaha Mikro.
6. Kelompok Jabatan Fungsional dan
7. Unit Pelaksana Teknis Daerah Balai nLatihan Kerja (UPTD BLK)

Adapun bagan organisasi Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kebumen (Disnaker KUKM) seperti terlampir:

Gambar: 1. Bagan Struktur Organisasi Disnaker KUKM Kebumen
Peraturan Bupati No. 71 Tahun 2016



Daftar nama-nama pegawai pada Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kebumen adalah :

Tabel. 7
Tabel Daftar Nama Pegawai Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen.

No	Nama Pegawai	NIP	Jabatan
1	2	3	4
	Sekretariat		
1.	DwiSuliyanto.S.Sos. M.Si	196505211986031011	Ka Dinas
2.	Gunawan Widhi Wibowo, SE	196510081986031001	Sek Din
3.	Tri Endah Widiastuti. BSc	196210191986032006	Ka. Subag Keuangan perenc
4.	Dra Rachma Natalina A.	196312251994032004	Kasubag Kepegawaian, Umum
5.	Eka Noviana. S.Kom MM	198211192009022002	Staf
6.	Sumarsih	197104201993032005	Staf
7.	Sariyun	196310121989031009	Staf
8.	Nur Widi Astuti. S.Kom	198502152010012023	Staf
9.	Damar Fibriantoro AMd	197902192009031003	Staf
10	Wakhidin	196904062010011004	Staf
11	Jatmika	197807122010011016	Staf
12	Asroni	197307112010011002	Staf
	Bidang Penempatan TK		
13	Drs. Sigit Basuki	196409151995031003	Kabid. Penta
14	Drs. Dwi Budi Nugroho	196404011993101003	Kasi Pelatihan
15	Ngusman, SE	196801061994031006	Fungsional
16	Siti Khalimah, SE	196909291997032004	Kasi Perluasan Kerja
17	Moh Makhrus. S.Sos	196504111986031013	Staf
18	Wahyudi SIP. MPSSp	197804291997031001	Kasi Penempatan TK
19	Manisman	196010201986011002	Staf
20	Agus Riyanto	196208131986121002	Staf
21	Bejo A.ma	196312071986031012	Staf
22	Mardiyo	196405051987011006	Staf
23	Slamet	196404122006041010	Staf
	Bidang UMKM HUBIN		
24	Drs. Akhmad Sudiyono MPd	196108141982011003	Kabod. UMKM Hubin
25	Khamla Nugraheni, SE. MSi	197312011998022007	Kasi Hubin
26	Harsono Hadi	196305171990031005	Kasi Pemasaran
27	Jatmika Hadi	196210161985021001	Staf
28	Ria Kusumasari, SH	198307132111012007	Staf
29	Wahyu Winarsih AMd	197110111992031017	Staf
30	Susi Suharyanti, SE	197207202009012003	Staf
	Bidang Koperasi		
31	Agung Supri Haldoko, SE	196412211994031003	Kabid. Koperasi
32	Bini. S.Sos	196308071986031025	Kasi Kelembagaan
33	Rohyani, SE MM	197206061992031008	Kasi Pemberdayaan
34	Ngadimin	196505121993031018	Kasi Pengawasan Kop
35	Hari Sriyono	196511151986021007	Staf
36	Muhrodi, SE	196306162007011018	Staf
37	Agus Hartoyo	197508172010011017	Staf

Sumber: Data Kepegawaian Disnaker KUKM Kebumen 2018.

2. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Naker KUKM Kab. Kebumen

Tugas pokok Dinas Naker KUKM Kabupaten Kebumen adalah mempunyai tugas membantu Bupati dalam urusan pemerintah daerah dibidang tenaga kerja, bidang koperasi, usaha kecil dan menengah dan bidang transmigrasi yang menjadi kewenangan daerah. Dalam tugas sebagian membantu Bupati, dinas menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana dan program di bidang penempatan tenaga kerja, pelatihan dan produktivitas, koperasi, usaha mikro dan hubungan industrial.
- b. Perumusan kebijakan di bidang penempatan tenaga kerja, pelatihan dan produktivitas, koperasi, usaha mikro dan hubungan industrial.
- c. Pelaksanaan koordinasi di bidang penempatan tenaga kerja, pelatihan dan produktivitas, koperasi, usaha mikro dan hubungan industrial.
- d. Pelaksanaan kebijakan di bidang penempatan tenaga kerja, pelatihan dan produktivitas, koperasi, usaha mikro dan hubungan industrial.
- e. Pengendalian , evaluasi dan pelaporan di bidang penempatan tenaga kerja, pelatihan, produktivitas, koperasi, usaha mikro dan hubungan industrial.
- f. Pelaksanaan administrasi Dinas
- g. Pengendalian penyelenggaraan tugas Unit Pelaksana Teknis Dinas, dan
- h. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Jenis Pelayanan di Dinas Tenaga kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (Disnaker KUKM) Kabupaten Kebumen.

Kinerja penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kebumen kepada masyarakat merupakan pelayanan public yang diberikan. Adapun pelayanan tersebut antara lain:

- a. Pelayanan Kartu Pencari Kerja yang meliputi;
 1. Layanan penerbitan Ak/1 (kartu kuning),
 2. Layanan ligalisir AK/1 dan,
 3. layanan absensi AK/1.
- b. Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja meliputi;
 1. Layanan penempatan tenaga kerja Antar Kerja Antar Lokal (AKL), Layanan Antar Kerja Antar Daerah (AKAD) dan layanan Antar Kerja Antar Negara (AKAN).
 2. Layanan penemitan rekomendasi pembuatan paspor CTKI.
 3. Layanan rekomendasi pendirian kantor cabang PPTKIS.
 4. Layanan rekomendasi penerbian pendirian ijin penampungan PPTKIS.
 5. Layanan pengaduan TKI.
- c. Pelayanan Pelatihan Kerja, meliputi;
 1. Pelatiihan tenaga kerja siap pakai.
 2. Pelatihan kewirausahaan dan;
 3. Kerja sama pelatihan.
- d. Pelayanan Koperasi, Usaha kecil dan Menengah meliputi;

1. Penilaian kesehatan koperasi simpan pinjam.
2. Fasilitasi akses permodalan bagi koperasi usaha kecil.
3. Pelatihan ketrampilan teknis dan manajemen koperasi usaha kecil menengah.
4. Fasilitasi pembiayaan kredit program dana bergulir.
5. Bimbingan konseling bagi pelaku koperasi usaha kecil menengah.
6. Fasilitasi perselisihan hubungan industrial.

B. Keadaan Sarana dan Prasarana fisik Pelayanan Penempatan.

Keadaan yang mendukung pelaksanaan pelayanan dan aktivitas tugas pokok dan fungsi Pegawai Negeri Sipil, dalam keseharian guna melancarkan pelaksanaan pekerjaan dalam mencapai tujuan yang ditentukan tidak terlepas dengan sarana dan prasarana. Salah satu factor yang menunjang dibutuhkan setiap organisasi dan instansi adalah tersedianya sarana yang lengkap. Prasarana yang dimaksud yaitu segala sesuatu, baik fisik maupun non fisik. Demikian pula seharusnya di insatansi Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen, di dalam rangka mendukung kelancaran pekerjaan dan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan secara optimal membutuhkan sarana dan perlengkapannya. Adapun sarana yang mendukung kelancaraan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat pada bidang penempatan tenaga kerja. Dimana pada tabel terlihat sarana fisik yang ada anatar lain:

Tabel. 7.
Fasiliitas langsung dan tidak langsung ssarana pada bidang penempatan tenaga kerja

No	Jenis sarana dan prasarana	Ada/tidak	Keterangan
1.	Gedung	Ada	Baik
2.	Ruang tunggu	Ada	Baik
3.	Papan informasi	Ada	Baik
4.	Musola	Ada	Baik
5.	MCK	Ada	Baik
6.	Kantin	Ada	Baik
7.	Televisi	Ada	Baik
8.	Mesin Ketik	Ada	Baik
9.	Komputer/leptop/printer	Ada	Baik
10.	Meja kerja	Ada	Baik.
11.	Kursi	Ada	Baik
12.	Lemari	Ada	Baik
13.	Kalkulator	Ada	Baik
14.	Kendaraan Dinas	Ada	Baik
15.	Papan pengumuman	Ada	Baik
16.	Jaringan Internet	Ada	Baik
17.	Tempat Foto Copi	Ada	Baik

Sumber data sekunder Disnaker KUKM Kebumen 2017.

Tabel diatas adalah kelengkapam fasilitas pelayanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen, fasilitas langsung ataupun tidak langsung yang mendukung penyelenggaraan pelayanan penempatan tenaga kerja. fasilitas tersebut sangat cukup baik dalam peningkatan kinerja pegawai, dengan fasilitas yang cukup pelayanan akan lebih baik.

C. Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen dalam memberikan pelayanan penempatan tenaga kerja.

Dalam penelitian ini penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kebumen yaitu menurut teori Dwiyanto (1995;48) indikator kinerja tersebut anatar lain:

C.1. Produktivitas.

Produktivitas merupakan suatu ukuran rasio antara *input* dengan *output*. Dengan demikian produktivitas terlalu sempit GAO (*Genral Accounting Officer*) mengembangkan suatu ukuran produktivitas dengan menyebutkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil, yang diharapkan oleh salah satu indicator kinerja yang dijadikan tolok ukur dalam menjalankan tugas tanpa mengindahkan prsedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil observasi langsung dalam penyelenggaraan pelayanan penempatan tenaga ditemukan bahwa kinerja penyelenggaran pelayanan sudah dikatan baik, hanya jumlah petugas pelayanan yang tidak seimbang dengan jumlah pemohon layanan, yaitu jumlah petugas pelayanan hanya 2 orang yang dibantu oleh Tenaga harian Lepas (THL) 4 orang. Disamping itu petugas THL masih diperbantukan untuk membantu kegiatan adminstrasi kegiatan proyek ketenagakerjaan.

Pelayanan kinerja yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kebumen adalah produktivitas

fisik dan produktivitas nilai. Sedangkan aspek kualitas meliputi kepuasan masyarakat terhadap hasil pelayanan penempatan yang menyangkut keefektivitas waktu, hasil pekerjaan dan jumlah pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu tertentu. Dari data observasi atau pengamatan yang dilakukan, terlihat bahwa produktivitas fisik yang dihasilkan oleh Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen di bilang sudah memadai dan baik, hal ini dapat terlihat dari tingginya jumlah layanan yang dilakukan pada setiap tahunnya. Petugas pelayanan berjumlah 2 orang pegawai dan dibantu 4 orang tenaga THL (tenaga harian lepas). Terlihat tampak persyaratan alur penyelenggaraan pelayanan atau prosedur layanan.



Gambar 2. Persyaratan dan prosedur pelayanan

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Penempatan tenaga kerja antara lain :

“Untuk produktivitas fisik, khususnya pada Bidang Penempatan Tenaga kerja, menurut saya sudah cukup bagus, karena jumlah pencari kerja (pelayanan) yang masuk (input), hampir terselesaikan semua dengan baik dan tepat waktu, hanya yang kelengkapan administrasi yang tidak lengkap atau yang tidak prosedur yang belum bisa diproses, dengan jumlah petugas hanya 2 orang dan dibantu 4 orang tenaga harian lepas (THL)” (hasil wawancara, 12 juni 2018).

Bidang penempatan tenaga kerja merupakan bidang yang terbayak dalam pelayanan kepada masyarakat. Bidang ini melakukan pelayanan yang sangat produktif adalah pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/1) atau kartu kuning, pelayanan penempatan tenaga kerja Antar Kerja Antar Lokal, pelayanan Antar Kerja Anttar Daerah Pelayanan Antar Kerja Antar Negara. Hal ini sesuai dengan perkataan seorang pemanfaat pelayanan atau pencari kerja sebagai berikut :

“Saya sudah dua kali meminta pelayanan ke Disnaker KUKM, dengan membuat kartu kuning guna untuk mengikuti seleksi pegawai pada tahun lalu, karena saya belum lulus maka saya datang lagi untuk memperpanjang masa berlaku kartu kuning tersebut” (wawancara sdr. Hani Ristiana, tanggal 12 Juni 2018).

Dengan adanya jumlah pencari kerja yang mendaftar maka harus mendata jumlah pencari kerja yang tercatat di Kabupaten Kebumen, semakin teknologi berkembang dan fasilitas yang lebih baik telah tersedia computer layanan ada 4 buah dan computer untuk input data dan media bursa kerja online ada 3 buah, pencari kerja di beri kesempatan untuk menginput biodata langsung ke internet dengan didampingi petugas seperti yang disampaikan oleh pengguna jasa pelayanan saudari Hani Ristiana:

“ saya baru pertama kali membuat kartu kuning disini karena saya baru lulus dari sekolah, ternyata sudah menggunakan sisten online sehingga data kita langsung di input mulai dari nomor KTP, alamat

hingga pendidikannya. Seperti ini lebih mudah dan lebih cepat dan tepat waktu dan harapan saya dapat mudah untuk dapat pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan saya” (wawancara Hasim Kholid, 12 Juni 2018).

Tabel 8. Data Pencari Kerja
Data bulan Agustus 2016 Disnaker KUKM Kab. Kebumen

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase
1.	SD	45	1.94 %
2.	SLTP	78	3.36 %
3..	SLTA	1652	71.07 %
4.	D.III	322	13.86 %
5.	D.IV/S.1	195	8.3 %
6.	S.2	1	0.04 %
	Jumlah	2323	100 %

Sumber : Data Primer Disnaker KUKM Kebumen

Dari tabel tersebut dapat terlihat jumlah masyarakat yang memperoleh pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/1) pada bulan Agustus 2016 sejumlah 2323 pencari kerja terbanyak pada tingkat pendidikan SLTA sejumlah 1651 orang pemohon akan ramai ketika ada pendaftaran calon pegawai ataupun para lulusan baru SMK ataupun SMU. Sehari dapat memberikan pelayanan antara 200 hingga 300 orang.

Tabel 9. Data penempatan tenaga kerja AKL, AKAD dan AKAN.
Data Disnaker KUKM kab. Kebumen Agustus 2016.

No	Uraian	L	P	Jumlah	%
1.	Antar Kerja Lokal	0	0	0	0
2.	Antar Kerja Antar Daerah	275	118	393	76.16
3.	Antar Kerja Antar Negara	3	120	123	23.84
	Jumlah	278	238	516	100

Sumber: Data Primer Disnaker KUKM Kebumen

Dari tabel tersebut sangat terlihat perbedaan antara penempatan tenaga kerja AKL, AKAD dan AKAN. Data penempatan AKL jumlah 0 orang atau 0 %, data AKAD jumlah 393 orang atau 76.16 % sedangkan data AKAN jumlah 123 orang atau 23.84 % berkaitan dengan ini sesuai yang disampaikan oleh petugas pelayanan penempatan tenaga kerja sebagai berikut:

“ pada tahun 2016 jumlah penempatan tenaga kerja di dominasi penempatan yang bekerja diluar negeri, karena bekerja diluar negeri sangat menjanjikan dan lebih banyak lowongannya dari pada lowongan yang ada di dalam negeri, bekerja diluar negeri adalah alternatif guna mengurangi pengangguran yang ada di Kebumen” (wawancara kepada petugas, tanggal 16 Juli 2018).

Dari pernyataan diatas di tarik kesimpulan bahwa produktivitas fisik yang dihasilkan oleh Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen adalah cukup baik, berdasar observasi, dokumentasi dan wawancara petugas pelayanan dengan jumlah 2 orang pegawai yang dibantu 4 orang tenaga harian lepas, masih sangat kurang maksimal dalam pelayanan, perlu ada penambahan petugas untuk sebagai pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan untuk produktivitas nilai yang meliputi sikap, perilaku, disiplin, motivasi dan komitmen terhadap pekerjaan yang dimiliki Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai pelayan masyarakat menurut hasil obzervasi dan wawancara masih kurang memuaskan. Dengan keterbatasan petugas pelayanan maka akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Perlu adanya penambahan pegawai untuk petugas pelayanan.

Lain halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Moh. Dahirin Said tahun 2008 yang berjudul Analisis Kinerja Pegawai pada Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan Semarang. Sampel diambil dengan teknik sampling jenuh (34 responden). Teknik analisa dilakukan dengan teknik Rank Kendall, dan untuk mengetahui besar hubungan antar variabel yang diteliti. Hasil penelitian bahwa produktivitas pegawai tinggi, yang di sebutkan (1). Perhatian waktu dalam bekerja disebabkan adanya ketepatan waktu pelaksanaan pekerjaan ataupun capaian target pekerjaan, serta loyalitas pegawai relative tinggi. (2). Prakarsa yang tinggi karena adanya delegasi kewenangan, kesadaran melaksanakan petunjuk pelaksanaan tugas, serta kebiasaan membuat rencana kerja. Penelitian ini meneliti hubungan antara produktivitas dan kemampuan pegawai terhadap kinerja pegawai.

Bila dibandingkan hasil penelitian dengan Moh. Dachirin Said. Terdapat perbedaan hasil dalam analisis produktivitas. Dalam penelitian didapati ketepatan waktu, dan pencapaian target yang baik dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Selain itu adanya kesadaran melaksanakan petunjuk pelaksanaan tugas serta perencanaan tugas yang berhubungan dengan tingginya prakarsa pegawainya. Berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen produktivitas dilihat dari dua aspek: (1). Produktivitas fisik yang mencakup kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil yang didapat pada penelitian ini dapat dikategorikan baik hampir semua pelayanan bersifat fisik pemohon pencari kerja dapat

terlayani dengan baik. (2). Produktivitas nilai yang mencakup sikap, perilaku, disiplin, motivasi, dan komitmen pegawai terhadap pekerjaan. Hasil menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara produktivitas fisik dan nilai pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Apabila hasil produktivitas fisik baik, lain halnya dengan produktivitas nilai masih terdapat ketimpangan disiplin, sikap, serta kesadaran dan keterbatasan jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan serta dalam mematuhi peraturan yang mengakibatkan masih rendahnya produktivitas nilai yang dilakukan oleh pegawai Disnaker KUKM kabupaten Kebumen.

C. 2. Kualitas Pelayanan.

Kualitas layanan merupakan hal yang penting dalam menjelaskan kinerja suatu organisasi yang memberikana pelayanan. Banyak yang mengatakan tidak baik mengenai pelayanan yang ada, karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang ada. System pemberian pelayanan yang baik dan besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu organisasi secara efektif didayagunakan kepada pelayanan masyarakat. Kemampuan dan sumber daya yang baik dari para pegawai sangat dibutuhkan agar orientasi pelayanan penempatan tenaga kerja tercapai.

Indikator yang digunakan dalam penelitian tentang kualitas pelayanan adalah ketepa/tan waktu. Tersedia waktu yang efektif pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai dalam memberikan pelayanan seharusnya berada ditempat dan selalu siap.

Kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi maksimal. Bila waktu dan konsentrasi pegawai benar-benar dilaksanakan dalam melayani kepada masyarakat. Kecepatan pelayanan merupakan salah satu tolok ukur masyarakat merasakan puas dan tidaknya suatu pelayanan yang diberikan. Apabila petugas mampu memberikan pelayanan cepat, tepat dan akurat maka masyarakat pemohon layanan akan semakin puas. Keterbatasan waktu dari pemohon yang dimiliki menjadikan keinginan kecepatan pelayanan yang diinginkan. Sebagai contoh pelayanan pembuatan rekomendasi paspor bagi calon tenaga kerja dengan tujuan penempatan di luar negeri. Proses pelayanan persyaratan, prosedur benar hanya 20 menit selesai per satu orang pemohon. Berdasarkan hasil observasi ditemukan pegawai yang mempunyai kewenangan dalam penandatanganan surat tidak ada ditempat. Sehingga tugas pelayanan akan terganggu yang seharusnya tidak sampai dari 20 menit selesai menjadi beberapa jam bahkan besoknya baru bisa diselesaikan.

Standart pelayanan pembuatan surat paspor bagi CTKI sudah jelas alurnya terpasang pada papan pengumuman yang memudahkan calon pemohon untuk memahami seperti dalam gambar sebagai berikut:

Gambar. 3. Alur pelayanan pembuatan surat rekomendasi paspor.



Tabel. 10. Daftar nama pejabat yang berwenang menandatangani surat dinas Bidang Penta Disnaker KUKM kab. Kebumen.

No	Nama/NIP	Jabatan
1.	Dwi Suliyanto, S.Sos. M.Si	Kepala Dinas
2.	Drs. Sigit Basuki	Kabid. Penta
3.	Wahyudi, SIP. MPSSp	Kasi Penta

Sumber Data Primer Disnaker KUKM Kebumen 2018.

Dari uraian diatas bakhwa terdapat 3 orang pejabat yang mempunyai kewenangan dalam menandatangani surat dinas. Jumlah yang sedikit dan tidak saling konfirmasi akan mempengaruhi langsung kaulitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Karena dengan penundaan pengeasahan surat dinas akan berdampak pada pekerjaan serta waktu yang kurang tepat. Sehingga pelayanan yang diberikan juga kurang maksimal.

Hal sesuai dengan hasil wawancara oleh salah satu pemanfaatan layanan dalam mengurus rekomendasi paspor guna penempatan ke Negara Malaysia, sebagai berikut:

“ saya datang kesini untuk mengurus dokumen rekomendasi pembuatan paspor calon tenaga kerja Indonesia yang akan bekerja di Negara Malaysia, dengan persyaratan dokumen sudah lengkap biasanya proses 2 orang tidak sampai 1 jam selesai, namun hari ini karena petugas yang berwenang menandatangani tidak ditempat, yang bersangkutan dinas luar koordinasi di tingkat kecamatan jadi tidak bisa selesai hari ini harus menunggu besok lagi” (wawancara sdri Junparsih petugas dari PT. Sariamdu Jayanusa, tanggal 16 juli 2018).

Dari ungkapan pemanfaat/penggunaan layanan terungkap bahwa pada saat tertentu, pegawai yang berwenang menandatangani surat kedinasan tidak ada dirempat. Dikarenakan ada kegiatan di luar kantor berkoodinasi, sosialisasi dan lainnya. Kejadian ini memperlihatkan ada tidak konsisten dan tidaknya adanya koordinasi antar pejabat yang melakukan kewenangan bertandatangan pada surat kedinasan. Seharusnya ada konfirmasi atau pemberitahuan sehingga tidak terhambat dalam penyelesaian pekerjaan. Atau adanya kejelasan dalam pendelegasian penandatanganan surat dinas. Hal demikian pelayanan-pelayanan kepada masyarakat akan berjalan lancar, tepat waktu tidak terkendala.

Hal tersebut diungkapkan oleh petugas pelayanan penempatan sebagai berikut:

“ Kami dalam melaksanakan tugas pelayanan sudah selesai, sudah saya proses sesuai prosedur yang ada akan tetapi ketika pejabat yang berweang tidak ditempat maka terunda pula penyelesaian pekerjaan, sehingga menunggu yang bersangkutan pulang ke

kantor lagi” (wawancara, petugas pelayanan penempatan tanggal 2 Agustus 2018).

Dari kutipan pernyataan tersebut dilihat bahwa alasan utama yang dijadikan tertundanya pelayanan adanya penandatanganan surat dinas. Hal ini dikarenakan pejabat yang berwenang tidak ada ditempat, melakukan dinas luar kantor, dengan demikian pelayanan akan tertunda

Selain keberadaan pegawai/pejabat yang berwenang dalam penandatanganan surat dinas, indikator lainnya dalam menilai kualitas pelayanan adalah kenyamanan tempat kerja serta kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan. Sarana dan prasarana di Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen sangat memadai. Dengan gedung yang besar serta ruang pelayanan yang nyaman, ruang tunggu yang ber AC, serta ruang parkir kendaraan yang luas, kondisi parkir yang laus tidak ada petugas parkir, dengan jumlah pencari kerja yang ramai secara otomatis parkir kendaraan juga akan penuh dan tidak teratur. Kondisi yang tidak diatur dan tidak diawasi, sehingga sering terjadi adanya pencari kerja kehilangan helm yang ditinggal di motornya. Hasil wawancara pencari kerja ketika parkir helmnya hilang sebagai berikut:

“saya datang ke Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen dalam rangka mencari kartu kuning, karena untuk kelengkapan melamar pekerjaan di Jakarta, pelayanannya baik, ramah, ruang tunggu nyaman, tetapi ketika selesai pembuatn akrtu kuning saya pulang, tapi terkejut ketika saya melihat helm yang ada di motor saya tidak ada, saya bertanya kepada petugas, petugas tidak tahu, saya berfikir helm saya hilang pada saat saya berada di dalam kantor untuk mengurus kartu kuning” (wawancara, Rosyid tanggal 6 Agustus 2018).

Kurang pengawasan dan petugas parkir kendaraan salah satu penyebab tidak kondusifnya pelayanan kepada masyarakat.

Indikator selanjutnya adalah yang menentukan kualitas pelayanan hasil pelayanan yang berikan kepada masyarakat. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada pemanfaat layanan, mulai dari pengurusan surat, rekomendasi, pelaksanaan yang berkaitan penempatan tenaga kerja, terlaksana dengan baik, hanya saja masalah waktu penyelesaian yang kadang terlambat. Hal ini sesuai ungkapan salang seorang pemohon pelayanan sebagai berikut:

“saya datang ke Disnaker KUKM kabupaten Kebumen, kebetulan sepi, sehingga saya cepat dilayani dan cepat selesai tidak menunggu lama” (wawancara, Hasim Rosid tanggal 6 Agustus 2018).

Hal senada di ungkapkan oleh pengguna jasa pelayanan sebagai berikut:

“saya minta bantuan kepada Disnaker KUKM kabupaten Kebumen, rekomendasi pembuatan paspor dengan tujuan penempatan ke Korea selatan G to G, dokumen saya lengkap sesuai prosedur, dilayani dengan cepat dan tepat waktu” (wawancara, Hasna tanggal 07 Agustus 2018).

Dari uraian diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen secara umum kategori baik. Akan tetapi peran para pegawai masih perlu peningkatan kembali dan keefektifan dalam memberikan pelayanan masih kurang, masih ada pegawai yang meninggalkan kantor dinas luar, tugas kantor sehingga pelaksanaan tugas menjadi terlambat. Hal ini tidak menimbulkan keresahan atau protes bagi pengguna jasa layanan yang dirugikan. Sehingga belum ideal pelayanan tersebut. Pemberian tugas kepada pegawai bawahnya yang tidak

mempertimbangkan aspek pekerjaan, urgensi pekerjaan yang berdampak pada kurangnya kualitas pelayanan. Selain itu fasilitas pelayanan yang kurang, keamanan yang tidak memadai sehingga kenyamanan masyarakat tidak maksimal.

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Caerani (2006), berjudul Analisis kinerja Pelayanan Importasi jalur Hijau pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jend. Bea dan Cukai Semarang. Hasil penelitian menunjukkan penilaian tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas layanan yang ditampilkan dalam diagram Kartesius menunjukkan ada 7 item sub indicator, yang perlu dipertahankan kinerjanya karena pelanggan dianggap penting dan kinerja bagus. Indikator tersebut adalah keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan, kemampuan intelektual petugas, kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, penghormatan dan penghargaan antar petugas dan masyarakat, keamanan lingkungan di tempat pelayanan, dan keamanan sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan. Temuan hasil penelitian menunjukkan kinerja kantor Disnaker KUKM Kab. Kebumen dikategorikan baik. Hanya beberapa aspek saja yang masih dapat perhatian dan perlu pembenahan, keamanan yang dirasa kurang, walaupun aspek yang lain dinyatakan bagus dan baik.

C.3. Responsivitas.

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat. Mengagendakan skala prioritas pelayanan dan

mengembangkan program pelayanan public sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dapat dikatakan bahwa responsivitas merupakan diketahui seberapa daya tangkap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa pelayanan. Untuk itu dalam pelayanan public sangat dibutuhkan responsivitas tersebut yang merupakan bukti kemampuan orgnisasi dalam memberikan pelayanan, menyusun agenda prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan yang sesuai harapan masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya kinerja juga ikut rendah.

Indicator responsivitas adalah (1). Terdapat tidaknya keluhan masyarakat dari pengguna jasa pelayanan. (2). Sikap pegawai dalam merespon keluhan-keluhan masyarakat. (3). Keluhan merupakan referensi untuk memperbaiki pelayanan berikutnya. (4). Segala macam cara yang dilakukan dalam memberikan kepuasan terhadap pelayanan kepada masyarakat. (5). Masyarakat ditempatkan sebagai pengguna jasa pelayanan dalam birokrasi dalam system pelayanan yang berlaku.

Salah satu ukuran indikator responsivitas dalam penelitian ini adalah sikap pegawai dalam menerima dan melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Dari hasil observasi yang dilakukan ditemukan pegawai Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen adalah sangat ramah dan sopan dalam melayani. Kedekatan antara pemohon dengan petugas pelayanan terlihat. Interaksi terjadi antara kedua belah pihak cenderung lebih bersifat

kekeluargaan karena memang sering berinteraksi didalam pekerjaanya. Contoh pemohon rekomendasi pembuatan paspor. Artinya ketika pemohon meminta pelayanan memastikan bahwa petugas pelayanan sedang tidak berada diluar kantor. Dalam hal ini masyarakat datang bukan untuk meminta pelayanan, akan tetapi meminta informasi mengenai kesempatan kerja yang ada sesuai yang diungkapkan salah seorang informan sebagai berikut:

“Tujuan saya datang ke Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen adalah untuk memperoleh informasi tentang kesempatan kerja yang ada, karena saya masih menganggur barangkali informasi itu sangat saya butuhkan, dari petugas memberikan informasi dengan ramah, sopan serta jelas sehingga saya memahami informasi yang diberikan kepada saya” (wawancara, Hani Ristiana tanggal 6 Agustus 2018).

Sikap ramah dan sopan dan berpihak kepada kepentingan masyarakat adalah menjadikan modal utama oleh seorang pegawai yang bertugas pada bidang pelayanan penempatan tenaga kerja yang merupakan semua tupoksi Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen adalah pelayanan publik. Hal ini terungkap pernyataan antara lain:

“ Beberapa hari yang lalu saya datang ke Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen untuk menanyakan persyaratan permohonan pembuatan rekomendasi paspor untuk bekerja di Negara Korea Selatan dengan program G to G, petugas melayani dengan baik ramah dan menjelaskan satu persatu persyaratan tersebut kepada saya, sehingga saya sangat jelas menerima penjelasan dari petugas tersebut” (wawancara, Hasim K, 06 Agustus 2018)

Hal ini bukan itu saja, ketepatan waktu, kecepatan pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan juga menjadi salah satu indikatornya. Dari hasil observasi yang dilakukan, ada aspek tertentu yang

mempengaruhi kecepatan pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, tingkat banyaknya jumlah pemohon pelayanan yang masuk serta jumlah petugas pelayanan yang sangat terbatas dalam waktu tertentu sangat mempengaruhi ketepatan dan kecepatan waktu yang dihasilkan. Seperti halnya yang diungkapkan informan:

“ Pada hari-hari biasa yang jumlah pemohon sedikit, saya mengajukan rekom pembuatan paspor untuk tujuan penempatan Negara Taiwan, saya rekom 2 orang dan saya dilayani kurang dari 1 jam selesai, kebetulan hari ini banyak pemohon maka harus antri, saya rekom 2 orang hingga 2 jam lebih belum selesai” (wawancara, Junparsih petugas rekrut PT. Sarimadu Jayanusa, 23 Juli 2018)

Dalam pelayanan di Disnaker KUKM kabupaten Kebumen responsivitas pelayanan terhadap masyarakat bukan bergantung pada cara pelayanan yang diberikan. Dari hasil wawancara kepada petugas pelayanan bahwa hal tersebut bukan semata diakibatkan oleh factor pegawai saja, namun justru masyarakatlah yang membuat proses pelayanan terhambat, hal ini diungkapkan oleh petugas pelayanan sebagai berikut :

“Sebenarnya lambatnya pelayanan ini bukan semata disebabkan kesalahan kami, namun terkadang masyarakatlah yang kurang faham tentang persyaratan yang dibutuhkan, sehingga sering kali masyarakat meminta dilayani dengan persyaratan yang tidak lengkap. Selain itu masyarakat pun banyak yang meminta pelayanan dengan segera, yang tidak mau antri sesuai dengan nomor urut panggilan” (wawancara petugas pelayanan, 23 Juli 2018)

Petugas pelayanan sering tidak melayani masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan yang ditentukan, disamping itu dengan persyaratan yang tidak lengkap tidak bisa dipertanggungjawabkan dan susah ketika ada masalah untuk minta bantuan. Reponsivitas juga ditentukan bagaimana sikap

pegawai dalam melayani masyarakat ketika ada kesalahan, kesalahan dalam pelayanan menjadi hal yang sering terjadi. Jelas bukan sengaja, karena pegawai kurang teliti dalam memberikan pelayanan, seperti yang diungkapkan oleh pengguna layanan sebagai berikut:

“ Kemarin saya membuat kartu kuning disini, setelah menyerahkan syarat-syarat yang diminta, akhirnya kartu kuning diberikan, namun saya teliti ada kesalahan penulisan pada tempat tanggal lahir saya, karena itu saya minta untuk diperbaiki” (wawancara, 06 Juli 2018).

Petugas pelayanan sering terjadi kesalahan dalam melakukan pelayanan, akan tetapi petugas akan segera melakukan perbaikan kepada masyarakat yang terjadi kesalahan dengan demikian tetap berpegang teguh pada konsep pelayanan, kesalahan bukan berarti sengaja tetapi dari kondisi situasi yang mungkin tidak dapat mengontrol sehingga terjadi kesalahan. Dalam pelayanan menerapkan kontekstual yang berdasarkan perkembangan kebutuhan dan aspirasi masyarakat sebagai yang dilayani. Dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Samiadi (2008), berjudul Analisa Kinerja Kantor Pelayanan Terpadu dan Perijinan Kabupaten Grobogan. Dalam penelitian terungkap bahwa dalam kaitannya dengan responsivitas merupakan kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat dalam pemberian pelayanan, melihat kepekaan terhadap keluhan masyarakat dalam pelayanan penempatan tenaga kerja. Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen belum mempunyai seksi sendiri dalam penanganan keluhan masyarakat, keluhan di tangani oleh masing-masing bidang sesuai tanggungjawab dan kewenangannya.

C.4. Responsibilitas.

Pengamatan pada kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan prosedur yang telah ditentukan. Hampir semua pelayanan kepada masyarakat didasarkan pada prosedur yang ditetapkan dalam juklak maupun juknis yang merujuk pada perundang-undangan. Pada umumnya ketentuan yang sudah ditetapkan bertujuan baik, yaitu menuntun pegawai dalam bekerja sesuai aturan yang ada, namun banyak aturan yang tertulis atas kebijakan atasan dengan pertimbangan khusus, dengan dalih untuk kepentingan masyarakat. Selagi kebijakan itu tidak berdampak yang sangat tidak baik pada pegawai ataupun pada penerima layanan, maka pejabat berhak melakukan kebijakan untuk pelayanan. Seperti contoh alur prosedur pembuatan kartu kuning sebagai berikut:



Gambar.4. Alur prosedur pembuatan kartu kuning.

Berdasar sumber alur pelayanan tersebut diatas adalah cukup sederhana. Pemohon hanya perlu datang ke kantor hanya membawa persyaratan atau berkas-berkas sesuai ketentuan, kemudian mendaftar dan menunggu

panggilan, lalu petugas menanyakan kelengkapan berkas dan wawancara. Apabila kelengkapan persyaratan sudah memenuhi maka petugas akan menginput biodata yang kemudian memproses dan mencetaknya.

Hasil wawancara diungkapkan oleh Kepala Seksi Penempatan sebagai berikut:

“Untuk permasalahan-permasalahan tertentu kadangkala kami berupaya untuk melonggarkan atau menanggihkan, persyaratan yang dibutuhkan yang seharusnya dilengkapi oleh masyarakat untuk mendapat pelayanan, khususnya yang bersifat mendesak dan segera untuk kelengkapan persyaratan kerja, contohnya dalam pembuatan kartu kuning, kami melayani permohonan pembuatan kartu kuning kepada pencari kerja, tanpa harus persyaratan lengkap, atau sesuai ketentuan administrasi dikarenakan keluarga atau yang bersangkutan tidak mempunyai waktu yang cukup untuk mengambil persyaratan yang tertinggal dirumah, sehingga yang bersangkutan harus pulang, maka akan hilang padahal sore itu harus di serahkan untuk kelengkapan persyaratan bekerja” (wawancara, 06 Juli 2018).

Contoh kasus diatas merupakan salah satu bentuk kelonggaran yang diberikan kepada pengguna layanan dengan kepentingan masyarakat yang sangat segera dibutuhkan. Budaya ini sering disalah gunakan oleh petugas yang tidak bertanggung jawab, dengan mengkondisikan akan terjadi pemberian hadiah demi kelancaran urusannya. Berdasarkan observasi di Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen, untuk pelayanan yang diberikan oleh pegawai terutama dalam pelayanan penempatan tenaga kerja tidak dipungut biaya sama sekali, sesuai yang diungkapkan oleh pengguna layanan sebagai berikut:

“Saya dua kali datang ke Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen untuk mengurus pembuatan kartu kuning. Alhamdulillah saya dilayan dengan baik dan ramah dan lancar, tanpa ada pembiayaan sama sekali” (wawancara Hani R, 12 Juni 2018)

Dari ungkapan diatas pada dasarnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen dalam menjalankan tugasnya sesuai undang-undang yang berlaku, bahwa tidak ada pembiayaan dalam pelayanan berlangsung.

Perbandingan penelitian yang sama yaitu Analisis Kinerja Kantor Pelayanan Terpadu dan Perijinan Kabupaten Grobogan oleh Samiadi (2011) ditemukan bahwa Responsibilitas dapat dilihat dari pelaksanaan kegiatan organisasi sudah sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang ditetapkan. Penerbitan perijinan maupun kegiatan organisasi didasarkan pada aturan hukum yang ada, walaupun aturan hukum yang mendasari penerbitan perijinan harus disesuaikan dengan perkembangan jaman. Dalam penelitian Chaerani (2006) juga memuat indicator-indikator yang termasuk dimensi responsivitas, tentang kejelasan alur tentang prosedur pelayanan, ketepatan waktu, keterjangkauan biaya, oleh kemampuan masyarakat, kejelasan rincian biaya dan kejelasan jadwal pelayanan perlu diperhatikan agar pelayanan menjadi baik.

Bila dibandingkan dengan hasil penelitian pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen, maka secara umum dapat dilihat ada kesamaan antara hasil penelitian dengan penelitian terdahulu, yaitu Responsibilitas secara keseluruhan dapat dikatakan baik.

C. 5. Akuntabilitas.

Yang dimaksud akuntabilitas dalam pelayanan adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai atau norma eksternal di masyarakat.

Nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat antara lain meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi dan orientasi pelayanan yang mengutamakan masyarakat adalah pengguna layanan jasa. Indikator akuntabilitas dalam pelayanan penempatan tenaga kerja adalah: (1). Acuan pelayanan yang dipakai oleh pegawai dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Yang mengedepankan prinsip orientasi pelayanan. (2). Tindakan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan ketika masyarakat pengguna jasa layanan tidak mampu memenuhi persyaratan yang diminta. (3). Dalam menjalankan pelayanan, seberapa besar kepentingan pengguna jasa layanan memperoleh prioritas dari petugas pelayanan.

Berdasarkan observasi ditemukan kinerja pegawai dalam menjalankan tugas atau penyelenggaraan pelayanan penempatan tenaga kerja mengacu pada perintah atasan. Perintah atau disposisi merupakan paduan pokok petugas untuk melangkah dalam bekerja. Sehingga kinerja pegawai sangat ditentukan oleh perintah atasannya.

Salah satu penyebab rendahnya akuntabilitas adalah dengan melihat kultur birokrasi yang selalu melihat keatas, sehingga pegawai terbiasa mementingkan atasan dari pada kepentingan masyarakat sebagai pengguna

jasa layanan. Pegawai cenderung merasa bertanggungjawab kepada atasan dibandingkan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Akuntabilitas pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Dari hasil observasi dan wawancara terdapat beberapa kecenderungan. Dapat diuraikan sebagai berikut sebagian besar kasus yang terjadi petugas pelayanan pada umumnya masih cenderung sangat procedural dalam memberikan pelayanan. Kurang fleksibelnya tersebut dikarenakan kekhawatiran pegawai dalam melakukan kesalahan. Juklak dan juknis merupakan acuan yang sangat kaku dan menyusahkan masyarakat. Sehingga pegawai selalu tunduk dan mengikutinya, pengakuan salah satu petugas pelayanan adalah:

“semua pelayanan yang saya berikan sudah ada prosedur yang mengaturnya, ketentuan tersebut mungkin dapat diperlonggar tergantung perintah dan disposisi dari atasan” (wawancara petugas pelayanan, 13 Agustus 2018).

Dari semua hasil wawancara terdapat beberapa yang rela melakukan pelanggaran prosedur dengan memperlonggar persyaratan atau aturan pelayanan yang berlaku. Hati nurani kemanusiaan tidak bisa dikalahkan, keinginan untuk membantu untuk meringankan beban masyarakat mengusik nurani pegawai dalam memberikan pelayanan walaupun masyarakat tidak memenuhi ketentuan yang berlaku. Seperti ungkapan sebagai berikut:

“ Saya datang kesini untuk meminta pelayanan dalam pembuatan kartu kuning, karena saya tidak tahu,saya hanya membawa persyaratan KTP, foto dan ijasah terakhir, saya tida tahu kalo persyaratan semua ijasah dilampirkan, tapi karean pertimbangan rumahnya yang sangat jauh dan waktu yang tidak cukup untuk

pulang, maka saya tetap dilayani dengan baik” (wawancara, Hasip R 20 Aguatus 2018).

Dalam pengamatan perilaku tersebut ada beberapa indikator yang menjadi acuan yang meliputi disiplin pegawai, motivasi dan kecenderungan melakukan beberapa penyimpangan sikap nepotisme.

1. Disiplin.

Dalam pola perilaku pegawai dapat dilihat dari kedisiplinannya. Disnaker KUKM kabupaten Kebumen, sebagian pegawai atau pejabat tidak ada ditempat, sehingga dalam penyelenggaraan pelayanan terganggu, pejabat tersebut adalah berkaitan dengan jabatan yang mempunyai kewenangan penandatanganan surat kedinasan.

Dalam hal ini penelitian pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen ada unsure kesamaan dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jonrizal (2011) berjudul Analisis Kinerja Pegawai Sekretariat Kota Padang Panjang, hasilnya terdapat beberapa factor penyebab pegawai di skretariat Daerah Kota Padang panjang kurang disiplin dalam melaksanakan kerjanya diantaranya; (a). Penempatan pegawai yang kurang tepat sasaran tidak sesuai dengan kemampuan dan keahlian pegawai. (b). Rendahnya kepercayaan pemimpin dalam memberikan suatu tanggungjawab kerja kepada bawahannya. (c). Pimpinan hanya memberikan tanggungjawab kerja terhadap pegawai yang dipercaya dan memiliki kedekatan tertentu terhadap pemimpin. (d). Penerapan kedisiplinan dari seorang pemimpin tidak didasarkan asas keadilan dan pemerataan sanksi.

Dalam penelitian Jonrizal factor dominan yang mempengaruhi disiplin kerja adalah unsure kepemimpinan. Pemimpin merupakan suatu unsure hal yang penting yang dapat mensinergikan kemampuan dan bakat dalam pekerjaan, oleh karena pemimpin seharusnya dapat melihat hal yang menjadi daya kekuatan yang dapat mempengaruhi perilaku pegawainya. Yang tentunya pemimpin bisa memahami dan mendorong bawahannya lebih berkreaitif dan keefektifan dalam melaksanakan tugas dan fungsi dasar manajemen dalam mengarahkan dan mengawasi pekerjaan yang dilakukan.

2. Motivasi.

Semangat pegawai dalam melaksanakan pekerjaan sangat bervariasi. Hasil penelitian terdapat beberapa penyebab menurunnya motivasi kerja pegawai Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen anatar lain: (1). Lama masa kerja, pegawai baru lebih semangat dan lebih disiplin kerja, namun berjalan semakin lama masa kerja maka motivasi akan menurun. (2). Lingkungan kerja, lingkungan yang nyaman dan kondusif berpengaruh terhadap motivasi kerja, sebaliknya lingkungan yang tidak nyaman maka pegawai cenderung bermalas untuk bekerja, sehingga mengganggu pekerjaan. (3). Motivasi atasan, arahan yang positif dari pimpinan akan berpengaruh dalam motivasi kerja, kreatif tidak akan berkurang, (4). Kompetensi, penempatan pegawai dalam kesesuaian pekerjaan berdasar pendidikan dan pengalaman sangat menentukan keberhasilan dalam penyelesaian pekerjaan. (5). *Reward*

and panishment, penghargaan merupakan atas pengakuan kinerja yang baik serta peringatan yang semestinya dapat digunakan sebagai salah satu pemicu motivasi kerja pegawai.

Dibandingkan penelitian sebelumnya dilakukan oleh Indarwati (2008) berjudul Analisis Kinerja Pegawai Kantor Pertanahan Kota Semarang, ditemukan hasil kinerja pegawai pada umumnya dipengaruhi oleh beberapa factor utama yaitu motivasi. Peningkatan kinerja perlu dilakukan demi peningkatan organisasi. Dalam Meningkatkan kinerja juga penempatan pegawai yang sesuai dengan penghargaan tentang pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai, memberikan *reward* tambahan diluar gaji, kenyamanan, memberikan kepada pegawai dalam peningkatan pendidikan, perlu peningkatan pengetahuan tentang prosedur atau mekanisme kerja, pemahaman tentang pekerjaan.

3. Penyimpangan Nepotisme.

Sikap pegawai yang cenderung mengarah pada nepotisme, yaitu budaya warisan dunia berarti lebih memilih saudara atau teman berdasarkan hubungannya bukan berdasarkan kemampuan dalam memberikan suatu pekerjaan atau jabatan tertentu. Sehingga hasil kerja adalah bukan target yang utama melainkan mengandalkan koneksi dan kekuasaan untuk meraih suatu jabatan atau status tertentu.

Pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen, suasana nepotisme masih sangat kuat. Hampir semua pegawai honorer yang direkrut untuk membantu pekerjaan kantor merupakan anggota kerabat atau keluarga

dekat pejabat Dinas. Kesempatan dan kedekatan dimanfaatkan untuk mengisi kekosongan pegawai. Hampir semua tenaga honorer tidak dapat bekerja dan melaksanakan tugas dengan baik, dikarenakan mereka kurang berpengalaman;

D. PEMBAHASAN PENELITIAN.

Berdasarkan data hasil observasi dan dokumentasi serta wawancara beberapa informan, dapat diperoleh hasil penelitian di Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen tentang Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam memberikan Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja, dari hasil penelitian mencoba memberikan korelasi terhadap beberapa teori yang digunakan dengan hasil observasi, dokumentasi dan wawancara untuk mencapai hasil penelitian.

Menurut Dwiyanto (1995) dalam Rheiga Muharanis (2013: 18) indicator untuk mengukur kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam memberikan pelayanan penempatan kepada masyarakat dengan indicator:

a. Produktivitas

Hasil observasi menyatakan bahwa, pelayanan sudah baik, ditemukan petugas yang memberikan pelayanan tidak seimbang dengan jumlah pemohon, dengan jumlah pegawai pelayanan hanya 2 orang dan dibantu Tenaga Harian Lepas (THL) 4 orang dan para THL masih diperbantukan dalam kegiatan-kegiatan program proyek. Dinilai dari aspek kualitas kepuasan masyarakat dalam pemberian pelayanan dengan menyangkut keefektifitas waktu dengan hasil dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Berkaitan dengan itu penulis melihat dengan alur prosedur yang terpasang pada papan informasi terlihat jelas alur proses pelayanan sudah sesuai. Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penempatan diperoleh sebagai berikut :

“Untuk produktivitas fisik, khususnya pada Bidang Penempatan Tenaga kerja, menurut saya sudah cukup bagus, karena jumlah pencari kerja (pelayanan) yang masuk (input), hampir terselesaikan semua dengan baik dan tepat waktu, hanya yang kelengkapan administrasi yang tidak lengkap atau yang tidak prosedur yang belum bisa diproses, dengan jumlah petugas hanya 2 orang dan dibantu 4 orang tenaga harian lepas (THL)” (wawancara 12 Juni 2018).

Perkataan diatas sesuai dengan perkataan seseorang pemohon pelayanan atau pencari kerja sebagai berikut :

“Saya baru pertama kali membuat kartu kuning disini karena saya baru lulus dari sekolah, ternyata sudah menggunakan system online sehingga data kita langsung di input mulai dari nomor KTP, alamat hingga pendidikannya, seperti ini lebih mudah dan lebih cepat dan tepat waktu dan harapan saya dapat mudah untuk dapat pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan saya” (Hasim Kholid, 12 Juni 2018).

Berkaitan dengan jumlah pelayanan yang sudah terlayani dari jumlah 2323 pencari kerja, jumlah pengisian lowongan pekerjaan penempatan berjumlah 516 di bulan Agustus 2016, dari data tersebut diperoleh rincian penempatan tenaga kerja terbanyak pada penempatan tenaga kerja di luar negeri sesuai pernyataan petugas pelayanan penempatan sebagai berikut:

“Pada tahun 2016 jumlah penempatan tenaga kerja di dominasi penempatan yang bekerja diluar negeri, karena bekerja diluar negeri sangat menjanjikan dan lebih banyak lowongannya dari pada lowongan yang ada didalam negeri, bekerja diluar negeri adalah alternative guna mengurangi pengangguran yang ada di Kebumen” (Petugas Pelayanan, 16 Juli 2018).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan sebagai berikut produktivitas fisik yang dihasilkan oleh Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen sudah baik, walaupun jumlah petugas tidak sebanding, 2 orang dibantu tenaga THL 4 orang dimana para THL masih harus bekerja dalam kegiatan proyek ketanagakerjaan. Sedang produktivitas nilai yang meliputi sikap, perilaku, disiplin, motivasi dan komitmen terhadap pekerjaan ada kendala dengan keterbatasan petugas pelayanan.

Bila dibandingkan hasil penelitian Moh Dachirin Said, terdapat ada perbedaan hasil dalam analisis produktivitas, yaitu ketepatan waktu dan pencapaian target yang baik dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Juga adanya kesadaran melaksanakan petunjuk pelaksanaan tugas serta perencanaan tugas yang berhubungan dengan tingginya prakarsa pegawainya. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan di Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen produktivitas dilihat dari dua aspek yaitu: (1). Produktivitas fisik yang mencakup kualitas pelayanan yang diberikan dengan hasil yang didapat dalam penelitian ini dikategorikan baik, hampir semua pelayanan bersifat fisik pemohon pencari kerja dapat terlayani semua dengan baik. (2). Produktivitas nilai yang mencakup sikap, perilaku, disiplin, motivasi dan komitmen pegawai terhadap pekerjaan. Hasil menunjukkan produktivitas fisik dan nilai pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen, dengan hasil produktivitas fisik baik, produktivitas nilai juga baik dengan disiplin, sikap, serta kesadaran, ditemukan keterbatasan jumlah pegawai hanya 2 orang serta dibantu

dengan tenaga harian lepas 4 orang, tenaga harian lepas juga harus membantu pekerjaan kegiatan proyek ketanagakerjaan, dalam hal ini pemberian pelayanan serta dalam mematuhi peraturan dikategorikan baik, ada perlu peningkatan kembali pada produktivitas yang dilakukan oleh pegawai Disnaker KUKM kabupaten Kebumen.

b. Kualitas Pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu penjelasan tentang kinerja suatu organisasi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Indikator yang digunakan adalah ketepatan waktu. Jadi waktu yang tersedia oleh para petugas pelayanan untuk memberikan pelayanan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat pemohon layanan pembuatan rekomendasi paspor contohnya, dari hasil observasi dilapangan, dengan proses pelayanan mengecek dokumen persyaratan dilakukan dengan teliti, dari suatu proses dengan pemohon jumlah 1 orang terlihat selesai dalam waktu 20 menit, dengan ketentuan proses dan persyaratan lengkap. Dalam observasi ditemukan bahwa kelengkapan persyaratan pemohon lengkap akan tetapi pemohon belum menerima berkas surat yang diharapkan. Dalam hal ini surat tersebut belum selesai karena belum ditanda tangani oleh pejabat yang berwenang menandatangani. Koordinasi antar pejabat yang berwenang menandatangani tidak saling berkoordinasi. Berdasarkan alur prosedur tertera jelas dalam proses pembuatan rekomendasi paspor tersebut. Sedangkan pejabat yang berwenang menandatangani surat tersenut adalah

(1). Dwi Suliyanto. S.Sos. M.Si selaku Kepala Dinas. (2). Drs. Sigit Basuki selaku Kepala Bidang Penempatan dan (3). Wahyudi SIP. MPSSp selaku Kepala Seksi Penempatan. Hasil wawancara beberapa waktu lalu, Sesuai ungkapan dari petugas dari PT. Sarimadu Jayanusa di Kebumen sebagai berikut:

“Saya datang kesini untuk mengurus dokumen rekomendasi pembuatan paspor calon tenaga kerja Indonesia yang akan bekerja di Negara Malaysia, dengan persyaratan dokumen sudah lengkap biasanya proses 2 orang tidak sampai 1 jam selesai. Namun hari ini karena petugas yang berwenang menandatangani tidak ditempat. Yang bersangkutan dinas luar koordinasi ditingkat kecamatan jadi tidak bisa selesai hari ini harus menunggu besok lagi” (wawancara, 16 Juli 2018).

Hal ini dikatakan oleh petugas pelayanan yang menyatakan sebagai berikut:

“Kami dalam melaksanakan tugas pelayanan sudah selesai, sudah saya proses sesuai prosedur yang ada akan tetapi ketika pejabat yang berwenang tidak ditempat maka tertunda pula penyelesaian pekerjaan, sehingga menunggu yang bersangkutan pulang kekantor lagi” (wawancara, 02 Agustus 2018).

Dari uraian diatas adalah adanya perlu komitmen antara pejabat yang berwenang dalam hal ini koordiansi secara intensif supaya tidak terjadi kekosongan pejabat yang bertandatangan. Sehingga bagaimanapun pelaalanan tetap berjalan.

Selain uraian diatas indicator yang digunakan adalah kenyamanan tempat kerja serta kelengkapan sarana dan prasaran penunjang pelayanan. Hasil observasi gedung yang digunakan untuk pelayanan memadai, ruang tunggu ber AC, parkir kendaraan luas, kami mengamati

dengan parkir yang laus tidak ada petugas parkir, dengan para pencari kerja jumlah banyak/ramai akan terjadi parkir yang tidak teratur serta terjadi kehilangan helm. Sesuai hasil wawancara kepada pemohon pelayanan sebagai berikut :

“Saya datang ke Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen dalam rangka mencari kartu kuning, karena untuk kelengkapan melamar pekerjaan di Jakarta. Pelayanannya baik, ramah, ruang tunggu nyaman, tetapi ketika selesai pembuatan kartu kuning saya pulang. Tapi terkejut ketika saya melihat helm yang ada di motor saya tidak ada, saya beratanya kepada petugas, petugas tidak tahu, saya berfikir helm saya hilang pada saat saya berada di dalam kantor untuk mengurus kartu kuning” (Rosyid, 06 Agustus 2018).

Disamping itu hasil pelayanan dirasa puas dari masyarakat dengan ketepatan waktu dan ketelitian sesuai yang disampaikan oleh seorang pencari kerja antara lain

“Saya minta bantuan kepada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen, rekomendasi pembuatan paspor dengan tujuan penempatan ke Korea Selatan G to g, dokumen saya lengkap, sesuai prosedur, dilayani dengan cepat dan tepat waktu” (Hasna, 07 Agustus 2018).

Dari uraian diatas dilihat dari kualitas pelayanan di Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen secara umum belum maksimal dan masih kurang baik. Adanya pegawai ada yang meninggalkan kantor dinas luar, sehingga mengganggu kegiatan pelayanan, hal ini menimbulkan keresahan atau kadang protes bagi pengguna jasa layanan. Koordinasi dan pemberian tugas kepada bawahannya yang tidak mempertimbangkan aspek pelayanan. Urgensi pekerjaan yang berdampak pada kurangnya kualitas pelayanan. Fasilitas pelayanan dan keamanan terasa kurang baik.

Temuan hasil penelitian dengan indicator kualitas pelayanan para petugas pelayanan di Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen secara umum kategori baik, beberap aspek perlu mendapat perhatian dan perlu pembenahan koordinasi antar pejabat, keamanan yang dirasa kurang walaupun aspek-aspek yang lain terlihat baik.

c. Responsivitas.

Adalah suatu kemampuan organisasi untuk dapat mengenali kebutuhan masyarakat. Indicator yang digunakan adalah (1). Terdapat ada dan tidaknya keluhan masyarakat. (2). Sikap pegawai dalam merespon keluhan masyarakat. (3). Keluhan adalah refensi untuk perbaikan pelayanan berikutnya. (4). Segala cara guna memberikan kepuasan terhadap masyarakat terhadap pelayanan. (5). Masyarakat ditempat sebagai pengguna jasa pelayanan dalam sisten pelayanan yang berlaku.

Hasil observasi ditemukan pegawai Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen adalah sangat ramah dan sopan dalam melayani. Kedekatan antara pemohon dan petugas terlihat jelas dan cenderung lebih bersifat kekeluargaan karena memang sering berinteraksi didalam pekerjaannya. Contoh pemohon untuk menanyakan informasi-informasi masalah lowongan pekerjaan, pemohon meminta kepastian bahwa petugas pelayanan sedang tidak diluar kantor, sesuai yang diungkapkan salah satu pemohon:

“Tujaun saya ke Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen adalah untuk memperoleh informasi tentang kesempatan kerja yang ada, karena saya masih menganggur barangkali informasi itu sangat saya butuhkan, dari petugas memberikan informasi dengan ramah,

sopan serta jelas sehingga saya memahami informasi yang diberikan kepada saya” (Hani Ristiana, 06 Agustus 2018)

Dalam hal ini ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan sangat diharapkan oleh masyarakat hasil observasi dilakukan kecepatan pelayanan dalam memberikan pelayanan terlihat jelas masyarakat tidak mengeluh, tingkat banyaknya jumlah pemohon pelayanan semua terlayani dengan waktu yang tepat. Ditemukan ada keterlambatan pelayanan. Hasil wawancara kepada pemohon pelayanan Junparsih petugas dari PT Sarimadu Jayanusa Kebumen menyatakan:

“Pada hari – hari biasa yang jumlah pemohon sedikit, saya mengajukan rekom pembuatan paspor untuk tujuan penempatan Negawa Taiwan, saya rekom 2 orang dan saya dilayani kurang dari 1 jam selesai, kebetulan hari ini banyak pemohon maka harus antri, saya rekom 2 orang hingga 2 jam lebih belum selesai” (wawancara, 23 Juli 2018).

Kemudian keterlambatan pelayanan bukan karena disebabkan oleh factor pegawai, tetapi factor dari masyarakat yang tidak memahami proses prosedurnya, wawancara kepada petugas pelayanan adalah:

“Sebenarnya lambatnya pelayanan ini bukan semata disebabkan kesalahan kami, namun terkadang masyarakatlah yang kurang faham tentang persyaratan yang dibutuhkan. Sehingga sering kali masyarakat meminta dilayani dengan persyaratan yang tidak lengkap, selain itu masyarakat pun banyak yang meminta pelayanan dengan segera, yang tidak mau antri sesuai dengan nomor antrian urut panggilan” (Petugas pelayanan, 23 Juli 2018).

Keluhan masyarakat sangat diperhatikan dan segera ditangani sesuai ungkapan pengguna jasa layanan sebagai berikut:

“Kemarin saya membuat kartu kuning disini, setelah menyerahkan syarat-syarat yang diminta, akhirnya kartu kuningnya diberikan, namun saya teliti ada kesalahan penulisan pada tempat tanggal

lahir saya, karena itu saya minta untuk diperbaiki” (wawancara, 06 Juli 2018).

Dari uraian diatas ditarik kesimpulan dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan dengan indicator responsivitas dapat diaktegorikan baik. Dimana para petugas pelayanan menunjukkan sikap yang sangat baik dan sopan serta memperhatikan harapan-harapan masyarakat, tanggapan dan keluhan selalu direspon dengan baik. Kesalahan dalam memberikan pelayanan bukan semata dari petugas pelayanan datangnya, namun dari pemohon yang tidak memahami prosedur dan syarat yang dibutuhkan. Sehingga pelayanan menerapkan kontekstual yang berdasar pada perkembangan kebutuhan dan aspirasi masyarakat pengguna jasa pelayanan. Berkaitann dengan responsivitas merupakan kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat dalam pemberian pelayanan, dan melihat kepekaan terhadap keluhan masyarakat dalam pelayanan kategori baik dan mampu memberikan jawaban atas keluhan kepada pemohon pelayanan di Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen. Hanya ditemukan keluhan dan penanganannya masih ditangani masing-masing bidang yang bertanggungjawab sesuai kewenangannya, belum ada seksi tersendiri dalam penanganannya.

d. **Responsibilitas.**

Responsibilitas adalah kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan prosedur yang telah ditentukan. Hasil observasi dalam penelitian

ini. Petugas dalam memberikan pelayanan selalu menanyakan persyaratan yang kemudian pengecekan persyaratan, ditemukan ketika persyaratan tidak lengkap petugas memberikan informasi kepada pemohon tentang kelengkapan persyaratan. Dari segi pembiayaan pun ditemukan bahwa pelayanan tidak dibebankan biaya-biaya. Hampir semua pelayanan kepada penempatan yang dilakukan didasarkan pada prosedur yang ditetapkan dalam juklak dan juknis yang merujuk pada perundang-undangan. Namun banyak aturan secara tertulis tetapi atas kebijakan atasan dengan pertimbangan kusus, dengan dalih untuk kepentingan masyarakat, maka kebijakan pun berjalan walaupun tidak sesuai kelengkapan yang dibutuhkan, mestinya kebijakan tersebut mengaju pada kebutuhan masyarakat secara khusus. Pejabat dapat menentukan kebijakan pelayanan secara ketentuan adalah wewenang penuh dalam melakukan pelayanan dengan maksud kepentingan pengguna jasa layanan. Hasil wawancara kepada Kepala Seksi Penempatan dalam pelayanan sebagai berikut :

“Untuk permasalahan-permasalahan tertentu kadangkala kami berupaya untuk melonggarkan atau menanggukhan persyaratan yang dibutuhkan yang sebenarnay dilengkapi oleh masyarakat untuk mendapat pelayanan. Khususnya yang bersifat mendesak dan segera untuk kelengkapan persyaratan kerja, contihnya dalam pembuatan kartu kuning kepada pencari kerja, tanpa harus persyaratan lengkap, atau sesuai ketentuan administrasi dikarenakan keluarga atau yang bersangkutan tidak mempunyai waktu yang cukup untuk mengambil persyaratan yang tertinggal dirumah, sehingga yang bersangkutan harus pulang, maka akan hilang padahal sore itu harus diserahkan untuk kelengkapan persyaratan bekerja”
(wawancara, 06 Juli 2018)

Dalam pelayanan penempatan tidak dibebankan biaya sesuai ungkapan dari pencari kerja sebagai berikut:

“Saya dua kali datang ke Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen untuk mengurus pembuatan kartu kuning, alhamdulillah saya dilayani dengan baik dan ramah dan lancar, tanpa ada pembiayaan sama sekali”(Hani R, 12 Juni 2018).

Dari uraian diatas disimpulkan bahwa pada dasarnya pelayanan di Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen dalam menjalankan tugasnya sesuai undang-undang yang berlaku, dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan penempatan tidak dibebankan pembiayaan.

Perbandingan penelitian yang dilakukan oleh Samiadi (2011) berjudul Analisis Kinerja Kantor Pelayanan Terpadu dan Perijinan Kabupaten Grobogan. Ditemukan bahwa responsibilitas dapat dilihat dari pelaksanaan kegiatan organisasi sudah sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang ditetapkan. Penerbitan perijinan maupun kegiatan organisasi didasarkan pada aturan hukum yang ada, walaupun aturan hukum yang mendasari penerbitan perijinan harus disesuaikan dengan perkembangan jaman. Dalam penelitian Chaerani (2006) juga membuat indikator-indikator yang termasuk dimensi responsibilitas, tentang kejelasan alur tentang prosedur pelayanan, ketepatan waktu, keterjangkauan biaya oleh kemampuan masyarakat, kejelasan rincian biaya dan kejelasan jadwal pelayanan perlu diperhatikan agar pelayanan menjadi baik. Bila dibandingkan penelitian di Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen, maka secara umum dapat dilihat ada kesamaan

antara hasil penelitian dengan penelitian terdahulu, yaitu responsibilita secara keseluruhan dapat dikatakan baik.

e. Akuntabilitas.

Akuntabilitas dalam pelayanan adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai atau norma eksternal di masyarakat. Yang meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi dan orientasi pelayanan yang mengutamakan masyarakat pengguna jasa layanan. Indikatornya adalah: (1) Acuan pelayanan yang dipakai oleh petugas dalam proses penyelenggaraan pelayanan dengan prinsip orientasi pelayanan (2). Tindakan pelayanan oleh pegawai ketika pengguna layanan tidak mampu memenuhi persyaratan yang ditentukan. (3). Dalam menjalankan pelayanan, seberapa besar kepentingan pengguna jasa layanan memperoleh prioritas dari petugas pelayan.

Hasil observasi pegawai dalam menjalankan tugas dan penyelenggaraan pelayanan mengacu pada perintah atasan, perintah atau disposisi merupakan paduan pokok petugas untuk melangkah dalam bekerja, sehingga kinerja pegawai ditentukan oleh atasannya. Pegawai cenderung bertanggungjawab kepada atasan dari pada ke masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Dengan bukti fisik surat perintah tugas atau blangko disposisi merupakan awal para petugas melakukan pekerjaan serta melakukan penyelenggaraan pelayanan. Sesuai ungkapan dari pegawai atau petugas pelayanan yang mengatakan:

“Semua pelayanan yang saya berikan sudah ada prosedur yang mengaturnya, ketentuan tersebut mungkin dapat diperlonggar tergantung perintah dan disposisi dari atasan” (wawancara, 13 Agustus 2018)

Dari uraian diatas bahwa rendahnya akuntabilitas adalah para petugas melihat kultur birokrasi yang selalu melihat keatas, sehingga pegawai akan terbiasa mementingkan atasan dari pada kepentingan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Dengan demikian pegawai cenderung lebih bertanggungjawab kepada atasan dibandingkan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan.

Pernyataan diatas diperkuat dengan hasil wawancara kepada pengguna jasa pelayanan yang tidak mampu melengkapi persyaratan sebagai berikut:

“Saya datang kesini untuk meminta pelayanan dalam pembuatan kartu kuning, karena saya tidak tahu, saya hanya membawa persyaratan KTP, foto dan ijasah terakhir, saya tidak tahu kalo peryaratan semua ijasah dilampirkan, tapi karena pertimbangan rumahnya yang sangat jauh dan waktu yang tidak cukup untuk pulang, maka saya tetap dilayani dengan baik” (Hasip R, 20 Agustus 2018).

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan berindikator akuntabilitas pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen dari hasil observasi dan wawancara serta proses dan prosedur yang ada terdapat beberapa kecenderungan antara lain, sebagian besar kasus yang terjadi petugas pelayanan pada umumnya masih cenderung sangat procedural dalam memberikan pelayanan, kurang fleksibelnya tersebut disebabkan keawatiran pegawai dalam melakukan kesalahan, juklak dan

juknis merupakan acuan yang sangat kaku dan otoriter yang menyusahkan masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan. Kebijakan atasan merupakan acuan tambahan yang harus dijalankan oleh para petugas pelayanan.

Dari uraian diatas semua disimpulkan dari pengamatan perilaku petugas sebagai sumber pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa layanan, beberapa faktor indikator kinerja pegawai yang menjadi acuan diantaranya disiplin pegawai, motivasi pegawai dan cenderung melakukan beberapa penyimpangan sikap perilaku petugas kepada pengguna jasa pelayanan adalah:

1. Disiplin.

Dalam perilaku pegawai dapat dilihat dari kedisiplinannya, pada Disnaker KUKM Kabupaten Kabumen, sebagai pegawai yang kurang mampu mentaati ketentuan dalam pelaksanaan pelayanan. Pejabat selaku pemberi kebijakan serta wewenang untuk mengesahkan surat menyurat sering ditenukan tidak ada di tempat, dengan alasan rapat dinas, koordinasi ke instansi lain dan sebagainya. Hal ini terjadi para pejabat atau structural dalam meninggalkan kantor tanpa koordinasi dengan pejabat structural lainnya, hal ini akan menjadikan tertunda dan tidak terselesainya pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian terdahulu oleh Jonrizal (2011) yang berjudul Analisis Kinerja Pegawai Sekretariat Kota Padang Panjang. Dengan hasil

beberapa penyebab pegawai di sekretariat Daerah Kota Padang Panjang kurang disiplin dalam melaksanakan kerjanya diantaranya:

- (a). penempatan pegawai yang kurang tepat sasaran tidak sesuai dengan kemampuan dan keahliannya.
- (b). rendahnya kepercayaan pemimpin dalam memberikan suatu tanggungjawab kerja kepada bawahannya.
- (c). pimpinan hanya memberikan tanggungjawab kerja terhadap pegawai yang dipercaya dan memiliki kedekatan tertentu terhadap pemimpin.
- (d). penerapan kedisiplinan dari seorang pemimpin tidak didasarkan azas keadilan dan pemerataan sanksi.

Dalam penelitian Jonrizal factor dominan yang mempengaruhi disiplin kerja adalah unsure kepemimpinan. Dalam hal ini penelitian dilakukan di Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen merupakan ada unsure kesamaan dibandingkan dengan penelitian Jonrizal, factor yang menonjol disiplin kerja adalah pegawai yang selalu menunggu perintah atau disposisi atasan, perintah atasan merupakan awal pokok untuk pedoman melangkah mengawali pekerjaan, pejabat yang berwenang memberikan pengesahan surat hasil pelayanan sering meninggalkan kantor dengan tidak saling koordinasi antara structural lain sehingga pelayanan menjadi terhambat tidak terselesaikan dengan cepat. Pemimpin merupakan suatu unsure yang penting yang dapat mensinergikan kemampuan dan bakat dalam pekerjaan, oleh karena itu pemimpin seharusnya dapat melihat hal yang menjadi daya kekuatan yang dapat mempengaruhi perilaku pegawainya. Yang

tentunya pemimpin bisa memahami dan mendorong bawahannya lebih berkreaitif dan efektif dalam melaksanakan tugas dan fungsi dasar manajemen dalam mengarahkan dan mengawasi pekerjaan yang dilakukan.

2. Motivasi.

Semangat pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sangat bervariasi, hasil penelitian terdapat beberapa penyebab menurunnya motivasi kerja pegawai pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen diantaranya: (a). Lama masa kerja, pegawai baru lebih semangat dan lebih disiplin kerja, namun berjalan semakin lama masa kerja maka motivasi akan menurun, yang dikarenakan factor kepemimpinan salah satunya. (b). Lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif berpengaruh terhadap motivasi kerja, sebaliknya lingkungan yang tidak nyaman maka pegawai cenderung bermalas untuk bekerja, sehingga mengganggu pekerjaan. (c). Motivasi atasan, arahan yang positif dan perilaku yang baik dari pimpinan akan berpengaruh dalam motivasi kerja. (d). Kompetensi. Penetapan pegawai dalam kesesuaian pekerjaan berdasar pendidikan dan pengalaman sangat menentukan keberhasilan dalam penyelesaian pekerjaan. (e). *Reward and panishment*. Penghargaan merupakan atas pengakuan kinerja yang baik serta peringatan yang semestinya dapat digunakan sebagai salah satu pemicu motivasi kerja pegawai.

Dari uraian diatas kinerja pegawai dipengaruhi oleh motivasi. Peningkatan kinerja perlu dilakukan demi peningkatan organisasi, dalam Meningkatkan kinerja juga menempatkan pegawai yang sesuai dengan penghargaan tentang pekerjaan yang dilakukan. Memberikan reward tambahan di luar gaji, kenyamanan, memberikan kesempatan kepada pegawainya dalam peningkatan pendidikan, pengetahuan tentang prosedur dan mekanisme kerja, pemahaman tentang pekerjaan, dalam hal ini Meningkatkan motivasi kerja akan dapat cepat memberikan pekerjaan yang tepat pula.

3. Penyimpangan.

Sikap pegawai merupakan cenderung mengarah pada penyimpangan, yaitu budaya warisan dunia penyimpangan tersebut. Yang berarti Sesutu yang lebih memilih saudara atau teman berdasarkan hubungan bukan berdasarkan kemampuan dalam memberikan suatu jabatan atau job tertentu. Sehingga hasil kerja adalah bukan target yang utama melainkan mengandalkan koneksi dan kekuatan untuk meraih suatu jabatan atau status tertentu.

Pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen, suasana penyimpangan masih terasa sangat kuat. Ditemukan hampir semua pegawai honore atau Tenaga harian Lepas (THL) yang ada direkrut untuk membantu pekerjaan kantor merupakan anggota kerabat atau keluarga dekat pejabat Dinas. Kesempatan dan kedekatan dimanfaatkan untuk mengisi kekosongan pegawai, hampir semua pegawai THL tidak

mampu bekerja dan melaksanakan tugas dengan baik, dikarenakan mereka kurang berpengalaman, sehingga tidak begitu membantu mengurangi beban kerja yang ada.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Tabel. 11 HASIL PENELITIAN SECARA DESKRIPTIF DAPAT
DITAMPILKAN DENGAN TABEL SEBAGAI BERIKUT:

No	Uraian	SOP	Analisis Komparatif	Keterangan
1.	Produktivitas	Tingkat efisien dan efektifitas pelayanan.	Produktivitas fisik baik, sikap, kesadaran, disiplin kategori baik, sesuai antara input dan aotput, keterbatasan jumlah petugas pelayanan.	Ditemukan jumlah petugas yang minim, yaitu 2 pegawai dibantu petugas THL, sehingga pelayanan cukup menguras tenaga.
2.	Kualitas Pelayanan	Kepuasan kualitas pelayanan	Kualitas pelayanan kategori belum maksimal, adanya penundaan pelayanan dan keamanan yang kurang nyaman.	Ditemukan pejabat/pegawai meninggalkan kantor, pendelegasian tidak tepat petugas parkir tidak ada,
3.	Responsivitas	Mengenali kebutuhan masyarakat dan prioritas pelayanan.	Penyelenggaraan pelayanan kategori baik, sikap ramah dan cepat tanggap dalam hal keluhan-keluhan masyarakat, penanganan pengaduan sesuai dengan SOP.	Sudah sesuai, hanya dalam penanganan pengaduan belum ada seksi tersendiri. Masing di tangani masing-masing bidang.
4.	Responsibilitas	Penyelenggaraan pelayanan sesuai norma dan peraturan yang berlaku.	Penyelenggaraan pelayanan kategori baik, sesuai norma dan prosedur yang ditetapkan (SOP)	Sesuai dengan SOP/norma dan peraturan yang berlaku.
5.	Akuntabilitas	Kebijakan pelayanan mengarah pada kebutuhan masyarakat. Kategori sikap perilaku dengan indicator. - Disiplin. - Motivasi	Penyelenggaraan kategori baik, prosedur dan perintah atasan menjadi hal yang penting. Pelayanan tidak maksimal penundaan pelayanan Kinerja Pegawai kurang maksimal atau menurun sehingga mengganggu penyelenggaraan plyn	Ditemukan pegawai cenderung bertanggung jawab ke atasan dari pada ke masyarakat. Di temukan keharmonisan antara pimpinan dan bawahan kurang baik, pendegasian wewenang tidak jelas.

		- Penyimpangan	Adanya penyimpanan wewenang dari structural, sehingga target kinerja tidak sesuai.	<p>Ditemukan pengakuan kinerja pegawai tidak dihargai, tidak adanya reward serta tidak ada kesempatan pegawai dalam peningkatan SDM atau prestasi kerja.</p> <p>Ditemukan dalam penerimaan tenaga honorer adalah berasal dari kerabat pejabat..</p>
--	--	----------------	--	---

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB V

PENUTUP

B. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan untuk mengungkap dan menjelaskan pertanyaan penelitian yang berhubungan dengan Strategi Peningkatan Pegawai Negeri Sipil dalam memberikan pelayanan penempatan di Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kebumen dalam rangka pemberian pelayanan penempatan kepada masyarakat atau pengguna jasa layanan dilihat dari Produktivitas, Kualitas pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas secara umum masih dikatakan kurang, walaupun pelayanan yang diselenggarakan sudah memenuhi standar pelayanan minimal, yaitu cepat, tepat dan efisien. Namun disisi lain masih ada hambatan-hambatan dimana pejabat yang berwenang dalam pengesahan surat dinas sering meninggalkan kantor, dengan demikian menghambat penyelesaian pekerjaan, antara pimpinan dan bawahan masih terdapat hubungan yang tidak harmonis, dengan dibuktikan para pejabat atasan meninggalkan dinas tidak koordinasi dengan structural dibawahnya dan pegawai/petugas pelayanan.
2. Masih ada beberapa faktor dominan hal yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen diantaranya: Faktor kedisiplinan, motivasi, factor perilaku, kepemimpinan dan budaya,

pendelegasian wewenang yang belum memberikan iklim kondusif yang mengganggu pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa pelayanan.

3. Strategi dalam peningkatan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan penempatan tenaga kerja di Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen adalah kurang efektif dilihat dari hasil wawancara dan observasi.

C. Saran

Hasil analisis dan kesimpulan yang telah dilakukan, untuk peningkatan kinerja PNS di Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen sebagai berikut:

1. Para petugas atau pegawai pemberi pelayanan lebih memperhatikan prosedur pelayanan, perlu peningkatan sumber daya manusia sehingga dalam memberikan pelayanan tidak terkesan berbelit-belit atau menyulitkan masyarakat pengguna jasa layanan.
2. Perlu adanya evaluasi terhadap kinerja pegawai sehingga lebih intensif, adanya reward/penghargaan terhadap pegawai yang prestasi, pemberian panishment bagi pegawai yang melakukan kesalahan, perilaku pimpinan yang baik dan memberikan contoh pada bawahannya, dengan demikian akan meningkatkan rasa tanggungjawab terhadap pekerjaan dan tugas yang diemban dengan harapan kinerja semakin baik.
3. Strategi yang paling efektif dalam peningkatan pelayanan penempatan tenaga kerja pada Disnaker KUKM Kabupaten Kebumen adalah peningkatan kualitas perilaku pegawai yang lebih professional, peningkatan wawasan dan pengetahuan, serta peningkatan fasilitas prasarana dan sarana pelayanan.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR PUSTAKA

- Ambeng.(2009). “Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Camat Hasil Pemekasan”*Tugas Akhir Program Magister, Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka. Jakarta.*
- Agustino, ko (2005).*Politik dan Otonomi Daerah*.Serang: Unterta Press.
- Anwar Prabu Mangkunegara, (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Bryson, John M. (1999). *Perencanaan Strategi Organisasi Sosial*.Edisi Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- David Fred R. (2006). *Manajemen Strategis*. Edisi sepuluh . Jakarta: Salemba Empat.
- Dessler, Gary.(2007), *Manajemen Personalialia, Edisi Ketiga*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Dwiyanto, Agus. (1995), *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*. Yogyakarta: Fisip UGM.
- David, F.R. (2004). *Manajemen Strategis*. Edisi Bahasa Indoneia. Jakarta: Prenhallindo.
- Hasibuan, Malayu sp, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Manulang, 1996, *Manajemen Tenaga Kerja*,Jakarta: Karya Darma IIP.
- Moleong. J. Lexy.(2006), *Metode Penelitian Kualitatif*. Banadung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- P. Siagian, Sondang. 2011. *Manajemen Stratejik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rheiga Muharanis, (2013). “Analisis Kinerja aparatur dalam pelayanan masyarakat Pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang” *Tugas akhir program Magister, Magister Sains Universitas Terbuka Jakarta.*
- Sedarmayanti,(2001). *Manajemen Personalialia*.Edisi keenam. Jakrata: Erlangga.

Sondang P. Siagian. (2004), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Simamora, Henry, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, Yoyakarta: STIE YKPN.

Wibisono, Dermawan. 2011. *Manajemen Kinerja Korporasi dan Organisasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003

Peraturan Kementerian Ketenagakerjaan Nomor 39 Tahun 2016 tentang Penempatan Tenaga Kerja.

<http://www.pelajaran.co.id/2017/02/pengertian-strategi-menurut-pendapat-para-ahli-terlengkap.html>

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat