

PELAYANAN PEMBUATAN PERSYARATAN KERJA AK/I (KARTU KUNING) PADA KANTOR DINAS TENAGA KERJA DI KOTA SAMARINDA

Mei Fitriani¹

Ringkasan

Mei Fitriani, Studi Tentang Pelayanan pembuatan Persyaratan Kerja AK/I (Kartu Kuning) pada Kantor Dinas Tenaga Kerja di Kota Samarinda Dibawah bimbingan Bapak Dr. Anthonius Margono, M. Si dan Drs. H. Hamdan, M. Si. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda dalam Pembuatan Persyaratan Kerja AK/I dan untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan hambatan yang dihadapi Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda dalam Pelayanan tersebut. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara *library research* dan *field research* yaitu observasi, wawancara langsung dengan *key* informan, arsip serta dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling* adalah teknik pengumpulan sample dengan pertimbangan tertentu. Misalnya akan melakukan penelitian tentang kualitas makanan, atau penelitian tentang kondisi politik di suatu daerah, maka sumber datanya adalah orang yang ahli politik. Sample ini lebih cocok digunakan untuk penelitian kualitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu analisis dan model interaktif, yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa pelayanan pembuatan persyaratan kerja AK/I (Kartu Kuning) pada kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik. Namun ada beberapa didalam pelayanan tersebut terdapat penyalahgunaan prosedur, seperti masih adanya pencari kerja yang diwakilkan dalam pembuatan AK/I tersebut dengan menggunakan oknum dalam Dinas Tenaga Kerja itu sendiri. Adanya kurang transparansi dari pihak instansi sendiri terhadap pegawai dan masih ada yang membayar dalam pembuatan AK/I tersebut walaupun sebenarnya tidak dipungut biaya dikarenakan gratis. Masih ada sarana dan prasarana yang belum disediakan dinas tenaga kerja seperti bacaan Koran atau majalah.

Kata Kunci : *Pelayanan AK/I (Kartu Kuning)*

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Bab I Pendahuluan

Latar Belakang

Berbagai upaya pembangunan nasional yang dilakukan oleh pemerintah pusat saat ini di tuntut untuk semakin mampu menyentuh segala aspek kehidupan rakyat Indonesia. Melalui pembangunan Nasional pemerintah mengadakan penyelenggaraan Negara. Dan penyelenggaraan Negara memiliki peranan penting dalam pelaksanaannya selaku pelayan masyarakat. Disatu sisi, pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat dimaksimalkan sedemikian rupa, sehingga bermanfaat bagi masyarakat banyak. Di sisi lain, pelayanan berkualitas yang ada dalam jajaran manajemen pemerintah akan mampu memberikan pelayanan kepada publik secara memuaskan. Kelancaraan penyelenggaraan pemerintah sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Sedangkan pengembangan dan peningkatan kualitas layanan dalam masyarakat menjadi puas karena mereka pantas mendapatkannya.

Dinas Tenaga Kerja merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah dibidang ketenagakerjaan dan transmigrasian, yang didalamnya terdapat manajemen dalam proses menjalankan suatu pekerjaan dengan serangkaian tindakan yang secara berjenjang, berlanjut yang berkait dilakukan untuk menggapai sesuatu yang telah ditetapkan. Tindakan ini meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), kepemimpinan (*leading*), pengendalian (*controlling*), pergerakan (*actuating*), koordinasi (*coordination*), dan komunikasi (*communicating*).

Hal tersebut di atas, ditegaskan dengan Undang-Undang RI No. 25 tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik yaitu 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. Penyelenggaraan pelayanan publik yang selanjutnya disebut setiap institusi penyelenggaraan Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Hal ini juga dapat diperjelas dalam misi pembangunan ketenagakerjaan yang tertera dalam Dinas Tenaga Kerja, khususnya Kota Samarinda yaitu : Meningkatkan kompetensi dan profesionalitas aparatur yang religious untuk mendukung kualitas pelayanan prima di bidang ketenagakerjaan dan akuntabilitas SKPD.

Berbicara tentang pelayanan publik, banyak keperluan masyarakat khususnya dalam hal mencari kerja mereka memerlukan Kartu Tanda Pendaftaran Pencari Kerja (AK/I), maksud AK/I sebagai tanda bukti bahwa pencari kerja telah mendaftarkan diri pada Dinas Tenaga Kerja yang bertanggung jawab dibidang ketenagakerjaan kabupaten atau kota dan juga sebagai tanda pengenal untuk memudahkan mencari kartu induknya dalam bak bergerak. Dinas Tenaga Kerja merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah di dalam ketenagakerjaan dan transmigrasian, Semakin banyaknya orang yang mencari pekerjaan dalam era ini maka sangat di butuhkan pelayanan dari para aparatur Dinas Tenaga Kerja yang bertindak sebagai pelayan publik. Karena pada kenyataannya, wajah birokrasi publik sebagai pelayan rakyat masih jauh dari yang diharapkan. Didalam praktek

penyelenggaraan pelayanan, rakyat menempati posisi yang kurang menguntungkan. Beragam keluhan dan ketidakpuasan masyarakat, bahkan terkadang adanya penyalahgunaan prosedur dan penyalahgunaan jabatan dalam pelayanan publik menunjukkan mendesaknya suatu pembaruan makna baik dari sisi substansi hubungan negara-masyarakat dan pemerintah-rakyat maupun perbaikan-perbaikan didalam internal birokrasi publik itu sendiri.

Dari berbagai permasalahan yang ditemukan diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan yang diberikan Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda selaku lembaga pemerintah yang mengurus masalah ketenagakerjaan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat khususnya AK/1 (Kartu Kuning). Sehingga peneliti tertarik mengangkat penelitian yang berjudul “Pelayanan Pembuatan Persyaratan Kerja AK/1(Kartu Kuning) Pada Kantor Dinas Tenaga Kerja di Kota Samarinda”.

Rumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengajukan permasalahan tentang :

1. Bagaimana pelayanan pembuatan persyaratan kerja AK/1 (Kartu Kuning) Pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Di Kota samarinda?
2. Faktor-faktor apa yang menghambat pelaksanaan pembuatan persyaratan kerja AK/1 (Kartu Kuning) Pada Dinas Tenaga Kerja Di Kota Samarinda?

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang di rumuskan diatas, maka tujuan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pelayanan pembuatan persyarata kerja AK/1(Kartu kuning) Pada Dinas Tenaga Kerja Di Kota samarinda.
- 2) Untuk mengetahui faktor-faktor menghambat pelayanan pembuatan Kartu Persyaratan Kerja AK/1(Kartu Kuning) Pada Dinas Tenaga Kerja Di Kota Samarinda.

Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis
2. Secara Praktis

Bab II Kerangka Dasar Teori

Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan oleh pemerintah dengan tujuan tertentu demi kepentingan masyarakat. Jika suatu pemerintah negara melakukan pelayanan dengan berorientasi kepada publik interest atau publik needs maka yang harus dipikirkan oleh pemerintah itu ialah how to serve the public, sehingga pemerintah itu bertindak sebagai public servant (pelayanan masyarakat) yang menyelenggarakan public service (layanan publik).

Kebijakan publik dalam definisi yang mashur dari Dye adalah *whatever government choose to do or not to do*. Maksudnya Dye hendak menyatakan bahwa apapun kegiatan pemerintah baik yang eksplisit maupun implisit merupakan kebijakan. Jika anda melihat banyak jalan berlubang, jembatan rusak atau sekolah rubuh kemudian anda mengira bahwa pemerintah tidak berbuat apa-apa, maka “diamnya” pemerintah itu menurut Dye adalah kebijakan. Interpretasi dari kebijakan menurut Dye diatas harus dimaknai oleh 2 hal penting: pertama, bahwa kebijakan haruslah dilakukan oleh badan pemerintah, kedua: kebijakan tersebut mengandung pilihan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah.

Menurut James E. Anderson mendefinisikan kebijakan sebagai perilaku dari sejumlah aktor (pejabat, kelompok, instansi pemerintah) atau serangkaian aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu. Pembicaraan tentang kebijakan memang tidak lepas dari kaitan kepentingan antar kelompok, baik di tingkat pemerintahan maupun masyarakat secara umum (Anderson, 1979:2-3).

Menurut Harold Laswell dan Abraham Kaplan (1970:71) kebijakan publik adalah *a projected of goals, values, and practices*. Menurut Robert Steward (2000:18) mendefinisikannya sebagai *e process or a series or pattern of governmental activities or decisions that are design to remedy some public problem, either real or imagined*. Menurut Austien Ranney (dikutip Lester & Steward, 2000: 18) mendefinisikannya sebagai *a selected line of action or declaration of inten*. Steven A. Peterson (2003) mendefinisikannya sebagai *government action to address some problem*. B. G Peters (1993: 4) mendefinisikannya *sebagai the sum of government activities, wheter acting directly of through agents, as it has an influence on the lives of citizens*. Kebijakan memang menjadi ranah yang amat berbaur kekuatan untuk saling mempengaruhi dan melakukan tekanan para pihak. Sehingga, tak heran jika Carl Friedrich pun mendefinisikan kebijakan sebagai suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungannya tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan tertentu (Carl J. Friedrich) .

Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda

Sejak Indonesia merdeka pada tanggal 17 Agustus 1945 telah dirintis pendirian Departemen Tenaga Kerja dengan tujuan membina unit-unit kerja sesuai dengan norma-norma ketenagakerjaan, yaitu asas kemanusiaan dan juga sebagai pencerminan dari falsafah Pancasila. Pada mulanya Departemen Tenaga Kerja berdiri di Kementerian Perburuhan merupakan bagian dari Kementerian Sosial dan baru pada akhir tahun 1949 dibentuk kementerian perburuhan yang berdiri sendiri di Yogyakarta, yang dipimpin oleh Ibu SK. Tri Murtiga.

Kemudian di Jakarta dibentuk Kementerian Perburuhan yang di pimpin oleh Mr. Wilopo dan tanggal 6 September 1950 terjadi pergantian Menteri yaitu R. Pandji Suroso (Farindra) menggantikan Mr. Wilopo sebagai Menteri Perburuhan pada tanggal 27 April 1951 dan terjadilah pergantian Kabinet yaitu Kabinet Natsir yang merupakan Kabinet RI yang ke -1, yaitu yang diganti oleh Kabinet RI ke- II

yaitu Kabinet Wilopo, menggantikan Kabinet Sukiman Iskandar Tedja Kusuma dari tanggal 3 April 1952.

Kabinet IV Ali Sastro Amidjojo dipilih SM. Abidin menggantikan Iskandar Tedja Kusuma mulai tanggal 30 Juli 1952 sampai dengan tanggal 12 Agustus 1955. Kabinet Ali Sastro Amidjojo terpilih untuk kedua kalinya, jabatan Menteri Perburuahan dipegang Sabilal Rasjad. Jabatan ini mulai dipegang tanggal 24 Maret 1956 hingga tanggal 9 April 1957, Kemudian Mr. Samyono menggantikan Sabilal Rasjad sebagai Menteri Pwrburuan. Jabatan ini dipegang mulai tanggal 9 April 1957 sampai dengan tanggal 19 Juli 1959.

Pada tanggal 10 Juli 1959, Mr. Samyono digantikan oleh Erning Prada sebagai Menteri Perburuahan 18 Juli 1960 sampai dengan tanggal 27 Agustus 1964. Ketika Kabinet Kerja menjadi Kabinet Dwikora, Ahem Erning Prada diganti oleh Soetomo Martopradoto mulai tanggal 2 September 1964 sampai dengan tanggal 18 Maret 1966. Selanjutnya Kabinet Dwikora sementara dipegang oleh Drs. Frasenda, menggantikan Soetomo Martopradoto mulai tanggal 18 Maret 1966 sampai dengan tanggal 26 Maret 1966, Selanjutnya Kabinet Dwikora disempurnakan oleh Dr. Awaludin Djamin, MPA. Komisaris besar polisi menggantikan Drs. Frasenda mulai tanggal 28 Maret sampai dengan 5 Juli 1966.

Pada tahun 1966 ini Departemen Perburuahan diganti namanya menjadi Departemen Tenaga Kerja oleh Laksamana Muda Mursalin Daeng Mama gung dan Memimpin Departemen Tenaga Kerja sampai dengan 28 Maret 1973, pada waktu pembubaran Kabinet Pembangunan I dan [embentukan cabinet Pembangunan II berdasarkan keputusan Presiden RI. No. 59/M/1978, maka diadakan penggabungan antara Departemen Transmigrasi dan Koperasi.

Menteri Tenaga Kerja Transmigrasi dan Koperasi dijabat oleh Prof. Soebroto, memimpin Departemen mulai tanggal 28 Maret 1973 sampai dengan 28 Maret 1978, Pada bulan Maret 1978 Departemen Tenaga Kerja dan Koperasi diadakan perubahan menjadi Depaertemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Berdasarkan keputusan Presiden RI. No. 59/M/1978, pada Kabinet pembangunan III telah diadakan pergantian kepemimpinan yaitu prof. Soebroto diganti oleh Prof. Dr. Harun zain, mulai tanggal 28 maret 1978 sampai dengan tanggal 17 Maret 1983.

Tanggal 28 Maret 1983 sampai dengan tanggal 28 Maret 1988 Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi berdasarkan Keputusan Presiden RI. No. 54/M/1983 pada cabinet Pembangunan IV, Maka pemimpin Departemen diadakan pergantian dari Prof. Dr. Harun zain digantikan oleh Laksamana Purnawirawan Soedomo samapi dengan bulan Maret 1988. Pada Tahun yang bersamaan pula Departemen Tenaga Kerja yang dipimpin oleh Laksamana Purnawirawan Soedomo. Berdasarkan Keputusan Presiden RI. No. 64/M/1988 pada Kabinet Pembangunan V, Pimpinan "Departemen Tenaga Kerja" dari Laksamana Purnawirawan Soedomo diganti oleh Drs. Cosmos BatuBara.

Dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda berpedoman kepada Peraturan yang berlaku, antara lain :

- 1) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;

- 2) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2003 tentang Pengesahan Konvensi ILO Nomor 81 mengenai Pengawasan Ketenagakerjaan di Industri dan Perdagangan;
- 3) Undang-Undang No. 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial;
- 4) Undang-Undang No. 25 tahun 2004 tentang system Perencanaan Pembangunan nasional;
- 5) Undang-undang No. 32 Tahun 2004 Pemerintah Daerah;
- 6) Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2007 Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;
- 7) Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi No. 13 tahun 2010 tentang Rencana Strategis Kementerian Tenaga Kerja dan Trasmigrasi Tahun 2004-2010;
- 8) Peraturan Pemerintah Kota Samarinda Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Samarinda; dan
- 9) Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 23. Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Struktur Organisasi Dinas Daerah Kota Samarinda.

Pelayanan Publik

Aparatur pemerintah sebagai masyarakat/public memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Namun pada saat ini, masyarakat beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah cenderung kurang memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari segi banyaknya keluhan masyarakat kepada aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan.

Bone (2001: 1) menyatakan bahwa salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah karena sesuatu urusan adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sering kali kurang bersahabat. Pelayanan publik yang menjadi focus studi disiplin ilmu Administrasi Publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian komprehensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan dimana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak kita lihat. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigm maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Budiman Rusli Mengemukakan bahwa selama hidupnya,

manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle theory of leadership* bahwa pada awal kehidupan manusia pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut seiring tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahka. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayana” dan yang “dilayani” kepengertian sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan terhadap masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara, meskipun Negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah sesuatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman ; menyediakan keperluan orang ; mengiyakan , menerima ; menggunakan.

Menurut Moenir (2001: 27) Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut Lukman (2003:6) pelayanan adalah adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpen No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan mauoun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh public (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Pelayanan Pembuatan Persyaratan Kerja AK/I (Kartu Kuning)

Dinas Tenaga Kerja merupakan unsur pelaksana urusan Pemerintahan di bidang Ketenagakerjaan dan Ketransmigrasian. Dinas Tenaga Kerja dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung kepada Kepala Daerah melalui Sekda. Berdasarkan UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD Negara RI Tahun 1945, Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab Negara dan korupsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang member pengaturan secara jelas. Pelayanan pembuatan Persyaratan Kerja AK/I (Kartu Kuning) adalah melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan mencari pekerjaan dan sebagai persyaratan mencari kerja. sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan yang diberikan oleh pegawai kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda kepada para pencalon tenaga kerja.

Pengertian AK/I (Kartu Kuning)

Kartu Tanda Pendaftaran Pencari Kerja AK/I (Kartu Kuning) adalah sebagai tanda bukti bahwa pencari kerja telah mendaftarkan diri pada Dinas yang bertanggung jawab di bidang Ketenagakerjaan kabupaten/ Kota dan juga sebagai tanda pengenalan untuk memudahkan mencari Kartu Induknya dalam Bak Bergerak

Pengisian AK/I sendiri dilakukan oleh pengantar kerja atau petugas antar kerja setelah diadakan wawancara dengan Tenaga Kerja.

Kartu Tanda Pencari Kerja AK/I (Kartu Kuning) ukurannya sebagai berikut :

- a. Panjang : 32 Cm
- b. Tinggi : 10 Cm
- c. Jenis Kerja : Karton Logo Pemda Kab/Kota timbul warna dasar putih.

Definisi Konsepsional

Sesuai dengan judul penelitian yaitu Pelayanan Pembuatan Persyaratan Kerja AK/I (Kartu Kuning). Maka dalam penelitian ini penulis menguraikan definisi konsepsional yang menyangkut judul skripsi agar dapat mempermudah dalam memahami maksud pembahasan ini. Definisi konsepsional dari penelitian ini adalah Pelayanan Pembuatan Persyaratan Kerja AK/I (Kartu Kuning) adalah melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan mencari pekerjaan dan sebagai persyaratan mencari kerja. sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan yang diberikan oleh pegawai Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda kepada para pencalon tenaga kerja.

Bab III Metode Penelitian

Fokus Penelitian

Yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

- 1) Pelayanan dalam Pembuatan persyaratan Kerja AK/1 (Kartu Kuning) :
 - a. Prosedur pelayanan pembuatan persyaratan kerja AK/1 (Kartu Kuning).
 - b. Sarana/fasilitas operasional untuk mendukung pelayanan pembuatan persyaratan kerja AK/1 (Kartu Kuning).
 - c. Kepastian waktu dan intensifikasi dalam memberikan pelayanan pembuatan persyaratan Kerja AK/1 (Kartu Kuning) serta kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
 - d. Transparansi dalam pelayanan pembuatan persyaratan kerja AK/1 (Kartu Kuning)
- 2) Faktor yang menghambat dalam pembuatan persyaratan kerja AK/1 (Kartu Kuning).

Lokasi Penelitian

Penulis mengadakan penelitian di Kantor Dinas Tenaga Kerja, Jalan Basuki Rahmat No. 78 Samarinda Kalimantan Timur.

Sumber Data

Maka penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian *deskriptif kualitatif* yaitu jenis penelitian yang menggunakan atau mengungkapkan keadaan yang sebenarnya sesuai dengan keadaan dilapangan. Informasi yang didapat melalui *sampling purposive dan insidental*. Adapun yang menjadi nara sumber dalam penelitian ini adalah: *Key-informan* adalah orang yang menguasai permasalahan, memiliki informasi dan bersedia memberikan informasi. Kepala Dinas atau sekretaris Dinas Tenaga Kerja Kota samarinda. Sedangkan yang menjadi Informan adalah Pegawai atau staf Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda, sebanyak 3 orang.

Selain diatas penulis juga mewawancarai masyarakat, yaitu sebanyak 5 orang sebagai responden secara *Insidental Sampling*, yaitu warga atau masyarakat yang secara kebetulan penulis temui di lapangan yang sedang membuat persyaratan kerja sebagai calon tenaga kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk melengkapi data sesuai dengan kebutuhan peneliti maka pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian *keperustakaan, observasi, dokumen, dan wawancara*. Adapun analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini *deskriptif kualitatif*, menurut Miles & Huberman (2007:16-20) analisis meliputi 4 komponen yaitu:

- 1) Pengumpulan data
- 2) Reduksi data
- 3) Penyajian data
- 4) Penarikan kesimpulan

Bab IV Hasil Penelitian

Gambaran Umum Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda

Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda merupakan salah satu instansi pemerintahan yang ada di Kota Samarinda yang terletak di Jalan Basuki Rahmat No. 78. Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda mempunyai tugas pokok membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah di bidang ketenagakerjaan dan transmigrasi berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dalam perumusan perencanaan kebijakan teknis operasional program pembinaan, pengawasan, pengendalian, monitoring, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan urusan ketenagakerjaan dan transmigrasi, SDM aparatur, pelatihan produktivitas, penempatan tenaga kerja dalam negeri dan luar negeri, hubungan industrial dan jamsostek serta penyiapan, pengembangan, pengarahan mengenai pemukiman dan penempatan masyarakat dan kawasan serta fasilitas perpindahan transmigrasi sesuai norma, standar, prosedur dan kriteria yang ditetapkan pemerintah dan searah dengan kebijakan umum daerah.

Dinas Tenaga Kerja dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas melalui Sekda.

Visi

Mewujudkan angkatan kerja yang produktif, profesional, dan mandiri serta menciptakan hubungan industrial yang harmonis, dinamis dan berkeadilan.

Misi

- Mendorong peningkatan produktivitas dan kemandirian angkatan kerja dalam rangka penciptaan lapangan kerja dan pengurangan pengangguran.
- Mendorong terwujudnya tenaga kerja yang kompeten, produktif, profesional, mandiri dan berdaya saing melalui peningkatan pendidikan/keterampilan bagi tenaga kerja, khususnya tenaga kerja wanita.
- Mendorong terjadinya hubungan industrial yang harmonis, dinamis dan berkeadilan antara tenaga kerja dengan perusahaan.
- Meningkatkan perlindungan tenaga kerja dalam aspek hukum dan profesi kearah peningkatan kesejahteraan tenaga kerja.
- Meningkatkan kompetensi dan profesionalitas aparatur yang religius untuk mendukung kualitas pelayanan prima di bidang ketenagakerjaan dan akuntabilitas SKPD.

Keadaan Pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda

Sumber daya manusia atau pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda merupakan unsur penting bagi suatu dinas untuk memaksimalkan kinerja dan produktivitas terkait dalam hal ini. Karena unsur sumber daya manusia yang dalam

hal ini adalah para pegawai, untuk membantu menjalankan tugas dan fungsinya berdasarkan peraturan walikota No. 023 tahun 2008. Jumlah pegawai sampai dengan Maret 2011 85 orang pegawai. Terdiri dari 55 orang pegawai negeri sipil, 17 orang calon pegawai negeri sipil, dan 13 orang PPTB/PPHT. Dimana masing-masing pegawai tersebut memiliki tingkat pendidikan yang beragam dan tentunya harus memiliki kompetensi yang memadai untuk menompang mereka untuk menjalankan tugas-tugasnya, dalam hal ini pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda yang memiliki tingkat pendidikan yang terendah adalah SLTA, Diploma III, Strata I, Strata II dan yang paling tinggi adalah Strata III.

Prosedur Pelayanan Pembuatan Persyaratan Kerja AK/I (Kartu Kuning)

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur pelayanan yang dimaksud disini adalah cara-cara yang ditempuh oleh seseorang untuk mendapatkan pelayanan di Dinas Tenaga Kerja. Dalam hal ini maksud peneliti adalah sejauh mana prosedur pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat.

Prosedur pelayanan adalah menurut Muhammad Ali (2000:325) Prosedur adalah tata cara kerja atau cara menjalankan suatu pekerjaan.

Menurut Amin Widjaja (1995:83) Prosedur adalah sekumpulan bagian yang saling berkaitan misalnya orang, jaringan gudang yang harus dilayani dengan cara yang tertentu oleh sejumlah pabrik dan pada gilirannya akan mengirimkan pelanggan menurut proses tertentu.

Menurut Kamaruddin (1992:836) prosedur pada dasarnya adalah suatu susunan yang teratur dari kegiatan yang berhubungan satu sama lainnya dan prosedur-prosedur yang berkaitan melaksanakan dan memudahkan kegiatan utama dari suatu organisasi.

Sedangkan pengertian prosedur Menurut Ismail Masya (1994:74) Mengatakan bahwa Prosedur adalah suatu rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan-urutan menurut waktu dan tata cara tertentu untuk melaksanakan sesuatu pekerjaan yang dilaksanakan berulang-ulang.

Sarana/Fasilitas Operasional untuk Mendukung Pelayanan Pembuatan Persyaratan Kerja AK/I (Kartu Kuning).

Sarana dan prasarana pelayanan, yaitu mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilannya tetapi tetap sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana /fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan. Secara umum Sarana dan Prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan didalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Menurut Moenir (1992:119) Mengemukakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/

pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Pengertian yang dikemukakan oleh Moenir, jelas memberi arah bahwa sarana dan prasarana adalah seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi mewujudkan tujuan yang hendak dicapai. Berdasarkan pengertian diatas, maka sarana dan prasarana pada dasarnya memiliki fungsi utama sebagai berikut :

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- 2) Meningkatkan produktivitas, baik barang dan jasa.
- 3) Hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin.
- 4) Lebih memudahkan/sederhana dalam gerak para pengguna/pelaku.
- 5) Ketepatan susunan stabilitas pekeja lebih terjamin.
- 6) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- 7) Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan yang mempergunakannya.

Untuk lebih jelasnya mengenai Sarana dan Prasarana yang dimaksud diatas berikut ini akan diuraikan istilah sarana kerja/fasilitas kerja yang ditinjau dari segi kegunaan Menurut Moenir (2000: 120) membagi sarana dan Prasarana sebagai berikut:

- 1) Peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang yang berlainan fungsi dan gunanya.
- 2) Perlengkapan Kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat pembantu tidak langsung dalam memproduksi mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan.
- 3) Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan, misalnya mesin ketik, mesin pendingin ruangan, mesin absensi, dan mesin pembangkit tenaga.

Kepastian Waktu dan Intensifikasi Dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Persyaratan Kerja AK/I (Kartu Kuning) Serta Kesopanan dan Keramahan Dalam Memberikan Pelayanan

Kepastian waktu adalah bagaimana pihak Dinas Tenaga Kerja dalam memberikan pelayanan apakah sesuai dengan prosedur yang ada, harus bersikap terbuka kepada masyarakat dalam hal yang berhubungan dengan kepentingan bersama, Apakah sudah sesuai dengan komitmen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan intensifikasinya tergantung kepada komitmen petugas dalam pelayanan memang diperlukan kesungguhan karena dalam 2 hal tersebut cenderung dalam pembuatan AK/I itu sendiri kurang efisien dan efektif.

Untuk keramahan dan kesopanan petugas harus juga perlu diperhatikan dalam semua Instansi, jangan terkadang mengoper pekerjaan yang seharusnya sudah jadi tugas dari masing-masing individu. Perlu di ingat bahwa sebagai seorang petugas pelayanan harus selalu diliputi sikap kesadaran, bahwa tugas yang

dibebankan padanya harus dilaksanakan dengan penuh keikhlasan, Sehingga membawa dampak positif bagi dirinya dan orang lain.

Transfaransi Dalam Pelayanan Pembuatan Persyaratan Kerja AK/I (Kartu Kuning)

Transfaransi adalah suatu proses keterbukaan dari para pengelola manajemen, Utamanya manajemen publik, Untuk membangun akses dalam pengelolaannya sehingga arus informasi keluar masuk secara berimbang. Keterbukaan informasi pelayanan, yaitu mencakup apakah ada keterbukaan informasi mengenai Prosedur, Persyaratan dan Biaya Pelayanan, Apakah dengan jelas dapat diketahui oleh masyarakat, Apakah terdapat media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan dalam Pelayanan Pembuatan AK/I itu sendiri.

Bagi publik transfaransi bukan lagi bukan lagi kebutuhan akan tetapi hak yang harus diberikan kepada masyarakat sebagai pelayanan publik. Hak publik yang harus diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja adalah hak untuk mendapat informasi yang sesuai dengan prosedur yang telah tersedia di Dinas Tenaga Kerja. Pengembangan Tranfaransi sendiri adalah di tujukan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan publik kepada Dinas Tenaga Kerja bahwa Instansi bersih dari yang namanya penyalahgunaan prosedur. Transfaransi itu sendiri bertujuan menciptakan kepercayaan masyarakat dan Dinas yang terkait.

Faktor Penghambat dalam Pembuatan Persyaratan Kerja AK/I (Kartu Kuning)

Faktor yang Mendukung dan Menghambat dalam Pelayanan adalah apa-apa saja yang menjadi kendala dalam pelayanan tersebut, Mungkin dari faktor sarana dan Prasarananya, Prosedur yang sudah sesuai apa belum, peningkatan pelayanan yang diberikan apa sudah sesuai pola pelayanan publik. Kinerja pegawai yang dapat meningkatkan kualitas dalam pelayanan tersebut, yang benar-benar mengabdikan diri kepada masyarakat guna memperlancar usaha-usaha yang termasuk dalam pelayanan kemasyarakatan untuk mencapai pada suatu tujuan yang telah ditelah ditentukan. Baik dari pendidikan pegawai, Keterampilan Pegawai, Kedisiplinan Pegawai, serta sikap dan perilaku pegawai yang didapat merupakan faktor penting akan terlaksananya pelayanan prima yang seharusnya di dapatkan oleh masyarakat.

Bab V Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah penulis kemukakan pada bab-bab sebelumnya, sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Pelayanan Pembuatan Persyaratan Kerja AK/I (Kartu Kuning) sudah berjalan dengan baik. Namun didalam Pelayanan tersebut terdapat penyalahgunaan prosedur seperti masih adanya pencari kerja yang diwakilkan dalam pembuatan AK/I tersebut dengan menggunakan oknum dalam Dinas Tenaga Kerja itu sendiri. Adanya ketidaktransfaransinya pihak instansi sendiri terhadap pegawai dan masih ada yang membayar dalam pembuatan AK/I tersebut walaupun sebenarnya tidak di pungut

biaya dikarenakan gratis. Masih ada Sarana dan Prasarana yang belum disediakan dinas tenaga kerja seperti bacaan Koran atau Majalah.

Saran

Sesuai dengan penelitian dan kesimpulan yang ada maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

Pelayanan yang diberikan Dinas Tenaga Kerja sudah baik, akan tetapi dalam hal Prosedur dan Transfaransi masih ada oknum yang menyalahgunakan, Seharusnya apapun yang sudah menjadi prosedur atau aturannya alangkah baiknya pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda bisa dengan baik menjalankan prosedur yang ada. Jika dalam Prosedur sudah dikatakan tidak dipungut biaya/gratis, sebaiknya pegawai tidak menerima pemberian dari pemohon baik itu pemohon yang menawarkan sendiri, karena dengan pegawai mengambil uang yang diberikan oleh calon pencari kerja sama saja itu dikatakan adanya penyalahgunaan prosedur. Untuk dalam pembuatan AK/I yang dititipkan atau di wakikan oleh oknum dalam seharusnya itu tidak boleh terjadi, karena sudah jelas dalam prosedur ditulis tidak dapat di titipkan/ diwakikan.

Daftar Pustaka

- Husaini, Usman, 2003. *Metologi Penelitian Sosial*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moenir A.S, 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan Pertama, Bumi Aksara, Jakarta.
- Tulus, Moh, Agus, 1992. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wahab, Solichin Abdul, 2002. *Analisis Kebijakan Publik dari formulasi ke implementasi Kebijakan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Alfian, Usman, 1991. *Birokrasi dalam otonomi daerah*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Thoha, Miffah, 2005. *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Waldo, Dwight, 1991. *Pengantar study Publik administration*, Bumi aksara, Jakarta.
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*.
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung.
- B, Milles, Mathew dan Huberman, 1992. *Analisis Data Deskriptif Kualitatif*. Universitas Indonesia, Jakarta.

Dokumen-dokumen :

- Pedoman Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja.
- Anonim, *Republik Indonesia UNdang-undang Dasar 1945*
-----, *Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik*
-----, *MENPAN nomor 63/2003 tentang sendi-sendi pelayanan prima*.

-----, *MENPAN nomor 64/2004 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan rancangan undang-undang tentang pelayanan publik.*