

V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja Dinas Tenaga Kerja Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK/I)

Pada bab ini akan di uraikan hasil penelitian yang menyajikan data yang telah diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang disertai dengan penjelasan-penjelasan untuk mempermudah dalam melakukan proses pembahasan hasil penelitian. Adapun uraian hasil dan pembahasan didasarkan pada fokus penelitian yang telah ditetapkan.

Untuk mengukur kinerja Dinas Tenaga Kerja dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) dengan menggunakan pernyataan yang dikemukakan oleh Mahsun (2006:77-78), bahwa kinerja dapat diukur dengan menggunakan indikator, yaitu :

A. Masukan (*Input*)

Adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator masukan mengukur jumlah sumber daya seperti anggaran (dana), sumber daya manusia, peralatan, material dan masukan lain yang dipergunakan untuk melaksanakan kegiatan.

Pada bagian Masukan (*Input*) dalam penelitian ini, untuk mengukur kinerja Dinas Tenaga Kerja dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) dengan menggunakan indikator :

1. Sumber Dana

a. Sumber dana dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Drs. Ahmad Suwandi Kepala Seksi Pendayagunaan Tenaga Kerja mengatakan :

“Pelaksanaan pelayanan publik sangat bergantung pada sumber dana yang ada. Dinas Tenaga Kerja memberikan pelayanan kepada pencari kerja dan pengguna jasa tenaga kerja. Untuk menjalankan pelayanan tersebut pastinya sangat membutuhkan dana. Sumber dana dalam pelayanan pembuatan kartu pencari ini berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD). Sumber dana yang ada tidak hanya untuk pelaksanaan pelayanan kartu pencari kerja saja tetapi untuk kegiatan ketenagakerjaan lainnya, jadi sumber dana yang dimiliki harus sesuai dengan kegiatan pelayanan yang dilakukan. Jika dilihat dari pelaksanaan pelayanan kartu pencari kerja, sumber dana untuk kegiatan ini masih kurang membantu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat atau pencari kerja dan pengguna jasa tenaga kerja. Sumber dana pelayanan kartu pencari kerja ini termasuk dalam bidang Penempatan dan Perluasan Kerja”. (Sumber:hasil wawancara 25 Oktober 2010).

Bapak Suhendi dan Indri selaku petugas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) juga mengatakan hal yang sama :

“Sumber dana merupakan hal yang penting dalam pelaksanaan kegiatan untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan. Sumber dana dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja ini masih kurang dalam memenuhi kebutuhan serta kepentingan dalam pelaksanaan pelayanan. Kegiatan pelayanan kartu pencari kerja terdapat dalam bidang Penempatan dan Perluasan Kerja dengan sumber dana berasal dari APBD”. (Sumber:hasil wawancara 25 Oktober 2010).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa sumber dana dalam suatu kegiatan merupakan suatu hal yang sangat dibutuhkan. Pelaksanaan suatu kegiatan akan berjalan jika tersedianya sumber dana.

Masalah-masalah yang dihadapi bidang ketenagakerjaan akan cenderung meningkat seiring dengan meningkatnya jumlah pengangguran. Kondisi ini akan membawa dampak pada tingkat kerawanan sosial, yang selanjutnya akan berdampak pada pelaksanaan pembangunan. Sehubungan dengan hal tersebut Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung yang mempunyai tugas pokok dibidang ketenagakerjaan akan sangat membutuhkan sumber dana untuk mengatasi masalah yang terjadi dibidang ketenagakerjaan. Seperti yang dinyatakan oleh Siagian (1997:57) mengemukakan bahwa efektivitas organisasi sangat erat kaitannya dengan pemanfaatan terhadap sumber dana, daya, dan sarana dan prasarana yang ada.

Salah satu kegiatan yang dilakukan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung di bidang ketenagakerjaan adalah memberikan pelayanan kepada pencari kerja yakni pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I), dengan pelayanan tersebut dapat membantu mengatasi permasalahan dibidang ketenagakerjaan. Data-data yang tersaji pada kegiatan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) dapat dipergunakan dalam perumusan kebijakan dibidang ketenagakerjaan yang selanjutnya disusun suatu perencanaan untuk membentuk suatu program/kegiatan dalam mengatasi masalah dibidang ketenagakerjaan. Berdasarkan uraian di atas dengan demikian dana APBD yang digunakan untuk pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) harus benar-benar dapat dimanfaatkan untuk pembangunan sarana fisik maupun peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan melakukan inovasi, kreatif, serta efisiensi.

2. Sumber Daya Manusia

a. Jumlah petugas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I)

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset penting yang dimiliki oleh suatu lembaga atau organisasi, karena sumber daya manusia merupakan subyek dalam setiap aktivitas organisasi publik dan juga merupakan penggerak dalam sebuah organisasi publik. Kemampuan yang dimiliki pegawai dapat menunjang keberhasilan pencapaian tujuan dan kinerja organisasi yang salah satunya adalah untuk melayani masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Drs. Ahmad Suwandi selaku Kepala Seksi Pendayagunaan Tenaga Kerja mengatakan :

“Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung mempunyai 3 orang petugas yang bertugas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja. Diantaranya Kepala Seksi Pendayagunaan Tenaga Kerja, Bapak Suhendi dan Saudari Indri. Jumlah petugas dalam pelayanan (AK/I) sudah cukup memadai, kami tidak mengalami kesulitan karena semua petugas sudah memahami tugasnya”. (Sumber:hasil wawancara 26 Agustus 2010).

Menurut Bapak Suhendi selaku petugas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) mengatakan :

“Jumlah petugas dalam pelayanan kartu pencari kerja ada 3 orang. Seharusnya ada petugas resepsionist tetapi dengan jumlah tersebut sudah cukup memadai. Setiap harinya kami melayani 10-20 orang yang membuat AK/I. Mungkin hanya waktu tertentu saja saat pembukaan Calon Pegawai Negeri Sipil sebagian pegawai di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung dilibatkan untuk membantu dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja, karena pada saat pembukaan Calon Pegawai Negeri Sipil pencari kerja memadati kantor Dinas Tenaga Kerja untuk membuat kartu pencari kerja”. (Sumber:hasil wawancara 26 Agustus 2010).

Sedangkan menurut Indri selaku petugas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) mengatakan :

“Jumlah petugas pelayanan kartu pencari kerja ada 3 orang, dengan jumlah petugas tersebut kami dapat memberikan pelayanan AK/I dengan baik kepada masyarakat. Jumlah petugas untuk pelayanan kartu pencari kerja menurut saya sudah cukup memadai”. (Sumber:hasil wawancara 26 Agustus 2010).

Pendapat yang berbeda diutarakan oleh Wahyu pencari kerja yang sedang membuat kartu pencari kerja (AK/I) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung mengatakan :

“Jumlah petugas yang memberikan pelayanan pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung sepertinya masih kurang. Proses pelayanan terkadang tidak teratur karena tidak ada pembagian tugas yang jelas dalam memberikan pelayanan. Apalagi jika banyak pencari kerja yang membuat kartu pencari kerja”. (Sumber:hasil wawancara 1 September 2010).

Hal yang sama juga diutarakan Ida pencari kerja yang membuat kartu pencari kerja (AK/I) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung mengatakan :

“Sebaiknya jumlah petugas ditambah lagi supaya proses pelayanannya dapat lebih cepat”. (Sumber:hasil wawancara 1 September 2010).

Menurut Edward III dalam (Winarno,2002:32) mengemukakan ada dua hal pokok yang harus dipertimbangkan dari sumber staff yaitu kuantitas (jumlah) dan kualitasnya (keterampilan). Berdasarkan pernyataan tersebut kaitannya dengan jumlah petugas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung bahwa jumlah petugas tidak sebanding dengan pencari kerja yang membuat kartu pencari kerja (AK/I) hal ini dirasakan oleh pencari kerja yang membuat kartu pencari kerja (AK/I) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung. Selain itu tidak hanya jumlah pelaksana yang cukup, tetapi harus memiliki keterampilan dalam melaksanakan pekerjaannya. Keterampilan yang dimiliki petugas akan lebih mempercepat, memperlancar, dan meningkatkan mutu pelayanan.

Sumber daya manusia menurut Sulistiyani (2003:9) dalam konteks organisasi publik dipahami sebagai potensi manusiawi yang melekat keberadaannya pada seorang pegawai yang terdiri dari potensi fisik dan potensi non fisik. Potensi fisik adalah kemampuan yang terakumulasi pada seorang pegawai, sedangkan potensi non fisik adalah kemampuan seorang pegawai yang terakumulasi baik dari latar belakang pengetahuan, intelegensia, keterampilan, dan human relations.

Berdasarkan uraian di atas apabila dilihat dari ketersediaan sumber daya manusia Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) perlu adanya penambahan petugas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I). Petugas yang memiliki kemampuan, keahlian dan kecakapan yang sesuai dengan tugas dan kewajibannya. Saling bekerjasama memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pencari kerja, apalagi pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) dilakukan secara manual akan membutuhkan ketelitian dalam pembuatannya. Disamping itu dibutuhkan tanggung jawab petugas dalam melaksanakan tugasnya. Tanggung jawab petugas yang tinggi terhadap kinerjanya secara langsung dapat meningkatkan kemampuan petugas dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.

b. Latar belakang pendidikan petugas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I)

Dalam penilaian sumber daya manusia selain kuantitas, kualitas sumber daya manusia juga penting karena merupakan penunjang dalam suatu pelaksanaan

setiap program atau kegiatan. Kualitas sumber daya manusia akan sangat mendukung dalam menunjang suatu pekerjaan.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Drs. Ahmad Suwandi selaku Kepala Seksi Pendayagunaan Tenaga Kerja mengatakan :

“Latar belakang pendidikan petugas sebagian besar sarjana. Petugas pelayanan ini tidak harus mempunyai pendidikan khusus. Petugas ditunjuk oleh pejabat yang berwenang yang memiliki pengetahuan tentang antar kerja. Dalam menjalankan pelayanan ini petugas juga mempunyai pedoman kerja bagi setiap petugas teknis antar kerja”. (Sumber:hasil wawancara 26 Agustus 2010).

Antar Kerja adalah suatu mekanisme pelayanan kepada pencari kerja untuk memperoleh pekerjaan yang sesuai dengan bakat, minat dan kemampuannya baik untuk sementara waktu maupun tetap dan baik dalam hubungan kerja maupun usaha mandiri serta pelayanan kepada pemberi kerja untuk memperoleh tenaga kerja sesuai dengan kebutuhannya.

Menurut Bapak Suhendi dan Indri selaku petugas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) mengatakan hal yang sama :

“Latar belakang pendidikan petugas tidak harus ada pendidikan khusus. Petugas sudah menguasai teknis dalam melakukan pelayanan kepada pencari kerja berdasarkan pedoman kerja. Tugas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja juga tidak terlalu sulit”. (Sumber:hasil wawancara 26 Agustus 2010).

Menurut Sedarmayanti (2001:9) bahwa melalui pendidikan, seseorang dipersiapkan untuk memiliki bekal agar siap tahu, mengenal dan

mengembangkan metode berpikir secara sistematis agar dapat memecahkan masalah yang akan dihadapi dikemudian hari.

Latar belakang pendidikan merupakan sesuatu yang sangat penting dalam menjalankan tugas yang dijalankan untuk mencapai hasil yang baik dan maksimal. Pendidikan merupakan faktor yang perlu diperhatikan, dengan pendidikan dapat diperoleh gambaran tentang pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki tenaga kerja.

Kinerja aparatur pemerintah sangat dipengaruhi dan bahkan tergantung pada kualitas dan kemampuan kompetitif sumber daya manusia yang dimilikinya. Melihat dari latar belakang pendidikan petugas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung tidak menjadi hal yang prioritas. Meskipun latar belakang petugas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) tidak menjadi prioritas utama tetapi kualitas sumber daya manusia dan peranan sumber daya manusia dalam aparatur pemerintah merupakan hal penting karena penggerak utama seluruh kegiatan atau aktivitas dalam mencapai tujuannya adalah manusia. Selain itu sumber daya manusia juga sebagai penunjang dalam suatu pelaksanaan setiap program atau kegiatan.

3. Fasilitas

a. Fasilitas yang dimiliki Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I)

Selain kuantitas dan kualitas sumber daya manusia fasilitas juga merupakan aspek penunjang yang berfungsi sebagai wadah atau tempat bagi terselenggaranya suatu kegiatan, dengan adanya fasilitas yang baik maka akan mendukung pelaksanaan suatu kegiatan sehingga mencapai tujuan yang diharapkan.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Drs. Ahmad Suwandi Kepala Seksi Pendayagunaan Tenaga Kerja mengatakan :

“Fasilitas yang dimiliki dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja adalah komputer 1 (satu) unit, mesin ketik dan 2 lemari untuk menyimpan data. Fasilitas dalam pelayanan ini masih kurang memadai. Seperti komputer yang hanya 1 (satu) unit dan peralatan seperti mesin fotokopy”.

(Sumber:hasil wawancara 26 Agustus 2010).

Menurut Bapak Suhendi selaku petugas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) mengatakan :

“Fasilitas pelayanan kartu pencari kerja terdapat ruang khusus pelayanan, tempat parkir, kantin serta toilet. Fasilitas dalam pelayanan ini masih ada keterbatasan seperti penyediaan teknologi kami masih kurang”.

(Sumber:hasil wawancara 26 Agustus 2010).

Menurut Indri selaku petugas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) mengatakan :

“Fasilitas di Dinas ini masih kurang. Ruang tunggu pelayanan juga masih terbatas apalagi jika banyak pencari kerja yang membuat kartu pencari kerja”. (Sumber:hasil wawancara 26 Agustus 2010).

Pendapat yang sama juga diutarakan oleh Rori pencari kerja yang sedang membuat kartu pencari kerja (AK/I) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung mengatakan :

“Fasilitas pelayanan di Dinas ini menurut saya masih kurang, seperti kursi ruang tunggu pelayanan banyak pencari kerja yang berdiri menunggu pelayanan selesai. Dinas ini juga tidak menyediakan mesin fotokopy. Sehingga terjadi pungutan-pungutan liar untuk biaya fotokopy kartu pencari kerja”. (Sumber:hasil wawancara 1 September 2010).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung masih kurang memadai. Kurangnya ketersediaan fasilitas dalam pelayanan dapat menghambat kerja dari petugas untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Fasilitas merupakan hal yang penting juga untuk mendukung pelayanan umum kepada masyarakat. Peralatan kerja yang memadai merupakan pendukung dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Seperti yang diungkapkan oleh Ruky (dalam Tangkilisan 2005:180) bahwa teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi. Semakin berkualitas teknologi yang digunakan, maka akan semakin tinggi tingkat kinerja organisasi tersebut.

Melihat dari fasilitas yang dimiliki Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung dalam praktek penyelenggaraan pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) kurang memiliki fasilitas yang menunjang, seperti penyediaan sarana teknologi komputer, peralatan mesin fotokopy dan ruang tunggu pelayanan. Fasilitas juga merupakan hal yang penting, jika fasilitas kurang mendukung dapat menghambat kerja pegawai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan melakukan tugasnya dengan cepat. Fasilitas tersebut diharapkan mampu memunculkan kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) melalui penggunaan dan penerapan teknologi mampu mempermudah dan memperlancar proses pelayanan. Di samping itu kelengkapan fasilitas pelayanan juga dapat memberikan kenyamanan dan keamanan masyarakat serta penyelenggara pelayanan sendiri.

B. Proses (*Process*)

Dalam indikator proses, organisasi merumuskan ukuran kegiatan, baik dari kecepatan, ketepatan maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut.

Pada bagian Proses (*Process*) dalam penelitian ini, untuk mengukur kinerja Dinas Tenaga Kerja dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) dengan menggunakan indikator :

1. Kecepatan petugas dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK/I)

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pendayagunaan Tenaga Kerja Bapak Drs. Ahmad Suwandi mengatakan :

“Penyelesaian pelayanan pembuatan kartu pencari kerja menurut saya tidak memakan waktu yang lama. Mulai dari menyerahkan persyaratannya hingga penyelesaian pembuatan kartu pencari kerja petugas hanya butuh waktu sekitar 10-15 menit. Karena semua petugas juga sudah paham dengan tugasnya jadi tidak memerlukan waktu yang lama untuk penyelesaiannya”. (Sumber:hasil wawancara 26 Agustus 2010).

Menurut Bapak Suhendi selaku petugas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) mengatakan :

“Proses pembuatan kartu pencari kerja cepat, sekitar 10 menit sudah jadi. Tidak lama prosesnya asal syarat-syaratnya lengkap kami bisa layani dengan cepat”. (Sumber:hasil wawancara 26 Agustus 2010).

Sedangkan menurut Indri selaku petugas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) mengatakan :

“Pelayanan kartu pencari kerja ini hanya sebentar antara 10-15 menit saja pencari kerja sudah bisa mendapatkan kartu pencari kerja (AK/I)”. (Sumber:hasil wawancara 26 Agustus 2010).

Menurut Wahyu pencari kerja yang membuat kartu pencari kerja (AK/I) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung mengatakan :

“Waktu pelayanan pembuatan kartu pencari kerja jika tidak ramai prosesnya sekitar 15 menit sudah selesai”. (Sumber:hasil wawancara 1 September 2010).

Hal ini juga diungkapkan oleh Ida pencari kerja yang membuat kartu pencari kerja (AK/I) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung mengatakan :

“Pembuatannya sekitar 15 menit sudah selesai”. (Sumber:hasil wawancara 1 September 2010).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) kecepatan petugas dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) tidak adanya ketetapan waktu yang diinformasikan dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I).

Kecepatan petugas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) dapat dilihat dari waktu yang digunakan petugas dalam melakukan pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I). Waktu yang digunakan menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh petugas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I). Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan dengan waktu yang telah ditentukan maka kinerja dari sebuah pelayanan dapat dinyatakan baik. Seperti yang diungkapkan oleh Kusnadi (2002:267) kinerja yang baik memiliki karakteristik selalu dikaitkan dengan waktu yang telah diukur.

Berdasarkan uraian di atas apabila dilihat dari waktu yang digunakan petugas dari penyerahan persyaratan hingga selesai pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) adalah sekitar 10 sampai 15 menit. Artinya petugas hanya menargetkan pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) dapat selesai dengan waktu sekitar 10 sampai 15 menit. Pelaksanaan pelayanan dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) tidak menginformasikan waktu yang ditetapkan. Waktu penyelesaian pelayanan pembuatan kartu pencari kerja

(AK/I) dapat dipastikan dengan adanya standar waktu yang ditetapkan oleh unit pelaksana pelayanan dengan menginformasikan waktu pelayanan secara jelas kepada pencari kerja, sehingga pencari kerja dapat mengetahui waktu penyelesaian pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I). Seperti yang terdapat pada Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di depan loket pelayanan.

2. Ketepatan petugas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Drs. Ahmad Suwandi Kepala Seksi Pendayagunaan Tenaga Kerja mengatakan :

“Petugas dalam memberikan pelayanan kepada pencari kerja sesuai dengan ketentuan yang ada. Selama ini belum ada pencari kerja yang mengeluh atas pelayanan yang petugas berikan kepada pencari kerja”.
(Sumber:hasilwawancara 25 Oktober 2010).

Menurut Bapak Suhendi dan Indri selaku petugas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) mengatakan :

“Ketepatan petugas sudah sesuai dengan fungsinya memberikan pelayanan pembuatan kartu pencari kerja kepada pencari kerja”. (Sumber:hasil wawancara 25 Oktober 2010).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa ketepatan petugas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 10 Tahun 2008 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung sebagai Instansi Pemerintah yang mempunyai fungsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I). Pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) diberikan kepada pencari kerja yang mendaftar untuk mencari pekerjaan. Berdasarkan hal tersebut apabila dilihat dari ketepatan petugas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) sesuai dengan fungsi dan perannya yakni sebagai pemberi pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) kepada pencari kerja.

3. Tingkat akurasi pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Drs. Ahmad Suwandi Kepala Seksi Pendayagunaan Tenaga Kerja mengatakan :

“Kartu pencari kerja (AK/I) yang diterbitkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung tidak perlu diragukan lagi tingkat akurasi atau kepastiannya, karena kartu tersebut sudah dilegalkan dengan ditanda tangani oleh pihak yang berwenang. Selama ini kami belum pernah menerima komplain dari Perusahaan ataupun Instansi yang berkaitan dengan kartu pencari kerja (AK/I) yang digunakan pencari kerja untuk melamar pekerjaan. (Sumber:hasil wawancara 25 Oktober 2010).

Menurut Bapak Suhendi selaku petugas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) mengatakan :

“Akurasi pelayanan pembuatan kartu pencari kerja sudah pasti. Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung adalah Instansi Pemerintah yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I)”.
(Sumber:hasil wawancara 25 Oktober 2010).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Indri selaku petugas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) mengatakan :

“Kepastian pelayanan pembuatan kartu pencari kerja sudah jelas dan tidak perlu diragukan lagi”. (Sumber:hasil wawancara 25 Oktober 2010).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat akurasi pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) adalah pelayanan yang dapat diterima dengan benar.

Berdasarkan uraian di atas dilihat dari tingkat akurasi pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) dalam menjalankan tugasnya petugas memiliki tanggung jawab yang besar karena sebagai pelayan masyarakat harus siap setiap saat dan dapat menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diterima dengan benar. Seperti yang disebutkan dalam KEPMEN-PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan publik salah satunya akurasi adalah produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

C. Keluaran (*Output*)

Adalah sesuatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik dan non fisik. Indikator keluaran digunakan untuk mengukur keluaran yang dihasilkan dari suatu kegiatan.

Pada bagian Keluaran (*Output*), untuk mengukur kinerja Dinas Tenaga Kerja dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) dengan menggunakan indikator jumlah pencari kerja yang membuat kartu pencari kerja (AK/I) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung.

Setiap harinya Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung melayani pemohon kartu pencari kerja (AK/I) mencapai antara 10 sampai 20 orang pemohon. Kantor Dinas Tenaga Kerja biasanya akan padat dikunjungi pencari kerja pada saat pembukaan Calon Pegawai Negeri Sipil, petugas dapat melayani pemohon sampai ratusan pencari kerja yang ingin membuat kartu pencari kerja (AK/I).

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pendayagunaan Tenaga Kerja Bapak Drs. Ahmad Suwandi mengatakan :

“Jumlah pencari kerja yang membuat kartu pencari kerja tidak dapat dipastikan. Untuk setiap bulannya kami menyiapkan ratusan kartu pencari kerja. Pencari kerja akan mendapatkan AK/I tentunya dengan memenuhi persyaratan dalam pembuatan kartu pencari kerja. Biasanya pencari kerja akan ramai membuat kartu pencari kerja sewaktu ada pembukaan Calon Pegawai Negeri Sipil, setiap harinya bisa mencapai ratusan orang”.
(Sumber:hasil wawancara 26 Agustus 2010).

Pendapat yang sama juga dinyatakan oleh Bapak Suhendi dan Indri selaku petugas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) mengatakan :
 “Pencari kerja yang membuat AK/I tidak bisa kita perkirakan. Setiap tahunnya bisa ratusan atau ribuan pencari kerja yang membuat kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung”. (Sumber:hasil wawancara 26 Agustus 2010).

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah pencari kerja yang membuat kartu pencari kerja (AK/I) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung jumlahnya bervariasi dan tidak selamanya sama. Kartu pencari kerja (AK/I) dapat diberikan kepada pencari kerja dengan memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK/I).

Untuk mengetahui jumlah pencari kerja yang membuat kartu pencari kerja (AK/I) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung pada tahun 2006-2009 berdasarkan tingkat pendidikan, berikut dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel. 5. Pencari kerja yang membuat kartu pencari kerja (AK/I) pada tahun 2006-2009 berdasarkan tingkat pendidikan.

NO	Tahun	Tingkat Pendidikan				
		SD	SLTP	SLTA	DI,DII, DIII	SARJANA (S1+)
1	2006	67	193	11.154	1.081	2.364
2	2007	33	125	8.800	2.111	4.358
3	2008	79	163	5.102	1.123	2.416
4	2009	10	88	3.536	405	1.011
JUMLAH		189	569	28.592	4.720	10.149

Sumber; Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung, Tahun 2009

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah pencari kerja yang membuat kartu pencari kerja (AK/I) dari tingkat SD sampai dengan Sarjana (S1+) setiap tahun berbeda jumlahnya.

Banyaknya kartu pencari kerja (AK/I) yang dikeluarkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung dilihat dari jumlah pencari kerja yang membuat kartu pencari kerja (AK/I). Pelaksanaan pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) dapat diberikan langsung kepada pencari kerja dengan melengkapi persyaratan dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I). Persyaratan yang harus dipenuhi pencari kerja adalah sebagai berikut:

- a. Pas foto berwarna ukuran 3 x 4 cm sebanyak 2 (dua) lembar
- b. Kartu Tanda Penduduk yang masih berlaku
- c. Fotokopy ijazah pendidikan terakhir
- d. Fotokopy sertifikat keterampilan bagi yang memiliki
- e. Fotokopy surat keterangan pengalaman kerja bagi yang memiliki

Berdasarkan uraian di atas maka kinerja Dinas Tenaga Kerja dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I), jika dilihat dari segi *output* (keluaran) yang diharapkan langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung adalah berupa kartu pencari kerja (AK/I). Kartu pencari kerja (AK/I) akan banyak dikeluarkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung jika ada lowongan pekerjaan baik dari Instansi, Lembaga dan Perusahaan yang membutuhkan tenaga kerja dengan mensyaratkan pendaftaran menggunakan kartu pencari kerja (AK/I), sehingga banyak pencari kerja yang membuat

kartu pencari kerja (AK/I). Banyaknya pencari kerja yang membuat kartu pencari kerja (AK/I) maka petugas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) perlu melakukan upaya untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan melalui ketersediaan sumber daya manusia, perbaikan kualitas dan penambahan kuantitas sarana dan prasarana.

D. Hasil (*Outcomes*)

Adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). *Outcomes* menggambarkan tingkat pencapaian atau hasil lebih tinggi yang mungkin mencakup kepentingan banyak pihak.

Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung memiliki fungsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melalui pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I). Pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) dapat berfungsi sebagai kartu yang berlaku untuk melamar pekerjaan. Dengan ketentuan melengkapi persyaratan dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK/I).

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pendayagunaan Tenaga Kerja Bapak Drs. Ahmad Suwandi mengatakan :

“Sesuai dengan keputusan Direktorat Jenderal Pembinaan Penempatan Tenaga Kerja, kartu pencari kerja ini adalah kartu identitas yang dapat digunakan sebagai lampiran permohonan untuk melamar pekerjaan”.

(Sumber:hasil wawancara 26 Agustus 2010).

Menurut Bapak Suhendi selaku petugas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja AK/I mengatakan :

“Kartu pencari kerja ini sangat berfungsi untuk melamar pekerjaan. Tetapi tingginya tingkat pencari kerja di Kota Bandar Lampung masih belum seimbang dengan keterbukaan lowongan lapangan pekerjaan bagi para pencari kerja”. (Sumber:hasil wawancara 26 Agustus 2010).

Hal ini juga diungkapkan oleh Indri selaku petugas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) mengatakan :

“Pembuatan kartu pencari kerja sebagai salah satu syarat dalam melamar pekerjaan di instansi swasta maupun untuk mendaftar Calon Pegawai Negeri Sipil, kartu pencari kerja ini syarat utamanya”. (Sumber:hasil wawancara 26 Agustus 2010).

Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh Ida pencari kerja yang membuat kartu pencari kerja (AK/I) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung mengatakan :

“Kartu pencari kerja ini gunanya untuk melamar pekerjaan. (Sumber:hasil wawancara 1 September 2010).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) dapat digunakan pencari kerja sebagai syarat administrasi dalam melamar pekerjaan.

Untuk memberikan gambaran mengenai kartu pencari kerja (AK/I) berikut dapat dijelaskan bagian yang terdapat pada kartu pencari kerja (AK/I) :

Halaman Muka terdiri dari :

1. No. pencari kerja
2. Nomor Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3. Ketentuan penggunaan kartu pencari kerja (AK/I)
4. Tempat untuk menempelkan pas photo pencari kerja
5. Tempat untuk membubuhkan stempel Kantor
6. Tempat untuk membubuhkan tanda tangan pencari kerja
7. Tempat untuk mengisi laporan dari setelah enam bulan pendaftaran yang terdiri dari tanggal, bulan, tahun dan tanda tangan petugas yang menerima laporan
8. Tempat untuk mengisi keterangan bahwa yang bersangkutan resmi diterima bekerja
9. Tempat mencantumkan tanggal, bulan dan tahun saat dimulai diterima/pekerja (T.M.T= Terhitung Mulai Tanggal)

Halaman Belakang terdiri dari :

1. Nama pencari kerja
2. Tempat/tanggal lahir pencari kerja
3. Jenis kelamin pencari kerja
4. Status pencari kerja
5. Agama pencari kerja
6. Tempat tinggal pencari kerja
7. Pendidikan formal pencari kerja
8. Pendidikan non formal pencari kerja

9. Tempat untuk mencantumkan nama dan tanda tangan yang dilengkapi dengan NIP dari Kepala Kantor setempat atau pejabat yang ditunjuk

Berdasarkan uraian di atas maka kinerja Dinas Tenaga Kerja dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I), jika dilihat dari segi *outcomes* (hasil) yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung) dari pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) yang dikeluarkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung kartu pencari kerja (AK/I) berfungsi untuk melamar pekerjaan. Pencari kerja yang sudah memenuhi persyaratan dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) dapat menggunakan kartu pencari kerja (AK/I) sebagai syarat untuk melamar pekerjaan. Petugas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) dapat menjamin kegunaan kartu pencari kerja (AK/I) tersebut karena terdapat dalam keputusan Direktorat Jenderal Pembinaan Penempatan Tenaga Kerja.

E. Manfaat (*Benefit*)

Adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Indikator manfaat menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator hasil.

Salah satu fungsi Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung adalah penyelenggaraan pelayanan publik melalui pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I). Dengan adanya kartu pencari kerja (AK/I) yang berfungsi untuk melamar pekerjaan dapat memberikan manfaat kepada

pencari kerja untuk memberikan kepastian kepada Instansi/Lembaga/Perusahaan bahwa pencari kerja tidak terikat pekerjaan apa pun.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pendayagunaan Tenaga Kerja Bapak Drs. Ahmad Suwandi mengatakan :

“Pembuatan kartu pencari kerja yang berlaku untuk melamar pekerjaan dapat memberikan kepastian pencari kerja tidak terikat pekerjaan. Bukan hanya itu manfaat pembuatan kartu pencari kerja, pencari kerja yang terdaftar dapat diupayakan pencarian lowongannya. Karena pelayanan yang dilakukan Dinas Tenaga Kerja bukan hanya kepada pencari kerja tetapi kepada pengguna jasa tenaga kerja. Jika pencari kerja telah terdaftar di kantor Dinas Tenaga Kerja, Perusahaan/Instansi yang membutuhkan tenaga kerja dapat memanfaatkan pencari kerja yang terdaftar di Dinas Tenaga Kerja. Namun sekarang Perusahaan/Instansi kebanyakan melakukan rekrutmen sendiri untuk mendapatkan tenaga kerja”. (Sumber:hasil wawancara 26 Agustus 2010).

Pendapat yang sama dinyatakan oleh Bapak Suhendi dan Indri selaku petugas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) mengatakan :

“Manfaat dari pembuatan kartu pencari kerja ini dapat menjamin kepada Instansi/Lembaga/Perusahaan yang dituju bahwa pencari kerja tidak terikat suatu pekerjaan”. (Sumber:hasil wawancara 26 Agustus 2010).

Menurut Wahyu pencari kerja yang membuat kartu pencari kerja (AK/I) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung mengatakan :

“Manfaatnya saya bisa menggunakan kartu pencari kerja ini untuk melengkapi syarat dalam melamar kerja”. (Sumber:hasil wawancara 1 September 2010).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kartu pencari kerja (AK/I) memberikan manfaat bagi pencari kerja. Dalam melamar pekerjaan, kartu pencari kerja (AK/I) dapat menjamin bahwa pencari kerja sedang tidak terikat pekerjaan.

Berdasarkan uraian di atas maka kinerja Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung dilihat dari segi manfaat (*benefit*) dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) dapat memberikan manfaat yang baik. Hal ini dapat diketahui bahwa dengan adanya kartu pencari kerja (AK/I) yang berfungsi untuk melamar pekerjaan, pencari kerja dapat memberikan kepastian kepada Instansi/Lemabaga/Perusahaan bahwa saat ini pencari kerja tidak terikat pekerjaan apa pun. Hal ini dapat dijamin karena kartu pencari kerja (AK/I) adalah produk layanan yang sah dikeluarkan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung yang memiliki fungsi dalam memberikan pelayanan publik melalui pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) kepada pencari kerja. Pelayanan tersebut bermanfaat untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada pencari kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

F. Dampak (*Impact*)

Adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif.

Setiap kegiatan ataupun tugas yang dilaksanakan oleh suatu organisasi ataupun instansi pada umumnya akan mempunyai dampak tersendiri dan hal itu akan sangat berpengaruh terhadap lingkungan dan masyarakat. Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung sebagai instansi yang mempunyai tugas dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) tentu mempunyai dampak dari hasil kerja yang dilaksanakan.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pendayagunaan Tenaga Kerja Bapak Drs. Ahmad Suwandi mengatakan :

“Dampaknya dari pelayanan pembuatan kartu pencari kerja ini Dinas Tenaga Kerja dapat memberikan informasi mengenai ketenagakerjaan khususnya di Kota Bandar Lampung”. (Sumber:hasil wawancara 26 Agustus 2010).

Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Suhendi dan Indri selaku petugas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) mengatakan:

“Pengaruhnya melalui pelayanan ini instansi pemerintah maupun swasta yang membutuhkan data ketenagakerjaan dapat mengetahui di Dinas Tenaga Kerja”. (Sumber:hasil wawancara 26 Agustus 2010).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dampak dari pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) akan membawa pengaruh yang positif. Hal ini dapat dilihat dari upaya dan kerja yang dilakukan

petugas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) memberikan data dan informasi ketenagakerjaan.

Penyediaan informasi ketenagakerjaan dilakukan dengan tujuan menganalisis persediaan tenaga kerja. Seperti diketahui krisis yang terjadi saat ini yang berpengaruh terhadap kesempatan kerja yang berkurang, akibatnya adalah pemutusan hubungan kerja dan pengangguran semakin meningkat. Besarnya jumlah pengangguran terjadi karena persediaan tenaga kerja lebih besar dari kebutuhan tenaga kerja.

Berdasarkan uraian di atas maka kinerja Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung dilihat dari segi dampak (*impact*) dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I) adalah positif. Pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I), Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung dapat memberikan informasi dan data ketenagakerjaan khususnya di Kota Bandar Lampung. Seperti yang kita ketahui meningkatnya jumlah pengangguran maka masalah-masalah yang dihadapi bidang ketenagakerjaan akan cenderung meningkat, dengan penyediaan informasi dan data ketenagakerjaan dapat dipergunakan bagi yang berkepentingan baik instansi pemerintah maupun swasta sebagai bahan perumusan kebijakan dalam rangka mendukung pertumbuhan ekonomi dan perluasan lapangan kerja.

