

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu dari bentuk tanggungjawab pemerintah kepada masyarakat luas dan negaranya adalah memberi pelayanan publik. Pelayanan publik adalah suatu proses penyediaan kebutuhan masyarakat baik barang atau jasa.¹ Bagaimana pemerintah dalam melakukan pelayanan menjadi masalah yang disorot baik dalam segi kualitas, kuantitas, dan mutu pelayanannya. Seringkali dalam praktek pelayanannya pemerintah begitu berbelit belit, mahal, diskriminasi yang dipengaruhi hubungan kerja sama, etnis budaya bahkan agama sehingga menyebabkan kelelahan pula bagi masyarakat.

Kesamaan pelayanan yang diberikan pemerintah terhadap masyarakat tidak hanya dalam segi biaya dan waktu tetapi juga larangan penyogokan yang dilakukan oknum tertentu. Pemerintah selaku penyedia jasa dituntut memberikan pelayanan sebaik baiknya kepada masyarakat tanpa ada pembedaan agar kualitas pelayanannya bermanfaat bagi masyarakat luas yang membutuhkan. Ketika aparatur pemerintah berkompeten dan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik maka penyelenggaraan pemerintah akan lancar dan tentu masyarakat yang menerima pelayanan akan merasa puas.²

¹ Ketut Witara, *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Dan Perijinan Kabupaten Gresik*, Stie Mahardhika Surabaya, Vol. 15 No. 2 Januari 2017, hal. 243

² Mei Fitriani, *Pelayanan Pembuatan Persyaratan Kerja Ak/1 (Kartu Kuning) Pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Di Kota Samarinda*, Ejournal Administrasi Negara, 2013, Vol. 1 (1) ;, hal. 226

Kepuasan itu sendiri adalah rasa yang diperoleh dari adanya aktivitas yang muncul setelah melakukan perbandingan antara persepsi dengan hasil yang diterima.

Efektivitas merupakan suatu pencapaian yang hendak diperoleh setiap organisasi/lembaga untuk kepuasan masyarakat dan juga usaha untuk mencapai tujuan dari organisasi/ lembaga tersebut. Efektivitas memiliki banyak arti dikalangan masyarakat seperti, efektif dalam melakukan pekerjaan, efektif dalam penggunaan waktu yang tersedia, pemanfaatan sumberdaya seminimal mungkin dengan hasil yang maksimal dan lain-lain.

³Efektivitas pelayanan yang rendah yang sering dikeluhkan masyarakat, dimana masyarakat memperoleh posisi yang seringkali kurang menguntungkan.

Pemerintah dituntut untuk memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat, namun terkadang pelayanan tersebut tidak memberikan kepuasan kepada masyarakat. Akibatnya pelayanan tersebut menjadi tidak berkualitas. Sehingga efektivitas dibutuhkan dalam hal tersebut untuk melihat baik dan buruknya kinerja suatu pelayanan.

Adanya target waktu juga menjadikan suatu kecepatan dan ketepatan itu penting agar pekerjaan dapat diselesaikan dan tidak tertumpuknya pekerjaan.

Agar tidak terjadi kesalahpahaman dan meminimalisirnya perlu adanya kejelasan mengenai informasi yang diberikan unit pelayanan terhadap masyarakat atau penerima pelayanan. Tentu organisasi perlu melakukan

³ Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hal. 19

perencanaan dan transparansi serta berusaha dalam mengefektifitaskan tugas dan fungsinya masing-masing jabatan agar mampu menyelesaikan kebijakan pemerintah dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Karena seiring berjalannya zaman, masyarakat semakin pintar dan mulai mempertanyakan mengenai seberapa besar nilai yang kemudian mereka dapat atas pelayanan yang diberikan instansi pemerintah.

Dalam usaha memenuhi kualitas pelayanan publik di negara ini pemerintah berusaha untuk menyempurnakan dan mengatasi segala permasalahan yang terjadi pada pelayanan publik di Indonesia seperti, memberikan kepastian hukum, membangun legitimasi masyarakat dan kualitas atas pelayanan publik di Indonesia dengan mengeluarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dimana pada intinya bahwa suatu rangkaian kegiatan pemerintahan dalam usaha memenuhi kebutuhan pelayanan bagi masyarakatnya atas barang dan jasa maupun kebutuhan yang bersifat administratif yang disediakan pemerintah melalui institusi penyelenggara negara ataupun lembaga independen yang ditugaskan berdasarkan undang-undang yang berlaku.

Salah satu bentuk usaha pemerintah dalam penyediaan jasa ialah adanya Dinas Tenaga Kerja yang mengurus urusan dalam bidang ketenagakerjaan dan transmigrasi, dari pembuatan kartu tanda pencari kerja/(AK/1) sampai penempatan tenaga kerja luar negeri. Salah satunya adalah Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar yang dalam kegiatannya telah dilakukan manajemen mulai dari perencanaan, kepemimpinan, pengorganisasian, pengendalian atau

pengawasan, serta komunikasi yang dimaksudkan agar semua kegiatan berjalan dengan lancar dan memberikan rasa puas bagi masyarakat atau penerima pelayanan.

Secara administratif, Pemerintah Kabupaten Blitar terbagi menjadi 22 kecamatan, 220 desa, 28 kelurahan, 759 dusun/Rukun Warga(RW) dan sebanyak 6.978 Rukun Tetangga (RT). Jumlah penduduk Kabupaten Blitar pada tahun 2008 mencapai 1.268.194 jiwa, terdiri dari penduduk perempuan 637.419 jiwa dan laki – laki 630.7754 jiwa. Adapun tingkat pertumbuhan penduduk Kabupaten Blitar mencapai 0,80% dengan kepadatan penduduk rata-rata 729 km².⁴

Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar merupakan organisasi perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Blitar dan Peraturan Bupati Blitar Nomor 56 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar merupakan dinas Tipe A yang terdiri dari Kepala Dinas, sekretariat, dan tiga bidang dengan melaksanakan dua urusan yaitu urusan wajib non pelayanan dasar tenaga kerja dan urusan pilihan transmigrasi.

Dinas Tenaga Kerja memberikan pelayanan bagi keperluan masyarakat dalam hal pencarian kerja yang membutuhkan kartu tanda pencari kerja (AK/1) sebagai tanda bahwa pencari kerja telah mendaftarkan diri ke Dinas

⁴ Badan Pemeriksaan Keuangan perwakilan provinsi Jawa Timur, https://surabaya.bpk.go.id/?page_id=8138 akses, 7/1/2020 20:12

Tenaga Kerja yang bertanggungjawab atas ketenagakerjaan Kabupaten/Kota dimana pencari kerja tersebut bertempat tinggal.

Dari data yang diperoleh Badan Pusat Statistik jumlah penduduk kabupaten Blitar tahun 1961 berjumlah 839.898 dan terus mengalami kenaikan sampai tahun 2010 berjumlah 1.116.639. Sedangkan luas wilayah terus menurun dari 1.603,92 km² menjadi 1.588,79 km² ditahun 2010 sehingga kepadatan pendudukpun juga meningkat yaitu 524 jiwa/km² ditahun 1961 dan di 2010 menjadi 703 jiwa/km^{2.5} Jumlah penduduk dan kondisi kependudukan memiliki korelasi terhadap tumbuh dan berkembangnya prekonomian suatu wilayah. Penduduk menjadi pelaku produksi sekaligus menjadi sasaran konsumen. Sejalan dengan pertumbuhan penduduk yang tinggi maka pertumbuhan angkatan kerjanyaupun juga tinggi salah satunya tingkat pencari kerja.

Sedangkan proyeksi jumlah penduduk ditahun 2020 yang meningkat, dan juga banyaknya lulusan-lulusan baru tiap tahunnya, maka tentu banyak pencari kerja bahkan pula pengangguran. Sedangkan masyarakat perlu bekerja. Bekerja ialah suatu keharusan bagi umat muslim karena hal tersebut tidak hanya didasari oleh tujuan tertentu yang bersifat duniawi untuk pemenuhan hidupnya dan sekitarnya, namun juga sebagai bentuk ibadah.

Pencari kerja yang merupakan orang yang sedang atau dalam proses mencari pekerjaan yang sesuai dengannya, dalam data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik tahun 2014 pencari kerja mencapai 12.233 jiwa.

⁵ Badan Pusat Statistik Kabupaten Blitar
<https://blitarkab.bps.go.id/statictable/2015/02/25/359/luas-wilayah-penduduk-dan-kepadatan-penduduk-hasil-sensus-penduduk-1961-2010.html> akses 17/11/2019 18.30

Berbagai tantangan seperti pengangguran dan kepadatan penduduk yang kian meningkat, Dinas Tenaga kerja sebagai yang ditunjuk pemerintah untuk bertanggungjawab atas kependudukan dan ketenagakerjaan. Dinas Tenaga Kerja khususnya menangani masalah penyaluran calon tenaga kerja ke luar negeri dan dalam negeri dengan prosedur tertentu. Dinas tenaga kerja juga membuka job fair untuk memberikan informasi lowongan pekerjaan setiap tahunan untuk masyarakat sekitar terutama bagi lulusan sekolah menengah atas.

Dan tentunya sebagian besar pencari kerja membutuhkan kartu tanda pencari kerja sebagai tanda bukti atau persyaratan memperoleh pekerjaan. Maka dari itu Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar sebagai pelayanan publik memberikan pelayanan dalam pembuatan kartu tersebut dengan syarat dan ketentuan tertentu.

Nantinya, setiap kartu tanda pencari kerja/(AK/1) yang dikeluarkan oleh Dinas Tenaga Kerja akan digunakan untuk melengkapi data statistik jumlah pencari kerja pada tahun yang bersangkutan agar dapat dibandingkan dengan jumlah lapangan kerja yang ada, sehingga dapat menjadi koreksi atau landasan untuk meningkatkan jumlah lapangan kerja di Indonesia.

Pencarian Kartu tanda Pencari kerja/(AK/1) akan meningkat pada saat menjelang penerimaan pegawai sipil. Unit pelayanan harus berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat. Dalam pemberian pelayanan AK/1 harus dilakukan dengan baik dan penuh pertanggungjawaban. Pelayanan kepada masyarakat diperlukan sikap yang baik, jujur, amanah, yang dilandasi keimanan. Yang dilakukan

pemerintah tidak hanya bekerja untuk kepuasan masyarakatnya tetapi juga bekerja sebagai ibadah untuk memperoleh nikmat dan ridho dari Yang Maha Kuasa.

Dengan adanya hal yang melandasi atas pekerjaannya tentu memberikan dorongan untuk melakukan dan menyelesaikan tugasnya secara efektif dengan penuh tanggungjawab yang memberikan nilai lebih kepada pihak yang berkepentingan. Maka pemerintah perlu meningkatkan pelayanannya dengan cara-cara Islamiyah atau membentengi dengan penerapan nilai-nilai syariah yang mendukung terciptanya kepuasan masyarakat. Misal dengan menerapkan di Dinas Tenaga Kerja kebiasaan senyum dan salam yang merupakan kewajiban umat muslim kepada muslim lainnya apabila bertemu. Hal-hal kecil tersebut memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan efektivitas dari pelayanan.

Dari pemaparan permasalahan di atas, peneliti tertarik dalam mengetahui bagaimana proses pelayanan yang diberikan Dinas Tenaga Kerja selaku instansi pemerintah yang bersangkutan sebagai penyedia jasa dalam mengurus ketenagakerjaan dan transmigrasi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang efektif yang ditinjau menurut perspektif Islam. Sehingga peneliti tertarik mengangkat penelitian yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar Menurut Perspektif Islam”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang tersebut di atas maka fokus penelitian yang diambil peneliti adalah

1. Bagaimana efektivitas pelayanan kartu tanda pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan kartu tanda pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar menurut perspektif Islam?

C. Tujuan Penelitian

Menjawab rumusan masalah yang ada, maka tujuannya adalah :

1. Untuk menjelaskan dan menganalisis efektivitas pelayanan kartu tanda pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar.
2. Untuk menjelaskan dan menganalisis efektivitas pelayanan kartu tanda pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar menurut perspektif Islam.

D. Batasan Masalah

Untuk mendekati pada pokok permasalahan dibutuhkan adanya batasan masalah agar tidak ada kerancuan ataupun melenceng dari permasalahan yang diangkat. Ruang lingkup penelitian ini adalah pada bagian pelayanan dalam urusan pendaftaran pencari kerja. Peneliti memfokuskan pada sistem pelayanan yang efektif yang dilaksanakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar dalam membantu masyarakat.

a. Pembatasan daerah penelitian

Pembatasan pada daerah penelitian dimaksudkan agar terarah dan tidak keluar dari pokok permasalahan yang diangkat peneliti. Daerah yang menjadi tempat penelitian adalah Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar yang beralamatkan di Jalan Imam Bonjol No 7 Blitar.

b. Pembatasan masalah penelitian

Dengan berbagai keterbatasan peneliti membatasi ruang lingkup dan pembahasan penelitian. Masalah pokok yang diteliti adalah tentang sistem pelayanan kartu tanda pencari kerja yang efektif yang diterapkan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu manfaat yang bersifat teoritis dan manfaat yang bersifat praktis :

1. Penelitian ini memiliki manfaat teoritis. Manfaat teoritis memberikan penambahan ilmu. Penambahan ilmu dapat berupa pembentukan teori baru sehingga akan bermanfaat untuk peneliti selanjutnya sebagai bahan pertimbangan atau sebagai sumber pembelajaran
2. Penelitian ini memiliki manfaat praktis. Manfaat praktis digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, memprediksi dan juga mengendalikan suatu gejala.

a. Manfaat bagi praktisi

Lembaga pemerintahan ataupun kedinasan dapat menggunakan hasil penelitian sebagai tambahan pemikiran mengenai bagaimana meningkatkan sistem pelayanan kartu tanda pencari kerja yang ada.

b. Manfaat bagi akademik

Setelah membaca penelitian ini diharapkan pembaca bisa menambah ilmu dan wawasan pengetahuan terkait efektivitas pelayanan kartu tanda pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

c. Manfaat bagi penelitian selanjutnya

Untuk masa yang selanjutnya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan dalam penelitian yang sejenis untuk memberikan informasi tambahan tentang efektivitas pelayanan kartu tanda pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar.

d. Manfaat bagi pihak lain

Bagi pihak lain yang yang membaca penelitian ini semoga bisa memberikan informasi yang berguna dan sumber dari ilmu pengetahuan yang baru mengenai gambaran efektivitas pelayanan kartu tanda pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar.

F. Penegasan Istilah

1. Konseptual

a. Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ialah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁶ Sedangkan menurut syariah pelayanan itu sendiri adalah suatu pelayanan yang memiliki karakteristik jujur, bertanggungjawab, tidak menipu, rendah hati dan tidak melupakan akhirat.⁷

b. Efektivitas

Para ahli memiliki banyak pengertian mengenai efektivitas, salah satu diantaranya menurut Stephen P. Robbins mendefinisikan efektivitas itu merupakan tingkat pencapaian atas target persentase jangka pendek dan jangka panjang dimana jika semakin besar persentase target yang dicapai

⁶ Mei Fitriani, *Pelayanan Pembuatan Persyaratan Kerja Ak/1, ...*, hal. 234

⁷ Rafidah, *Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah*, Volume 10, Nomor 2, Desember 2014

maka semakin tinggi pula efektivitas yang dilakukan oleh sebuah organisasi.⁸

c. Pencari Kerja

Pencari Kerja adalah seseorang yang tidak bekerja dan sedang mencari pekerjaan, dan belum tentu siap untuk bekerja.⁹ Pencari kerja dalam Islam di artikan sebagai seseorang yang ingin bekerja secara sungguh-sungguh, sepenuh hati dan jujur, mencari rizki dengan cara yang halal.¹⁰

2. Operasional

a. Pelayanan Publik

Pelayanan publik ialah suatu bentuk pemberian atau pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah dalam bentuk barang ataupun jasa untuk menciptakan rasa puas dan senang kepada masyarakat. Sedangkan menurut syariah sendiri ialah kegiatan pelayanan harus memiliki karakteristik yang baik seperti jujur, bertanggungjawab, tidak merugikan orang lain atau dapat dikatakan sesuai dengan nilai-nilai Islamiya.

⁸ Adam Ibrahim Dan Indrawijaya, *Konsep Prilaku Dan Budaya Organisasi*, (Bandung : Refika Aditama, 2010), Hal 175

⁹ Bambang Widjanjanta, dkk., *Ekonomi dan Akuntansi: Mengasah Kemampuan Ekonomi*, (Bandung: CV Citra Praya, 2010), hal. 12

¹⁰ Thohir Luth, *Antara Perut & Etos Kerja Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hal. 40

b. Efektivitas

Efektivitas ialah usaha dalam pencapaian target dan tujuan sebuah organisasi melalui cara atau alternatif yang cepat dan tepat. Dimana tingkat pencapaian efektivitasnya itu sendiri akan mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya organisasi dalam mencapai tujuannya.

c. Pencari Kerja

Pencari kerja adalah orang atau sekelompok orang yang sedang mencari pekerjaan. Sedangkan pencari kerja menurut Islam adalah orang atau sekelompok orang yang ingin bekerja tidak hanya untuk diniawi tetapi juga untuk beribadah dengan sungguh-sungguh dan juga halal di ridhoi Allah swt.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami secara terarah maka dibutuhkan sistematika dalam penulisan skripsi, yaitu sebagai berikut :

1. Latar belakang yang menguraikan mengapa peneliti mengangkat permasalahan tersebut untuk diteliti.
2. Rumusan masalah berisi mengenai masalah apa saja yang akan diteliti oleh peneliti.
3. Tujuan masalah berisi mengenai apa yang akan dilakukan peneliti terhadap penelitiannya.
4. Batasan masalah berisi mengenai batasan-batasan yang diberikan dalam proses penelitian agar tidak terjadi kerancuan.

5. Manfaat penelitian, menjelas tentang apa saja kegunaan dari penelitian untuk kedepannya.
6. Landasan teori, berisikan kajian teori yang melandasi penelitian
7. Penelitian terdahulu, berisi mengenai penelitian-penelitian terdahulu yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang diangkat peneliti yang digunakan sebagai acuan.
8. Metode penelitian, yang berisi tentang lokasi penelitian, jenis penelitian yang diambil, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.
9. Sistematika penulisan, berisi tentang sistematika susunan proposal penelitian.
10. Daftar pustaka, berisi mengenai referensi yang diambil yang dijadikan acuan pembuatan proposal.