

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Paparan Data**

##### **1. Profil Lembaga**

Dinas Tenaga Kerja dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor: 19 Tahun 2008, tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Blitar dan Peraturan Bupati Blitar Nomor 53 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi Kabupaten Blitar. Serta berdasarkan Peraturan Bupati Blitar Nomor 56 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar.

Gentingnya posisi tenaga kerja didalam proses pembangunan sehingga permasalahan ketenagakerjaan harus mendapat perhatian yang menyeluruh dan terpadu dari berbagai pihak. Kedudukan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi adalah unsur pelaksana otonomi daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah, yang mempunyai tugas: Melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantu dibidang tenaga kerja dan transmigrasi. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar beralamat di Jalan Imam Bonjol No 7 Blitar

## 2. Visi dan Misi

Visi dan misi pasti dimiliki oleh Setiap lembaga atau sebuah instansi dengan tujuan tertentu. Visi dan misi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar adalah

➤ Visi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

“Menuju Kabupaten Blitar Lebih Sejahtera, Maju dan Berdaya Saing”

➤ Misi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

1. Meningkatkan taraf kehidupan masyarakat melalui akselerasi program pengentasan kemiskinan, optimalisasi dan pengembangan program pembangunan dan kemasyarakatan yang tepat sasaran ;
2. Memantapkan kehidupan masyarakat berlandaskan nilai-nilai keagamaan (religius), kearifan lokal dan hukum melalui optimalisasi kehidupan beragama dan kehidupan sosial, serta penerapan peraturan perundang-undangan ;
3. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) masyarakat melalui peningkatan mutu bidang pendidikan (termasuk di dalamnya adalah wawasan kebangsaan, budi pekerti, praktek keagamaan) dan kesehatan serta kemudahan akses memperoleh pendidikan dan pelayanan kesehatan yang memadai ;

4. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui reformasi birokrasi, serta pelayanan publik berbasis teknologi informasi ;
  5. Meningkatkan keberdayaan masyarakat dan usaha ekonomi masyarakat yang memiliki daya saing melalui peningkatan ketrampilan dan keahlian, pengembangan ekonomi kerakyatan berbasis Koperasi dan UMKM, ekonomi kreatif, jiwa kewirausahaan, potensi lokal daerah dan penguatan sektor pariwisata serta pemanfaatan sumber daya alam dengan memperhatikan kelestarian lingkungan hidup;
  6. Meningkatkan pembangunan berbasis desa dan kawasan perdesaan melalui optimalisasi penyelenggaraan pemerintahan desa, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat desa<sup>1</sup>
3. Tugas dan fungsi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar adalah
- a. Tugas  
Melaksanakan urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang tenaga kerja dan transmigrasi
  - b. Fungsi  
Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Blitar mempunyai fungsi:

---

<sup>1</sup> Latip Usman, *Renstra Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Blitar Tahun 2016-2021*(Blitar: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi,2016) hal 28

- 1) Penyusunan rencana program dibidang penyaluran/ penempatan tenaga kerja dan mobilitas penduduk.
- 2) Pelaksanaan pembinaan penyaluran/penempatan tenaga kerja, pengurusan transito dan pengangkutan calon transmigran.
- 3) Pelaksanaan pelatihan calon tenaga kerja, calon transmigran dalam rangka meningkatkan produktivitas.
- 4) Pelaksanaan pengawasan dibidang ketenaga kerjaan meliputi hubungan industrial dan persyaratan kerja serta melakukan pemantauan proses pelaksanaan program transmigrasi.
- 5) Penertiban perijinan yang menyangkut usaha ketenagakerjaan.
- 6) Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan terhadap PJTKI dan penyelesaian perselisihan ketenagakerjaan.
- 7) Perlindungan keselamatan dan kesehatan ketenagakerjaan.
- 8) Fasilitasi pemberian pekerjaan, kesejahteraan buruh dan ternaga kerja melalui JAMSOSTEK dan Jaminan sosial lainnya
- 9) Pengelolaan ketatausahaan dibidang ketenga kerjaan dan transmigrasi.
- 10) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

#### 4. Jenis Pelayanan Kepada Masyarakat

Ada beberapa jenis pelayanan yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar. Jenis-jenis pelayanan tersebut adalah

## 1. Pelayanan kartu kuning/pendaftaran pencari kerja

Memberikan layanan Kartu Kuning (Kartu Tanda Pencari Kerja) dengan prinsip cepat, mudah dan tanpa ada pungutan biaya.

## 2. Penempatan pencari kerja ke luar negeri

- 1) Pendaftaran CTKI / Kartu Kuning
- 2) Pemberian Surat Pengantar kepada CTKI untuk Kepala Desa/Lurah/Muspika, guna membantu surat-surat/dokumen yang diperlukan sebagai syarat untuk bekerja ke Luar Negeri
- 3) Pengecekan kelengkapan dokumen persyaratan bagi CTKI
- 4) Pemberian rekomendasi bagi CTKI kepada kantor emigrasi di Srengat guna proses pembuatan Paspor.
- 5) Mengesahkan perjanjian Penempatan antar CTKI dan PPTKI. (Pelaksana penempatan tenaga kerja Indonesia Swasta) khusus untuk CTKI ke Negara Taiwan.
- 6) Penyelesaian kasus-kasus TKI, baik yang masih bekerja di Luar Negeri maupun yang sudah pulang ke Indonesia seperti:
  - a. Kasus TKI dipulangkan ke Indonesia sebelum habis kontrak kerja dengan alasan yang tidak jelas, sakit, majikan pailit dll.
  - b. Kasus TKI yang tidak digaji sesuai dengan perjanjian pada kontrak kerja.
  - c. Kasus lama dipenampungan dll.
  - d. Kasus-kasus TKI yang meninggal yang tertipu calo.

### 3. Pelayanan Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja (HUBINSYAKER)

Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan dibidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja yang meliputi menyiapkan dan mengolah data dalam rangka penetapan kebijakan dan penyusunan pedoman serta petunjuk teknis bidang hubungan industrial dan syarat kerja. Dengan fungsi-fungsi sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan fasilitasi penyusunan, pengesahan dan pencatatan Perijinan Kerja (PK), Perjanjian Kerja Waktu tertentu (PKWT), Peraturan Perusahaan (PP) dan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama (PKB);
- 2) Penerbitan dan atau pencabutan ijin;
- 3) Penetapan usulan upah minimum kabupaten setiap tahun melalui sidang dewan pengupahan kabupaten;
- 4) Penyelenggaraan mediasi penyelesaian hubungan industrial;
- 5) Pendaftaran dan seleksi calon Hakim Ad Hoc Pengadilan HI (Perselisihan Hubungan Industrial);
- 6) Pelaksanaan verifikasi keanggotaan Serikat Pekerja (SP)/Serikat Buruh (SB) skala Kabupaten;
- 7) Penetapan, pencatatan organisasi pengusaha dan organisasi pekerja skala kabupaten untuk duduk dalam lembaga-

lembaga ketenaga kerjaan berdasarkan hasil verifikasi serta melaporkan kepada propinsi;

- 8) Pembinaan pelaksanaan sistem kelembagaan pelaku hubungan industrial, penyelenggaraan fasilitas dan kesejahteraan kepesertaan Jamsostek serta bimbingan aplikasi pengupahan di perusahaan;
- 9) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas

#### 4. Pelayanan Bidang Transmigrasi.

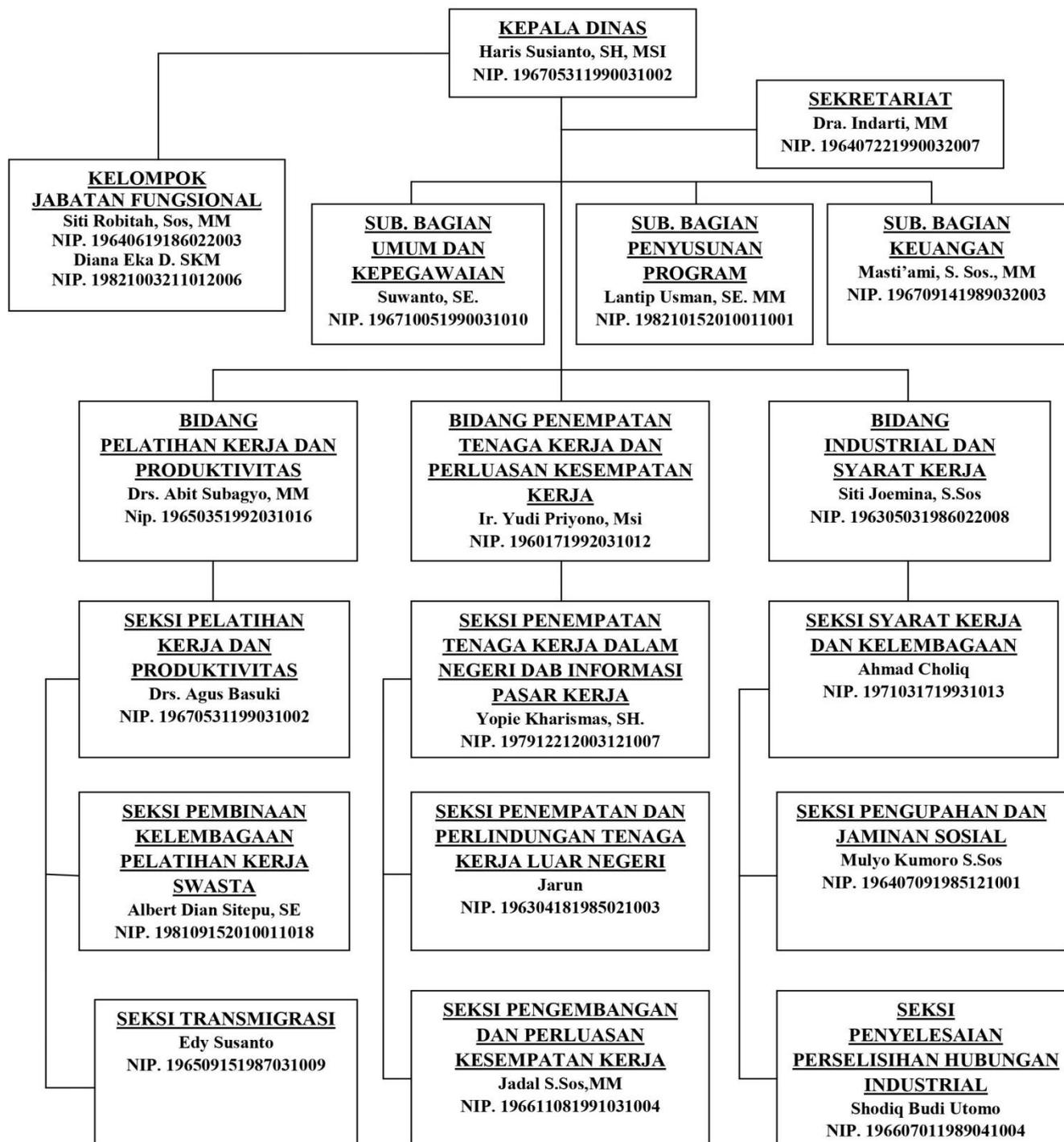
Bidang transmigrasi mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam menyelenggarakan sebagian yang meliputi pelaksanaan pendataan, pengolahan data, penyimpanan informasi ketransmigrasian dan penyelenggara transmigrasi dengan fungsi sebagai berikut:

1. Penyiapan bahan dan data guna penyusunan rencana kegiatan dan program kerja bidang transmigrasi;
2. Melaksanakan penyuluhan dan penyebarluasan informasi transmigrasi;
3. Pengumpulan bahan dan data guna pelaksanaan pendaftaran dan seleksi transmigran;

4. Melaksanakan kerjasama antar daerah dan antar pelaku, instansi terkait dalam penyelenggaraan transmigrasi;
5. Pemberdayaan masyarakat, calon transmigran dan penampungan pengungsi eks transmigrasi;
6. Pelaksanaan urusan transito, pengangkutan dan pemberangkatan calon transmigran;
7. Pelaksanaan penelitian dan perbekalan calon transmigran;

Gambar 4.1

**STRUKTUR ORGANISASI**  
**DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN BLITAR**



## **B. Temuan Penelitian**

Hubungan antara sesama manusia memanglah sangat diperlukan dalam menunjang keberlangsungan hidup masing-masing diantaranya. Namun yang terjadi pada saat ini dan menjadi sorotan publik ialah hal pelayanan. Memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat ialah prioritas utama. Salah satunya adalah bagaimana pemberian pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja lebih mudah, praktis dan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Usaha yang dilakukan ialah dengan efektivitas pelayanannya.

Masyarakat sendiri tentunya semakin kritis dalam menginginkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Selain itu, efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat dan efektivitas secara langsung dapat dihubungkan dengan pencapaian tujuan dari suatu organisasi tersebut. Kata efektivitas itu sendiri memiliki unsur- unsur yang memang menjadi perhatian kepada masyarakat. Mereka menuntut pelayanan yang efektif dalam berbagai hal, yakni dalam penyelesaian pekerjaan secara efektif berarti menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu sesuai dengan kuantitasnya serta penggunaan sumber daya ataupun output yang minimal dalam mencapai hasil kerja yang maksimal.

Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan, salah satunya sebagai kantor

penyedia Kartu Tanda Pencari Kerja. Saya melakukan penelitian di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar melalui berbagai wawancara kepada pihak yang terkait, dan pengamatan langsung serta melalui data yang ada pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar. Dari kegiatan tersebut saya menemukan beberapa temuan mengenai sistem pelayanan pada pembuatan kartu tanda pencari kerja yang efektif.

Temuan ini mengenai bagaimana teknik pelayanan yang dilakukan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari kerja secara umum dan teknik pelayanan tersebut yang dilihat dari sudut pandang Islam. Berikut ini adalah data temuan dari peneliti :

### **1. Teknik Pelayanan kartu tanda pencari kerja yang diterapkan pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar untuk mencapai efektivitas**

Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar sebagai salah satu instansi pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam hal ketenagakerjaan berusaha memberikan pelayanan kartu tanda pencari kerja yang terbaik ke masyarakat.

Efektivitas pelayanan ialah salah satu yang diupayakan. Melalui manajemen dan perencanaan yang baik maka pencapaian tersebut akan mudah didapat. Dengan adanya

perencanaan suatu kegiatan akan terintegrasi sehingga dapat memaksimalkan efektivitas keseluruhan usaha-usaha, sebagai suatu sistem sesuai dengan tujuan organisasi yang bersangkutan. Dari penjelasan Bapak Jarun selaku Kasi Luar Negeri (LN) ketika diwawancarai mengenai perencanaan ini sebagai berikut

*“Inikan sebuah organisasi. Tentu ada perencanaan dan manajemennya. Dengan perencanaan itu semua akan terarah. Dapat mencegah pemborosan waktu ataupun tenaga”<sup>2</sup>*

Hal tersebut kemudian diperkuat dengan pernyataan Ibu Siti Robi’at selaku kelompok jabatan fungsional :

*“Ya seperti biasanya mbak, dengan merencanakan penggunaan sumberdaya dan pemanfaatan sarana prasarana yang ada maka efektivitas dalam sebuah organisasi akan berjalan lancar sesuai dengan target waktu.”<sup>3</sup>*

Dengan pemanfaatan sumberdaya yang dilakukan ialah pemanfaatan sumberdaya manusianya. Melalui wawancara yang dilakukan dengan pencari kerja yaitu Bapak Rijal selaku masyarakat yang menerima pelayanan kartu tanda pencari kerja dari Dinas Tenaga kerja Kabupaten Blitar, pendapatnya sebagai berikut :

---

<sup>2</sup> Wawancara Bapak Jarun selaku Kasi LN di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar, tanggal 16 Maret 2020 pukul 14.46 di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

<sup>3</sup> Wawancara dengan Ibu Siti Robitah selaku kelompok jabatan fungsional di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar, tanggal 16 Maret 2020 pukul 14.10 di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

*“Saya datang kesini untuk membuat kartu kuning (kartu tanda pencari kerja), pelayanannya bagus, mbaknya ramah, tempatnya juga bersih nyaman untuk menunggu giliran saat antri”<sup>4</sup>*

Kemudian hal tersebut juga diperkuat oleh pendapat Ibu Siska yang juga masyarakat yang telah menerima pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja memaparkan bahwa :

*“Ketika saya masuk ruangan, petugas senyum dan menyambut saya. Kemudian saya diarahkan ke meja pembuatan kartu kuning. Saya diberitahu informasi yang saya butuhkan.”<sup>5</sup>*

Dari pernyataan Bapak Maryadi dan Ibu Suryati bahwa pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja dirasakannya cukup baik. Pelayanan yang baik dapat dimulai dari senyum dan sikap yang ramah dari petugas. kejelasan informasi dalam hal pemenuhan persyaratan dalam mendapatkan pelayanan juga sangat membantu masyarakat.

Tentunya Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar berupaya yang terbaik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang ketenagakerjaan termasuk pelayanan kartu tanda pencari kerja. Upaya-upaya yang dilakukan dengan memberikan rasa aman dan nyaman melalui fasilitas dan keamanan yang diberikan. Seperti yang dikemukakan oleh Ibu

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Bapak Rijal selaku masyarakat yang memperoleh pelayanan kartu tanda pencari kerja, tanggal 28 Januari 2020 pukul 10.25 di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

<sup>5</sup> Wawancara dengan Ibu Siska selaku masyarakat yang memperoleh pelayanan kartu tanda pencari kerja, tanggal 28 Januari 2020 pukul 10.46 di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

Siti Robitah selaku kelompok jabatan fungsional di Dinas

Tenaga Kerja Kabupaten Blitar:

*“Rasa aman dan nyaman dimulai dari pemberian fasilitas yang sesuai kepada masyarakat. Misal mengantri pembuatan kartu kuning dengan disediakan tempat duduk yang nyaman dan jumlahnya cukup. Ruang yang bersih dan rapi juga sangat mendukung agar masyarakat tidak bosan menunggu giliran”<sup>6</sup>*

Dari pernyataan beliau, dapat dilihat bahwa pihak Disnaker (Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar) sudah melakukan hal baik dengan meningkatkan kenyamanan masyarakat. Sedangkan dari segi keamanan menurut Bapak Jarun selaku Kasi LN menyatakan bahwa :

*“Untuk keamanannya tentu disini sudah ada satpam yang berpengalaman dalam menjaga keamanan, dan ada CCTV juga. Jadi bisa memantau keadaan sekitar dengan mudah”<sup>7</sup>*

Dengan adanya fasilitas keamanan yang memadai tersebut tentu masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak perlu khawatir atas keamanan dirinya.

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan bapak Rijal selaku pencari kerja bahwa :

*“Ya saya nyaman-nyaman aja mbak, keamanannya bagus ada CCTVnya satpamnya juga siap siaga. Takut juga kalau keamanannya sampai kurang bagus.”<sup>8</sup>*

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Ibu Siti Robitah... di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

<sup>7</sup> Wawancara Bapak Jarun... di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

<sup>8</sup> Wawancara Bapak Rijal ... di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

Apabila keamanan dan kenyamanan tersebut terganggu maka akan menggagu jalannya pelayanan kartu tanda pencari kerja tersebut. Bisa saja keadaan menjadi kacau dan memperlambat kinerja dari pelayanan tersebut. Kenyamanan dan kemaanan juga merupakan kunci keberhasilan dari pelayanan kartu tanda pencari kerja pada Dinas Tenaga kerja Kabupaten Blitar.

Dalam proses pelayanan ini yang dicari bukanlah keuntungan atau *profit oriented* tetapi sebagai kewajiban pemerintah terhadap masyarakat. Sehingga perlakuan yang diterima masyarakat dari pihak pemberi pelayanan dilakukan dengan adil, tanpa memandang status sosial mereka. Ketika mewawancarai Ibu Siska, beliau mengatakan

*“Semuanya yang ada disini antri siapa yang datang duluan yang dilayani terlebih dahulu, pegawainya tidak mendahulukan orang yang berpakaian rapi”<sup>9</sup>*

Dari sini dapat dilihat bahwa keadilan sesederhana apapun bisa mempermudah suatu hal. Dengan seperti itu tentu tidak terjadi kerusuhan yang menghambat kinerja pelayanan. Sebagai tambahan mengenai pencarian keuntungan yang ada disini menurut Bapak Lutfi selaku pencari kerja sebagai berikut :

*“Saya baru pertama kali kesini mbak, hari ini membuat saya mau buat kartu kuning. Alhamdulillah tidak ada*

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Ibu Siska ... di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

*biayanya mbak, saya sudah bertanya kepada pegawainya, tidak ada. Sudah diatur dalam peraturan bahwa tidak dipungut biaya sedikitpun”<sup>10</sup>*

Hal ini juga diperkuat dengan pernyataan dari pihak Disnaker sendiri yaitu dari bapak Jarun menyatakan bahwa:

*“Ya kitakan bekerja dalam pelayanan masyarakat, dan juga tentu ada peraturannya. Gak mungkin kalau kita ambil keuntungan begitu saja. Kita berfokus pada pencapaian tujuan yaitu salah satunya bagaimana pencapaian pelayanan bisa memenuhi keinginan serta kepuasan masyarakat. Peraturan sudah ada, kita yang menjalankan”<sup>11</sup>*

Selain bentuk rasa aman, kenyamanan dan keadilan yang diberikan kepada masyarakat, pemberian informasi mengenai apa apa yang dibutuhkan dalam memperoleh pelayanan kartu tanda pencari kerja secara langsung dan tidak langsung kepada masyarakat juga dilakukan. Dikatakan tidak langsung ialah dengan memberi pengumuman atau tulisan yang ditempel atau disediakan disekitar ruang pelayanan. Sedangkan secara langsung ialah pembicaraan langsung kepada masyarakat atau tatap muka secara langsung. Seperti yang dikemukakan oleh ibu Ayu selaku pegawai honorer di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar :

*“Ketika masyarakat datang, misal untuk membuat kartu tanda pencari kerja maka saya beritahu apa-apa persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan kartu*

---

<sup>10</sup> Wawancara Bapak Lutfi selaku masyarakat yang memperoleh pelayanan kartu tanda pencari kerja, tanggal 16 Maret 2020 pukul 11.00 di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

<sup>11</sup> Wawancara Bapak Jarun ... di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

*tersebut. Meskipun sebenarnya didepan sudah ditempelkan pengumuman mengenai persyaratan tersebut. Hal ini untuk mencegah mis komunikasi atau hal lainnya ”<sup>12</sup>*

Hal tersebut juga diperkuat dengan pernyataan dari Ibu robiat bahwa :

*“Gini mbak, dengan menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada masyarakat secara baik maka pelayanan pun akan berjalan dengan lancar. Kalau ada kekurangan syarat yang diperlukan maka akan segera dibantu bagaimana penyelesaiannya yang tidak mengganggu proses pelayanan.”<sup>13</sup>*

Cara penyampaian informasi tersebut juga dilakukan dengan hati-hati, dengan sikap ramah dan sopan. Imbas dari perlakuan yang seperti itu masyarakat tentunya akan merasa senang, puas dan diperhatikan. Hal tersebut mempengaruhi kualitas dari pelayanan publik.

Rasa puas yang diterima oleh penerima pelayanan tidak hanya didapat karena memperoleh barang dan jasa yang di inginkan atau dibutuhkan tetapi juga melalui bagaimana proses pelayanannya tersebut yang memberikan kepuasan tersendiri bagi penerima pelayanan dan pemberi pelayanan.

Mengenai pernyataan di atas juga di sependapat dengan pernyataan dari bapak Jarun yaitu:

---

<sup>12</sup> Wawancara ibu Ayu selaku pegawai honorer di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar, tanggal 12 Februari 2020 pukul 14.15 di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

<sup>13</sup> Wawancara dengan Ibu Siti Robitah ... di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

*“Saya senang ketika melihat masyarakat yang membutuhkan pelayanan kartu tanda pencari kerja ini merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan. Dengan puasanya masyarakat berarti tujuan yang telah direncanakan akan tercapai. Dan juga memiliki arti bahwa kinerja para pegawai juga semakin meningkat”<sup>14</sup>*

Bagaimana petugas pelayanan meningkatkan kinerjanya agar efektivitas pelayanannya dapat tercapai dapat dilihat dari waktu kewaktu. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar juga berusaha meningkatkan sumberdaya manusianya melalui pertemuan atau rapat anggota yang membahas dan memecahkan berbagai permasalahan dan cara mengatasinya.

Menurut Ibu Siti Robiat mengenai hal tersebut :

*“Peningkatan kualitas sumberdaya manusia yang kami lakukan salah satunya ialah dengan mengadakan pertemuan-pertemuan yang membahas berbagai permasalahan dan mencari cara untuk mengatasinya. Para karyawan baik pegawai honorer ataupun pegawai negeri sipil dengan mengikuti pertemuan dan diskusi tersebut akan menambah pengetahuan tentang langkah apa yang perlu diambil ketika bertemu dengan hambatan-hambatan kapan saja dan oleh siapa saja”<sup>15</sup>*

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan dari bapak Jarun sebagai berikut :

*“Biasanya kita kumpul-kumpul biasa, atau ya ngobrol biasa bahas apa yang kurang dan diskusi tentang solusi dari permasalahan akhir-akhir ini.”<sup>16</sup>*

---

<sup>14</sup> Ibid, Wawancara dengan Ibu Siti Robitah

<sup>15</sup> Wawancara Bapak Jarun ... di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

<sup>16</sup> Wawancara Bapak Jarun ... di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

Dalam pertemuan tersebut selain adanya diskusi, ada juga bimbingan kepada karyawan. Bimbingan tersebut tentunya akan membentuk kualitas sumberdaya manusianya. Selain itu adanya pelatihan dan bimbingan penggunaan teknologi dapat menjadi tambahan pengetahuan yang nantinya dapat digunakan dalam menangani kendala ketika melayani masyarakat. Namun biasanya pelatihan dan bimbingan teknologi hanya diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil. Untuk pegawai honorer sudah dituntut untuk bisa mengoperasikan komputer atau mahir dalam penggunaan teknologi. Di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten sudah menggunakan teknologi moderen, untuk manual hanya sebagian pekerjaan saja yang mudah seperti yang di ungkapkan Bapak Jarun saat diwawancarai :

*“Iya kalau pegawai honorer tidak ada pelatihannya. Mereka harus sudah bisa mengoperasikan komputer atau teknologi lainnya. Kecuali untuk pegawai negeri sipil masih dapat mengikuti pelatihan”.*<sup>17</sup>

Untuk pegawai honorer ada kegiatan lain yang bisa diikuti. Biasanya kegiatan tersebut dapat meningkatkan solidaritas, kerjasama, dan kekompakan. Kegiatan ini dapat melatih kerjasama dari pegawai honorer yang jumlahnya tidak hanya satu atau dua orang. Dari latarbelakang yang berbeda pula, sehingga harus bisa saling melengkapi satu sama lainnya.

---

<sup>17</sup> Wawancara Bapak Jarun ... di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

Pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar hanya fokus pada satu jenis pelayanan, yang berarti tidak memiliki peran ganda dimana satu pegawai mengurus banyak jenis pelayanan. Pegawai honorer sudah dibagi masing masing tugasnya untuk mempermudah pekerjaan dan pembagian tanggungjawab. Untuk melakukan pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja biasanya di lakukan oleh satu orang. Seperti yang dijelaskan Ibu Diana selaku kelompok jabatan fungsional sebagai berikut :

*“Di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar khususnya di front office yang dikerjakan oleh karyawan honorer dibagi menjadi 4 bagian pelayanan. Dua karyawan ahli di bagian pengopersian ID, dua karyawan ahli di bagian surat rekomendasi, satu di bagian pelayanan kartu kuning dan dua lagi bagian penginputan tenaga kerja online. Pembagian tugas ini tentunya dapat mempermudah pekerjaan dan masing-masing dapat mempertanggungjawabkan pekerjaannya”<sup>18</sup>*

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan dari Ibu Siti Robiat yakni :

*“Bekerja dalam pelayanan publik ini selain tanggung jawab juga diimbangi dengan kecakapan kerja, pengalaman, pemanfaatan waktu yang baik serta kesungguhan”<sup>19</sup>*

Sejalan dengan pernyataan Bu Diana selanjutnya mengenai hal ini sebagai berikut :

---

<sup>18</sup> Wawancara Ibu Diana selaku kelompok jabatan fungsional di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar, tanggal 20 April 2020 pukul 13.35 di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

<sup>19</sup> Wawancara dengan Ibu Siti Robitah ... di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

*“Selama para pegawai mampu bertanggungjawab akan tugasnya, maka tujuan yang telah direncanakan dapat dicapai.”<sup>20</sup>*

Dari beberapa pernyataan mengenai tanggungjawab atas pekerjaan benar-benar sangat diperhatikan karena hal tersebut tentu akan mempengaruhi kinerja pegawai.

Kemudian dalam pemberian pelayanan yang terpenting ialah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat. Seluruh pegawai dituntut untuk berupaya memberikan pelayanan yang bermutu, bukan hanya petugas di *front office* yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas sikap pegawai tersebut, tetapi juga dari para pegawai di *back office* yang menghasilkan layanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh masyarakat. Mengapa dalam konsep pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah harus dilakukan oleh seluruh pegawai? Kemudian Ibu Siti Robiat memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut :

*“Pelayanan kartu tanda pencari kerja tidak hanya dilakukan oleh satu atau dua orang yang ada font office, tetapi juga ada bantuan dibalik layar yang juga mengandung unsur pelayanan yang nantinya juga akan mempengaruhi mutu dan efektivitas pelayanan kartu tanda pencari kerja.*

*Kemudian apabila ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan tetapi pegawai yang bersangkutan berhalangan,*

---

<sup>20</sup> Wawancara Ibu Diana ... di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

*pegawai lain dapat membantu memberikan pelayanan tersebut selama hal itu bisa ditangani olehnya”<sup>21</sup>*

Dengan melakukan pekerjaan sesuai dengan tugasnya masing-masing yang telah ditetapkan maka pegawai dikatakan dapat bekerja sama. Karena kemampuan manusia yang terbatas sehingga tidak dapat mencapai pemenuhan kebutuhannya tanpa melalui kerjasama dengan orang lain. Setiap orang yang bekerja dalam satu organisasi harus mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan dan orang-orang disekitarnya. Kerja sama ialah kunci dalam mencapai tujuan organisasi.

Mengenai perubahan-perubahan diluar organisasi juga akan yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kartu tanda pencari kerja dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Menurut bapak Jarun mengenai hal tersebut :

*“Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh internnya, tetapi juga oleh luar organisasi. Misalnya informasi mengenai pembuatan kartu tanda pencari kerja sudah ada tetapi masyarakat datang tanpa membawa persyaratan tersebut sehingga akan menjadi sebuah hambatan.”<sup>22</sup>*

Pegawai harus mampu menangani hal tersebut agar proses pelayanan tetap berjalan lancar. Menurut Ibu Ayu mengenai hal tersebut :

---

<sup>21</sup> Wawancara dengan Ibu Siti Robitah ... di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

<sup>22</sup> Wawancara Bapak Jarun ... di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

*“Ketika ada masyarakat yang kurang dalam memenuhi persyaratan pembuatan kartu tanda pencari kerja, kita akan membantunya. Misal si A tidak membawa fotocopy ijazah sedangkan jarak rumah dengan kantor disnaker jauh, maka kita menyarankan untuk menghubungi keluarganya dirumah untuk mengirimkan foto ijazahnya nanti akan dicetak foto ”<sup>23</sup>*

Dari pernyataan di atas, pegawai harus bisa mengambil tindakan yang dapat mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Dengan memberikan saran seperti di atas masyarakat tidak harus bolak-balik ke kantor Disnaker hanya untuk melengkapi persyaratan pembuatan kartu tanda pencari kerja. Pengambilan tindakan yang cepat yang dilakukan pegawai menjadikan pelayanan lebih efektif namun juga harus dibicarakan terlebih dahulu dengan atasan.

Perubahan lingkungan dari luar yang terjadi saat ini misalnya adanya pandemi virus covid19 yang meresahkan masyarakat saat ini. Dinas Tenaga Kerja memberikan himbauan secara tertulis ataupun secara lisan kepada masyarakat yang datang ke kantor Disnaker untuk menjaga jarak, tidak bersalaman atau saling bersentuhan dan penggunaan masker. Dinas Tenaga Kerja kabupaten Blitar juga menambah fasilitas cuci tangan atau penggunaan handsanitizer sebelum masuk ruangan untuk melakukan pencegahan. Hal

---

<sup>23</sup> Wawancara ibu Ayu ... di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

tersebut membantu proses pelayanan kepada masyarakat agar lebih efektif. Menurut ibu Ayu selaku pegawai honorer :

*“Dengan adanya pandemi seperti ini tentunya banyak masyarakat yang khawatir termasuk saya. Sehingga akan mengganggu kinerja pelayanan. Untuk meminimalisir hal tersebut Dinas Tenaga kerja memberikan himbauan untuk masyarakat yang datang ke kantor memakai masker, mencuci tangan sebelum masuk ruangan serta menjaga jarak”<sup>24</sup>*

Tambahan dari Bapak Jarun mengenai hal ini yakni

*“Adanya pandemi ini, ya sedikit kesulitan ya, ada peraturan work from home (WFH), yang masuk gantian. Jadi kadang ya sedikit terganggu. Tapi ya namanya meminimalisir penyebaran virus”<sup>25</sup>*

Dengan adanya perubahan dari luar organisasi, banyak tindakan dan pembuatan keputusan yang harus dilakukan dengan cepat dan tepat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

## **2. Teknik pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar untuk mencapai efektivitas pelayanan menurut perspektif Islam**

Agama Islam adalah ajaran yang menjamin keselamatan dan menumbuhkan rasa untuk berbuat baik untuk diri sendiri dan orang lain disekitar. Jauh sebelumnya, Islam mengajarkan kepada seluruh umat manusia untuk memberikan pelayanan

---

<sup>24</sup> Wawancara ibu Ayu ... di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

<sup>25</sup> Wawancara Bapak Jarun ... di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

yang berkualitas seperti firman Allah swt pada Surat Al-Baqarah ayat 267 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.*<sup>26</sup>

Dalam ayat ini dapat ditarik kesimpulan bahwa sebaik-baiknya petugas pelayanan ialah merea yang memperlakukan seseorang dengan baik seperti ia memperlakukan dirinya sendiri. Seperti menurut Bapak Jarun dalam wawancara :

*“Kita membantu masyarakat, selain itu adalah tuntutan dalam bekerja dibidang publik, sebagai manusiakan juga harus tolong menolong, kalau bisa dibantu ya dibantu”*<sup>27</sup>

Dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya.

<sup>26</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya (Transliterasi Arab-Latin) Model Perbasis*, (Semarang: CV. Asy Syifa', 2001), hal. 30

<sup>27</sup> Wawancara Bapak Jarun ... di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

Misalnya orang kaya membantu dengan kekayaannya, orang berilmu membantu dengan ilmunya. Membantu dalam hal kebaikan seperti memberikan sesuatu yang dibutuhkan seseorang yang dimana apa yang diberikan memberikan manfaat untuk orang tersebut.

Tetapi seringkali juga dalam pelayanan, kita sudah memberikan yang terbaik, seefektivitas dan sesederhana mungkin masih saja ada pihak pihak yang merasa diberatkan, seperti yang telah dijelaskan oleh Bapak Jarun :

*“Kita bekerja kan sudah ada SOPnya, ada peraturannya tinggal menjalankan. Tapi ya seringkali masih ada masyarakat yang merasa masih diberatkan. Apabila masyarakat tidak bisa memenuhi persyaratan yang telah disyaratkan, maka proses pelayanan tidak akan dilakukan. Seperti ketika mencari kartu kuning persyaratan seperti foto copy KTP, KK, ijasah dan foto ukuran 3x4 sebanyak dua lembar kemudian ada masyarakat belum memenuhi persyaratannya maka pelayanan tidak dilakukan atau menunggu dilengkapinya persyaratan tersebut. Semua sudah ada peraturannya, kita tidak mempersulit kalau tetap dipaksa dan nanti dimintai pertanggungjawaban maka dinas lah yang akan menanggung resiko”.*<sup>28</sup>

Namun jika ada masyarakat yang persyaratannya kurang, Dinas Tenaga Kerja mencoba memberikan saran bagaimana persyaratan tersebut terpenuhi tanpa membuang buang banyak waktu. Tolong menolong antara 2 pihak ini timbul karena adanya rasa saling mencintai, yaitu mencintai saudara sendiri

---

<sup>28</sup> Wawancara Bapak Jarun... di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

atau tidak bisa melihat orang lain kesusahan. Kemudian memperlakukan orang lain dengan sikap ramah, sopan santun dan peduli seperti ini dibahas dalam surat Ali Imran ayat 159 yaitu :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ  
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ  
فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.<sup>29</sup>

Hasil wawancara bersama ibu Siti Robiat mengenai keramah tamahan dan sopan santun yakni :

*“Memberikan informasi ke masyarakat yang datang dengan jelas mbak, ada unggah-unggahnya. Tidak semaunya gitu”*<sup>30</sup>

Kemudian hal tersebut diperjelas dengan pernyataan dari

bapak Jarun, yakni :

*“Tidak hanya yang bertatap langsung dengan masyarakat mbk yang bersikap ramah, di balik layar sini juga harus. Kebutuhannya kan enggak hanya di depan saja, dibelakang juga punya peran masing-masing, agar semua merasa puas juga”*<sup>31</sup>

<sup>29</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya (Transliterasi Arab-Latin) Model Perbasis*, (Semarang: CV. Asy Syifa', 2001), hal. 83

<sup>30</sup> Wawancara dengan Ibu Siti Robitah ... di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

<sup>31</sup> Wawancara Bapak Jarun ... di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

Dan pendapat dari salah satu masyarakat yang mendapatkan pelayanan kartu tanda pencari kerja yaitu Ibu Siska sebagai berikut :

*“Ketika saya masuk ruangan, petugas senyum dan menyambut saya. Kemudian saya diarahkan ke meja pembuatan kartu kuning. Saya diberitahu informasi yang saya butuhkan.”*<sup>32</sup>

Kemudian adanya peran pemberi pelayanan publik yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat selaku pengguna pelayanan maka komitmen juga dibutuhkan dan diutamakan. Sifat ini disebut profesionalisme. Mengenai profesionalisme menurut Ibu Siti Robiat sebagai berikut :

*“Bagaimanapun keadaanya ketika bekerja, behadapan dengan masyarakat ataupun tidak kita harus mengutamakan profesionalisme. Dari tanggungjawabnya atas pekerjaan sampai sungguh-sungguh dalam bekerja”*<sup>33</sup>

Hal tersebut di pertegas dengan pernyataan dari Bapak

Jarun, yakni :

*“Gini mbak, kita bekerja dilingkungan publik, baik pegawai negeri sipil ataupun tidak namanya bekerja harus profesional. Gak boleh leda-lede (semaunya). Misalnya pemanfaatan waktunya, harus digunakan se-efektif mungkin.bekerja sesuai SOPnya ”*<sup>34</sup>

Dari pendapat di atas mengenai profesionalisme, islam

juga menjelaskan dalam Al-Qur’an Surat Al-Israa ayat 84 :

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۗ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

<sup>32</sup> Wawancara dengan Ibu Siska ... di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

<sup>33</sup> Wawancara dengan Ibu Siti Robitah ... di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

<sup>34</sup> Wawancara Bapak Jarun ... di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

Artinya : *“Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.”*<sup>35</sup>

Prosedur atau SOP dibuat sebagai pedoman bagi pegawai. Dan digunakan untuk mempermudah dan memperjelas tugas-tugas dan tanggungjawab pegawai sehingga efektivitas dan efisiensi dapat diperoleh. Banyak hal-hal positif yang didapat jika melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedurnya.

Dinas Tenaga Kerja berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dibidang ketenagakerjaan. Walaupun banyaknya usaha dan hasil terbaik yang diperoleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar, tetapi masih ada hambatan-hambatan yang didapat. Hambatan dalam mencapai efektivitas pelayanan kartu tanda pencari kerja misalnya. Dari pendapat Ibu Robiat hambatan-hambatan yang diperoleh, yakni :

*“Dari sisi masyarakatnya kadang ada keteledoran, misal pemenuhan persyaratan yang kurang tepat. Untuk Dinasnya, kadang komputernya atau printnya yang digunakan mengalami gangguan. Juga peraturan yang sering berubah-ubah yang mempengaruhi sistem dan kinerja.”*<sup>36</sup>

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Jarun, yakni :

*“Yang pertama, seringkali masyarakat lupa bawa ini itu, persyaratannya kurang. Kemudian pemahaman*

---

<sup>35</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* ..., hal. 404

<sup>36</sup> Wawancara dengan Ibu Siti Robitah ... di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

*masyarakat yang masih menganggap Dinas itu mempersulit.*

*Yang kedua, peraturan dari pusat kerap berubah ubah itu juga mempengaruhi mbak. Misal untuk mulai bulan maret ini, adanya pandemi ada peraturan dari pemerintah untuk work from home (WFH), jaga jarak, pakai masker dan masih banyak lagi. Hal ini juga sedikit memberikan dampak pada kinerja pegawai.*

*Adalagi misal bagian front office membutuhkan bagian back office, tetapi bagian back office ada urusan penting lain. Jadi kinerja sedikit terganggu.”<sup>37</sup>*

Untuk lebih mudahnya, apa saja hambatan-hambatan yang diperoleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar pada pelayanan kartu tanda pencari kerja :

1. Kurangnya pemenuhan persyaratan

Hal ini sering terjadi, alasan karena lupa, hingga tidak tau apa saja persyaratannya. Pemberian informasi mengenai persyaratan sudah tercantum dalam papan pengumuman pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar dan juga pada web-web mengenai Dinas Tenaga Kerja.

2. Pemahaman masyarakat bahwa Dinas mempersulit

Seringkali masyarakat berfikiran bahwa pegawai/Dinas mempersulit masyarakat dalam memperoleh pelayanan padahal semua itu sudah ada peraturan atau prosedurnya.

---

<sup>37</sup> Wawancara Bapak Jarun ... di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

Pematuhan prosedur yang sudah ada berarti adalah taat peraturan bukan mempersulit. Apabila ada ketidaksesuaian yang nantinya memperoleh sanksi adalah pegawai dinas itu sendiri.

### 3. Peraturan yang berubah ubah

Peraturan yang berubah karena adanya suatu alasan. Pembaruan untuk memberikan yang terbaik bagi semua pihak. Peraturan yang berubah-ubah akan mempengaruhi kinerja, sehingga Dinas tenaga Kerja Kabupaten Blitar harus mampu beradaptasi dengan cepat.

Sebagai lembaga yang membantu masyarakat Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat. Bagaimana cara kerja yang lebih efektif dan efisien dengan melakukan perencanaan hingga pengawasan. Dari memberikan informasi dengan jelas sampai pemberian fasilitas yang terbaik untuk menunjang efektivitas kinerjanya. Adanya peraturan yang dibuat pusat ataupun dinas menjadikan kerja dari dinas lebih terarah.

Selain sikap ramah tamah dan sopan santun, Disnaker juga menerapkan senyum salam sapa yang diterapkan dalam pelayanan ataupun tidak. Senyum salam sapa ini merupakan etika yang sangat dijunjung tinggi dalam agama Islam. Dengan

menerapkan nilai-nilai islam seperti itu maka akan memberikan dampak positif untuk semua pihak. Dan dengan menerapkan ramah tamah dalam bertutur kata , maka interaksi terhadap kedua belah pihak akan merasa aman dan nyaman satu sama lain. Rasulullah sendiri menunjukkan sikap yang mulia ketika melayani pembeli ketika beliau sedang berdagang hal tersebut digunakan sebagai pedoman dalam kegiatan apapun.

Dinas tenaga kerja berusaha melakukan tugasnya dengan baik dan bertanggungjawab atas apa yang dikerjakan. Etika pelayanan yang dilaksanakan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik serta tidak melanggar hukum dalam agama Islam. Dalam Islam kita diajarkan untuk berperilaku jujur dan adil, sehingga Dinas Tenaga Kerja dalam pelayanan kartu tanda pencari kerja berusaha semaksimal mungkin untuk berperilaku seperti itu. Dalam proses pelayanan pegawai Disnaker tidak membedakan golongan masyarakat yang membutuhkan pelayanan, mendahulukan siapapun yang datang terlebih dahulu, dan jujur bahwasannya tidak ada pungutan dalam pelayanan tersebut. Meskipun manusia tidak mudah dalam menerapkan keadilan. Banyak godaan untuk memperoleh keuntungan. Dengan

melakukan hal tersebut efektivitas pelayanan juga akan tercapai.

Seperti pernyataan Ibu Siti Robiat :

*“Kita berusaha bersikap adil kepada masyarakat, tidak melihat pangkat, usia, ataupun pendidikan. Semua sama, siapa yang datang duluan ya itu yang didahulukan. Untuk pungutan jelas tidak ada, didepan sana sudah dipasang poster tidak ada pungutan liar.”<sup>38</sup>*

Dan hal tersebut dipertegas dengan pernyataan masyarakat yang memperoleh pelayanan, Ibu Siska :

*“Semuanya yang ada disini antri siapa yang datang duluan yang dilayani terlebih dahulu, pegawainya tidak mendahulukan orang yang berpakaian rapi”<sup>39</sup>*

---

<sup>38</sup> Wawancara dengan Ibu Siti Robitah ... di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

<sup>39</sup> Wawancara dengan Ibu Siska ... di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

