

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Optimalisasi

Optimalisasi ialah suatu tindakan meningkatkan atau mengoptimalkan. Dimana untuk hal tersebut diperlukan intensifikasi dan ekstensifikasi subjek dan objek pendapatan.¹⁴ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, optimalisasi¹⁵ adalah berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan (menjadikan paling baik, paling tinggi, dan sebagainya) sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, sistem, atau keputusan) menjadi lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif.

Optimalisasi adalah proses pencarian solusi yang terbaik, tidak selalu keuntungan yang paling tinggi yang bisa dicapai jika tujuan pengoptimalan adalah memaksimalkan keuntungan, atau tidak selalu biaya yang paling kecil yang bisa ditekan jika tujuan pengoptimalan adalah meminimumkan biaya.¹⁶ Ada tiga elemen permasalahan optimalisasi yang harus

¹⁴ <http://pengertian.org/pengertian-optimalisasi-menurut-para-ahli.html>, diakses pada tanggal 20 Maret 2017 pukul 11:57

¹⁵ <http://kbbi.web.id> di akses pada tanggal 16 Oktober 2017 pukul 20.47

¹⁶ Hotniar Siringoringo, *Pemograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), hal. 4

diidentifikasi, yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumberdaya yang dibatasi.¹⁷

1. Tujuan

Tujuan dari optimalisasi dapat berbentuk maksimisasi atau minimisasi. Maksimisasi digunakan apabila tujuan pengoptimalan berhubungan dengan keuntungan, penerimaan, dan sejenisnya. Sedangkan minimalisasi digunakan dengan tujuan pengoptimalan yang berhubungan dengan biaya, waktu, jarak, dan sejenisnya. Penentuan tersebut tentu harus disesuaikan dengan apa yang akan dimaksimalkan atau diminimalkan.

2. Alternatif keputusan

Alternatif keputusan adalah kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan atau mencapai sebuah tujuan. Alternatif keputusan tersedia menggunakan sumberdaya terbatas yang dimiliki pengambilan keputusan dan pengambilan keputusan juga dihadapkan dengan beberapa pilihan yang perlu dipertimbangkan dengan baik.

3. Sumberdaya yang dibatasi

Sumberdaya merupakan pengorbanan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Ketersediaan sumberdaya ini terbatas. Keterlibatan ini yang mengakibatkan dibutuhkan proses optimalisasi.

¹⁷ Krisna Amelia Yuniar, *Optimalisasi Pengelolaan Zakat dan Efektifitas Amil Zakat terhadap Peningkatan Perolehan Zakat, Infak, Sedekah (ZIS) di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Tulungagung*, (Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2017), hal. 17

Optimalisasi ini sangat diperlukan diberbagai aktifitas. Terlebih lagi optimalisasi yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan pelayanan untuk masyarakat adalah salah satu bentuk tugas dan fungsi administrasi negara. Komponen standar pelayanan yang dapat menunjang atau sebagai bentuk pengoptimalisasian adalah¹⁸ dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksanaan, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan, serta evaluasi kinerja pelaksanaan

Selain faktor-faktor tersebut, perlu juga ditingkatkan sistem kepemimpinannya karena pelaksanaan dalam setiap organisasi juga bergantung pada bagaimana kepemimpinan tersebut dilakukan. Istilah kepemimpinan berasal dari kata dasar “pimpin” yang artinya bimbing atau tuntun. Dari kata “pimpin” lahirlah kata kerja memimpin yang artinya membimbing atau menuntun dan kata benda “pemimpin” yaitu orang yang berfungsi memimpin atau orang yang membimbing atau menuntun.¹⁹ Sebagai seorang pemimpin harus memiliki kecakapan dan cara pandang

¹⁸ <http://bkd.jogjaprovo.go.id/detail/optimalisasi-pelayanan-publik/295>, diakses pada tanggal 20 Maret 2017 pukul 23:10

¹⁹ S. Pamudji, *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*, (t.tp: PT Bina Aksara, 1985), hal. 15

yang luas dan tepat. Agar ketika sewaktu-waktu mengalami masa yang tidak baik akan dapat mengambil keputusan yang tepat. Keputusan yang diambil memiliki dampak yang sangat besar dimana salah sedikit saja berpengaruh pada keseluruhan proses suatu organisasi. Pemimpin harus memiliki sifat-sifat yang lebih dari pada yang lain. Sifat-sifat pemimpin tersebut adalah:²⁰

1) Energi jasmani dan saraf (*physical and nervous energy*)

Pemimpin harus memiliki tenaga jasmani maupun rohani dengan daya tahan, ulet serta kuat baik jasmani maupun mental yang istimewa seperti tidak pernah habis dalam mengatasi segala permasalahan.

2) Kepastian maksud dan arah (*a sense of purpose and direction*)

Pemimpin harus berkeyakinan teguh akan kebenaran dan kesadaran akan tujuan arah dan tujuan organisasi dan yakin akan manfaat dari semua kegiatan yang dilakukan.

3) Perhatian besar (*enthusiasm*)

Pemimpin harus memahami tentang pekerjaan yang harus dilakukan dan tujuan yang harus dicapai dengan cara sehat, berarti, bernilai dan memberikan harapan yang menyenangkan, memberikan sukses, menimbulkan semangat, dan membangkitkan antusiasme seluruh anggota.

4) Persahabatan dan ketulusan (*friendliness and affection*)

²⁰ Inu Kencana Syafii, *Manajemen Pemerintahan*, (Jakarta: PT Perca, 2008), hal. 74

Pemimpin harus dapat memotivasi bawahannya untuk melakukan perbuatan yang menyenangkan semua pihak supaya dapat diarahkan untuk mencapai tujuan.

5) Menyatu (*integrity*)

Pemimpin harus terbuka, merasa utuh bersatu, sejiwa dan seperasaan dengan anak buahnya dalam satu perjuangan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan rasa hormat dari bawahan.

6) Kecakapan teknis (*technical mastery*)

Pemimpin harus memiliki kemahiran tertentu agar ia memiliki kewibawaan dan kekuasaan dalam kepemimpinannya disuatu kelompok.

7) Mudah keputusannya (*decisiveness*)

Pemimpin harus dapat mengambil keputusan dengan tepat, tegas dan cepat dan mampu meyakinkan seluruh anggotanya akan kebenaran maksudnya.

8) Cerdas (*intelligence*)

Pemimpin perlu berkemampuan untuk melihat dan memahami akan sesuatu, seperti sebab akibat kejadian, menemukan hal yang krusial, dan cepat menemukan solusi atau penyelesaiannya.

9) Kecakapan mengajar (*teaching skill*)

Pemimpin harus mampu menuntun, mendidik, mengarahkan, mendorong dan menggerakkan anggotanya untuk melakukan sesuatu.

10) Keyakinan (*faith*)

Pemimpin harus mampu mempengaruhi anggotanya secara positif dan diarahkan pada sasaran yang benar.

Salah satu bentuk optimalisasi dalam mengatasi tenaga kerja antara lain dengan perluasan dan pengembangan kesempatan tenaga kerja. Dengan tujuan mengurangi tingkat pengangguran yang ada. Cara yang bisa dilakukan adalah dengan meningkatkan pelatihan yang berkaitan dengan teknologi tepat guna, pengembangan kewirausahaan, ketrampilan pendukung lain, pengkajian potensi kesempatan kerja serta karakteristik pencari kerja, pembangunan pemukiman transmigrasi baru serta pembinaan. Peningkatan kualitas dan produktifitas tenaga kerja dapat dilakukan dengan pengembangan standarisasi dan sertifikasi kompetensi, peningkatan relevansi, kualitas, dan efisiensi pelatihan kerja melalui pembinaan dan pemberdayaan lembaga pelatihan kerja serta permasyarakatan nilai dan budaya produktif, pengembangan sistem dan metoda peningkatan produktivitas serta pengembangan kader dan tenaga ahli produktifitas.²¹ Tujuan atau manfaat dari adanya suatu pengoptimalan adalah untuk mengidentifikasi tujuan, mengatasi kendala pemecahan masalah yang lebih tepat dan dapat diandalkan, serta pengambilan keputusan yang lebih tepat.

Dari beberapa penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa optimalisasi merupakan suatu proses atau cara yang digunakan dalam

²¹ Subandi, *Ekonomi Pembangunan*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 111

pembuatan suatu sistem atau keputusan menjadi lebih efektif baik memaksimalkan atau meminimalkan disesuaikan dengan kriteria dan tujuan tertentu.

B. Manajemen Publik

Manajemen secara etimologi *management* (di Indonesia diterjemahkan sebagai “manajemen”) berasal dari kata “*manus*” (tangan) dan “*agree*” (melakukan), yang setelah digabung menjadi “*manage*” (bahasa Inggris) berarti mengurus atau “*managire*” (bahasa Latin) berarti melatih.²² Ricky W. Graffin mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumberdaya untuk mencapai sasaran (*goals*) secara efektif dan efisien. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sementara efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisasi, dan sesuai dengan jadwal.²³ Manajemen merupakan suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.²⁴ Manajemen merupakan suatu bentuk kerja, terdapat lima fungsi utama dari manajemen yaitu:

²² Inu Kencana Syafie, *Manajemen Pemerintah*, (Jakarta: PT Perca, 2008), hal. 1

²³ Abdul Aziz, *Manajemen Investasi Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 19

²⁴ George R. Terry dan Leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), hal. 1

1. *Planning*

Menentukan tujuan-tujuan yang hendak dicapai selama suatu masa yang akan datang dan apa yang harus diperbuat agar dapat mencapai tujuan-tujuan itu. Perencanaan yang efektif harus didasarkan atas fakta-fakta dan informasi dan tidak atas emosi dan keinginan.

2. *Organizing*

Mengelompokkan dan menentukan berbagai kegiatan penting dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan itu. Pengorganisiran dilakukan untuk menghimpun dan mengatur semua sumber-sumber yang diperlukan, termasuk manusia, sehingga pekerjaan yang dikehendaki dapat dilaksanakan dengan berhasil

3. *Staffing*

Menentukan keperluan-keperluan sumber daya manusia, pengerahan, penyaringan, latihan dan pengembangan tenaga kerja.

4. *Motivating*

Mengarahkan atau menyalurkan perilaku manusia kearah tujuan-tujuan

5. *Controlling*

Mengukur pelaksanaan dengan tujuan-tujuan, menentukan sebab-sebab penyimpangan-penyimpangan dan mengambil tindakan-tindakan korektif.

Manajemen publik merupakan elemen kunci untuk meningkatkan kualitas pemerintahan dan organisasi non pemerintah lain dalam melayani kebutuhan masyarakat. tujuan dari manajemen publik adalah untuk

menciptakan prioritas, menyusun rencana operasional, melakukan pengorganisasian, dan *staffing*, mengarahkan para pegawai dan sistem manajemen kepegawaian, mengendalikan kinerja, berurusan dengan unit-unit luar, berurusan dengan organisasi independen, dan dan berhubungan dengan media masa dan publik.²⁵

1. Pelayanan

Di dalam kehidupan sehari-hari tentunya tidak lepas dari interaksi atau kegiatan sosial. Pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Pelayanan erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan yang dalam topik ini mengacu pada masyarakat, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi masyarakat, sehingga masyarakat dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan. Menurut Malayu S.P Hasibuan, pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang diberikan oleh perusahaan

²⁵ Arif Daryanto, *Pengantar Manajemen Publik*, dalam http://courses.blog.mb.ipb.ac.id/files/2010/06/Arief_DaryantoPENGANTAR_MANAJEMEN_PUBLIK.pdf diakses pada tanggal 15 Desember 2017 pukul 23.03

pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.²⁶

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.²⁷

- a. Ramah tamah yang dimaksudkan adalah pelayanan yang dilakukan dengan wajah ceria, wajar dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan
- b. Adil artinya pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan antriannya
- c. Cepat dan tepat artinya pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar
- d. Etika merupakan sistem moral perilaku yang berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya, dan agama yang berlaku dalam masyarakat

Dalam melaksanakan tugasnya, ada beberapa dasar-dasar pelayanan yang perlu dipahami oleh pegawai pemberi layanan jasa dalam melayani masyarakat. Dasar-dasar pelayanan tersebut adalah:²⁸

- a. Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih

²⁶ Ismet Susila, *Implementasi Dimensi Pelayanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hal. 74

²⁷ Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hal. 152

²⁸ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 205

Setiap petugas harus menggunakan baju atau celana yang sepadan dan menarik untuk memberikan kesan yang baik kepada penerima layanan. Alangkah baiknya apabila baju yang dikenakan sudah berseragam sehingga menunjukkan ia telah siap memberikan pelayanan.

- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum

Dalam melayani menunjukkan sikap yang yakin dan percaya diri dan berusaha mendekati diri seolah olah sudah kenal lama dengan penerima layanan serta serta memberikan senyuman dengan raut muka yang menarik hati.

- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika dikenal

Menyapa dengan hormat kepada penerima layanan dengan sebutan Bapak/Ibu atau dengan menyebut nama apabila sudah mengenalnya.

- d. Tenang, sopan, hormat, secara tekun mendengarkan setiap pembicaraan

Melayanai dengan tenang, tidak terburu-buru, bersikap sopan santun, menghormati, mendengarkan dan memahami kebutuhannya.

- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Memberikan pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami serta menggunakan bahasa Indonesia atau bahasa daerah yang baik dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami.

- f. Bergairah dalam melayani dan tunjukkan kemampuan

Tidak menunjukkan sikap yang loyo, lesu, atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauannya.

- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Tidak memotong pembicaraan atau menyela pembicaraan, hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang bisa menyinggung dan mengusahkan tidak berdebat ketika terjadi sesuatu.

- h. Mampu meyakinkan dan memberikan kepuasan

Meyakinkan penerima layanan serta memberikan kepuasan dengan memberikan kebutuhan yang diminta.

- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan

Apabila ada pertanyaan atau sesuatu yang tidak sanggup di jawab atau diselesaikan oleh petugas maka harus meminta bantuan kepada petugas yang lebih mampu.

- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Memberitahukan kepada nasabah kapan akan dilayani ketika pada saat-saat tertentu petugas sibuk dan tidak dapat melayani.

Pelayanan merupakan salah satu bagian dari jasa. Dalam hal jasa juga penting adanya kualitas. Kualitas jasa adalah persepsi pelanggan mengenai superioritas jasa yang merupakan akumulasi kepuasan bagi banyak pelanggan atas banyak pengalaman jasa.²⁹ Menurut van Looy dalam bukunya Fandi Tjiptono suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal harus memenuhi beberapa syarat, antara lain:³⁰

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya mampu menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan
- b. Model bersifat universal, artinya setiap dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa
- c. Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas
- d. Jumlah dimensi lebih baik dibatasi

Menurut Tjiptono konsumen atau pelanggan menilai suatu dimensi kualitas jasa dengan poin keandalan. Janji ditepati sesuai kinerja yang seharusnya, kualitas pelayanan perlu memenuhi standar, waktu yang tepat, akurat, dan tidak memiliki cacat dalam proses yang sedang dilakukan. Dalam indikator pelayanan, menurut Zaithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Ratminto, 1999 ada sebelas indikator kinerja dalam pelayanan.

²⁹ Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta : Grasindo, 2005), hal. 215

³⁰ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 1997), hal. 50

Indikator tersebut adalah:³¹ kenampakan fisik, reliabilitas, responsibilitas, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, pengertian dan akuntabilitas. Menurut Kotler pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud yang merupakan tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.³² Mengembangkan dari indikator pelayanan yang sebelumnya, Philip Kotler mengatakan ada 5 (lima) indikator pelayanan yaitu:

1. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Hal ini dapat berupa seperti adanya perbaikan kinerja yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.
2. *Responsiveness*, yaitu respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dengan memberikan layanan cepat, tepat dan tanggap serta mampu menangani keluhan para pelanggan secara baik.
3. *Assurance*, yaitu kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk (*good product knowledge*) yang ditawarkan dengan baik, keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik. Dimensi jaminan (*assurance*) ini ada unsur-unsur sebagai berikut:

³¹ *Ibid.*, hal. 219

³² Fandy Tjipto dan Gregorius Chandra, *Service Quality dan Satisfication*, (Yogyakarta: Andi, 2005), hal. 11

- a. *Competence* (kompetensi), keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki *customer service* dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
 - b. *Courtesy* (kesopanan), keramah-tamahan, perhatian dan sikap yang sopan.
 - c. *Credibility* (kredibilitas), berkaitan dengan nilai-nilai kepercayaan, reputasi, prestasi yang positif dari pihak yang memberikan layanan.
4. *Empathy*, yaitu perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan cepat.
- Unsur-unsur *empathy* yaitu:
- a. *Acces* (akses), kemudahan mendapatkan dan memperoleh layanan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.
 - b. *Communication* (komunikasi), kemampuan dalam berkomunikasi untuk penyampaian pesan dan informasi kepada pelanggannya melalui berbagai media komunikasi yaitu personal kontak, media publikasi/promosi, telepon, korespondensi, faximili, dan internet.
 - c. *Understanding the customer* (Pemahaman terhadap pelanggan), kemampuan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan serta mampu menangani keluhan para pelanggannya.
5. *Tangibles*, yaitu kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung, ruang *office lobby* atau *front office* yang representatif, tersedia

tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapihan, aman dan kenyamanan di lingkungan perusahaan dipelihara secara baik.

Menurut Winarsih dan Ratminto pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan sebagai konsepsi pelayanan perijinan dan pelayanan umum. Pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan perijinan, disamping memenuhi kebutuhan masyarakat juga dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah ijin atau warkat.³³ Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.³⁴

Pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat maupun Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam

³³ Angga Riskhi Rumantiya Kusuma dkk, *Pelayanan Pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1) Di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, Dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun*, hal. 3

³⁴ <https://www.menpan.go.id/site/pelayanan-publik/593-produk-hukum7> diakses pada tanggal 12 Oktober 2017 pukul 21.44

bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.³⁵ Menurut Valarie A. Zethmal dan Mary Jo Bitner mendefinisikan pelayanan merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah.³⁶ Sedangkan Lovelock mendefinisikan pelayanan sebagai proses daripada produk, dimana suatu proses melibatkan input dan mentransformasikannya sebagai output. Pelayanan memiliki empat karakteristik utama, yaitu:³⁷

1. Tidak dapat berwujud (*Intangibility*). Pelayanan tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum ada transaksi pembelian. Contoh riil pelayanan yang tidak berwujud dalam Perbankan Syariah itu berupa Jasa.
2. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*). Pelayanan biasanya diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan, sehingga hubungan antara pemberi dan penerima pelayanan menjadi penting dalam pemasarannya. Contoh riil pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dalam Perbankan Syariah itu berupa Produk.
3. Berubah-ubah (*Variability*). Pelayanan mudah sekali berubah-ubah atau tidak konsisten tergantung siapa pemberi jasa, kapan dan

³⁵ *Ibid.*

³⁶ Rambat Supriyadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hal. 6

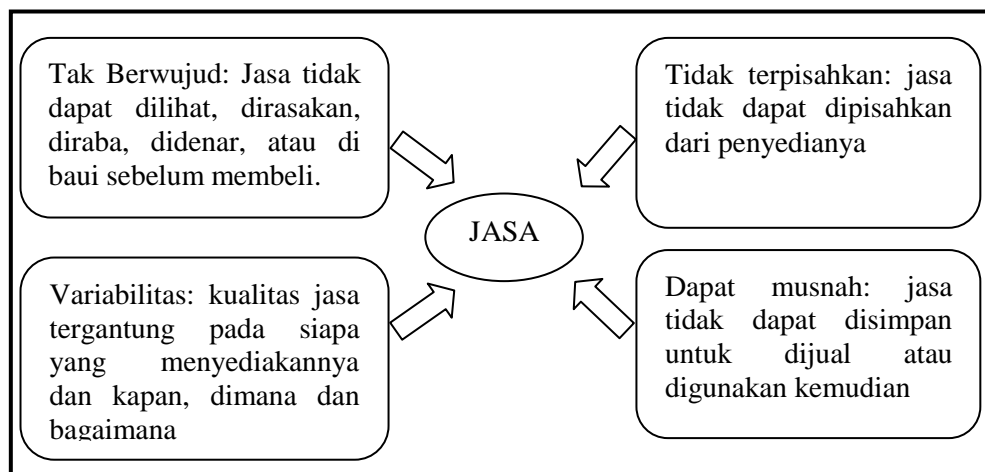
³⁷ E.Catur Rismiati dan Bondan Suratno, *Pemasaran Barang dan Jasa*, (Yogyakarta: Kanisius, 2001), hal. 27

dimana diberikan. Contoh riil pelayanan yang berubah-ubah dalam Perbankan Syariah itu berupa Varian Produk.

4. Daya tahan (*Pherishability*). Pelayanan tidak dapat disimpan sebagai persediaan yang siap dijual atau dikonsumsi pada saat diperlukan, karena hal tersebut maka pelayanan tidak tahan lama.

Karakteristik jasa dapat digambarkan secara visual adalah sebagai berikut:³⁸

Gambar 01. Empat Karakteristik Jasa



Sumber: Apri Budiarto: 2015 : 241

Pelayanan diperlukan disetiap instansi yang ada, terlebih lagi bagi instansi yang berkaitan atau berhubungan langsung dengan masyarakat. pelayanan sebagai sesuatu tindakan untuk memenuhi kebutuhan orang lain juga akan menimbulkan efek bagi kedua pihak yang bersangkutan. Dalam hal tersebut terjadi komunikasi batin antara kedua pihak dan kepuasan yang diperoleh bergantung pada situasi saat terjadinya interaksi pelayanan

³⁸ Apri Budiarto, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2015), hal. 241

tersebut. Dinas Tenaga Kerja contohnya, yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam bidang ketenagakerjaan. Pelayanan dapat juga dikatakan berkaitan dengan kepuasan, dimana kepuasan merupakan sebuah perasaan sebelum dan sesudah adanya aktifitas. Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang bisa menciptakan kepuasan yang positif. Dengan adanya kepuasan yang baik dari masyarakat maka dapat meningkatkan citra suatu instansi. Pelayanan yang baik berkaitan dengan kualitas. Perihal kualitas dalam pelayanan, ada banyak faktor yang mempengaruhi didalamnya. Faktor-faktor tersebut bisa dari internal maupun dari eksternalnya. Dalam faktor internal seperti gaya kepemimpinan, motivasi kerja, pemberian insentif serta etika maupun budaya organisasi. Faktor eksternal dapat seperti kondisi ekonomi sosial, fluktuasi perkembangan politik.

Pelayanan yang baik dapat dilihat pula dari segi kualitas sumberdaya manusia yang dimiliki dalam suatu organisasi untuk melayani pengguna jasa. Kondisi pelayanan yang baik dan ideal sulit diciptakan, melihat realitasnya yang banyak ketimpangan. Tiga variabel yang dianggap relevan dan dominan antara lain:³⁹

- 1) Profesionalisme

Profesional merupakan kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas (*task requirement*). Menurut Siagian (2000),

³⁹ Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: Grasindo, 2005), hal. 225

profesionalisme diukur dari kecepatan dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan. Konsep profesionalisme dalam diri aparat dilihat dari kreativitas, inovasi serta responsibilitas.

2) Kepemimpinan

Kepemimpinan menunjuk kepada sekelompok orang yang secara aktif merumuskan doktrin dan program lembaga serta mengarahkan kegiatan dan hubungan lembaga dengan lingkungannya. Keith Davis (1972) mengikhtisarkan empat ciri utama yang dapat mempengaruhi kesuksesan pemimpin yaitu kecerdasan, kedewasaan dan hubungan sosial, motivasi dan dorongan berprestasi, serta sikap hubungan yang manusiawi.

3) Kewenangan diskresi

Diskresi merupakan suatu langkah yang dilakukan oleh administrator untuk menyelesaikan kasus tertentu yang tidak atau belum diatur dalam regulasi yang baku. Pada proses pelaksanaan, tindakan diskresi diperlukan supaya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat maksimal dan mampu memenuhi tujuan, visi, misi organisasi publik secara sistematis dan akurat.

Selain itu untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat terdapat beberapa aspek dalam pelayanan yang perlu diperhatikan seperti adanya transparai dalam melakukan pekerjaannya, akuntabilitas, menyesuaikan

dengan kondisi yang ada, antisipatif, tidak mendiskriminasi atau memberikan hak yang sama, serta memberikan keadilan atau keseimbangan antara hak dan kewajiban. Aspek tersebut dijelaskan seperti:⁴⁰

a. Transparasi

Yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

c. Kondisional

Yaitu pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisien dan efektifitas.

d. Antisipatif

Yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

⁴⁰ Ismet Susila, *Implementasi Dimensi Pelayanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hal. 91

Yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan publik.

2. Pelayanan Dalam Islam

Islam mengajarkan kita untuk berbuat baik kepada sesama umat. Salah satu perbuatan baik itu dapat berwujud sebuah pertolongan atau sikap saling tolong menolong. Bentuk tolong menolong itu sendiri salah satunya adalah kegiatan pelayanan. Pelayanan merupakan salah satu bentuk pemenuhan kebutuhan kebutuhan kepada orang lain yang dapat memberikan tingkat kepuasan untuk orang yang mendapat pelayanan.⁴¹

Dalam melakukan bisnis dilandasi oleh dua hal pokok kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta mengetahui dan keterampilan yang bagus. Dua hal ini menjadi amanah sekaligus ilmu.⁴²

a. *Shidiq*, yaitu benar dan jujur, tidak pernah dusta dalam melakukan berbagai macam transaksi. Larangan berbuat dusta,

⁴¹ Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2002), hal. 36

⁴² Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), hal. 56

menipu, mengurangi takaran timbangan maupun permainan dalam kualitas dapat menyebabkan kerugian. Nilai *shidiq* disamping bermakna tahan uji, ikhlas serta memiliki kesinambungan emosional.

- b. Kreatif, berani dan percaya diri. Ketiga hal tersebut mencerminkan kemauan dalam usaha mencari dan menemukan peluang bisnis yang baru, prospektif dan berwawasan masa depan.
- c. *Amanah* dan *fathonah*, seringkali diartikan dalam nilai bisnis manajemen dan bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi, manajer dan pemimpin yang cerdas, sadar produk dan jasa, secara berkelanjutan.
- d. *Tablig*, merupakan kemampuan berkomunikasi dengan baik. Dalam bahasa manajemen disebut sebagai supel, cerdas, deskripsi tugas, delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali dan supervise
- e. *Istiqomah*, yaitu secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai diatas walau mendapatkan godaan dan tantangan.

Islam menganjurkan kepada setiap umatnya untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan. Seperti yang tercantum dalam surat al Maidah ayat 2.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ
 إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya :“Dan tolong - menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan janganlah tolong- menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran”. (QS. Al-Maidah : 2)⁴³

Seperti halnya dalam hal melayani masyarakat. Tentunya dalam melayani masyarakat harus secara maksimal dengan tujuan memberikan manfaat serta kepuasan. Melakukan pekerjaan atau pelayanan haruslah bersih tanpa ada pungutan biaya yang seperti halnya biasa dilakukan yang bisa saja memberatkan orang lain.⁴⁴ Pelayanan yang maksimal dengan dilandasi etika islami akan memberikan tingkat kepuasan bagi seseorang. Selain bekerja melayani masyarakat mendapatkan amal ibadah juga memberikan manfaat kepada orang lain dalam memenuhi kebutuhannya.

Dalam ayat Al Qur'an dijelaskan bahwa :

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ (١) الَّذِينَ إِذَا اكْتُنَا لُوَاعِلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ (٢) وَإِذَا كَانُوا لَهُمْ
 أَوْزَارُهُمْ يُخْسِرُونَ (٣) أَلَا يَظُنُّ أُولَٰئِكَ أَنَّهُمْ مَبْعُوثُونَ (٤) لِيَوْمٍ عَظِيمٍ (٥) يَوْمَ يَقُومُ
 النَّاسُ لِرَبِّ الْعَالَمِينَ (٦)

Artinya :“Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang, (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi. Dan apabila mereka menakar atau menimbang bagi orang lain mereka mengurangi. Tidaklah orang-orang itu menyangka, bahwa sesungguhnya mereka akan dibangkitkan. Pada suatu hari yang besar. (yaitu) hari

⁴³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya (Transliterasi Arab-Latin) Model Perbasis*, (Semarang: CV. Asy Syifa', 2001), hal. 279

⁴⁴ Maulana, Skripsi Sarjana Ekonomi, *Sistem Pelayanan Hotel Yang Berbasis Syari'ah Ditinjau menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Hotel Aziza Pekanbaru)*, (Riau: UIN Sultan Syarif Kasim, 2013), hal. 49

(ketika) manusia berdiri menghadap Tuhan semesta alam.”(QS. Al-Mutaffifin:1-6)⁴⁵

Dari ayat tersebut dapat diketahui pula bahwasanya Allah tidak menyukai segala sesuatu yang dilakukan dengan ketidak benaran. Siapapun yang berbuat curang dan tidak adil akan mendapatkan balasan yang sesuai dengan yang dilakukannya. Karena setiap perbuatan curang yang kita lakukan akan memberikan dampak kepada orang lain, yaitu memberikan kerugian atau keburukan. Sebagai manusia yang beriman kita haruslah melakukan sesuatu yang baik, tidak merugikan orang lain. Ketika memberikan pelayanan untuk orang lain juga harus dilakukan dengan baik dan berpegang teguh pada iman yang kita miliki sehingga apapun yang akan kita lakukan akan berfaedah dan tidak menimbulkan kerusakan.

Ada enam karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, yaitu:⁴⁶

1. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji. Hal ini sesuai dengan QS. Asy-Syu'ara/26:181-183

أَوْفُ الْكَيْلِ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ (١٨١) وَزِنُوا بِالْقِسْطِ أَسْتَقِيمِ
(١٨٢) وَلَا تَبْخَسُوا لَنَا سَأْشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْثُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ (١٨٣)

Artinya : “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang- orang yang merugikan; (181). Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. (182). Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu

⁴⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya ...*, hal. 1587

⁴⁶ Rafidah, *Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah*, Volume 10, Nomor 2, Desember 2014

*merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan; (183).*⁴⁷

2. Bertanggung jawab dan terpercaya (*Al-Amanah*) yaitu suatu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya. Kepercayaan (*amanah*) adalah anjuran bagi umat Muslim agar memiliki modal sosial yang besar dalam hubungan sosio-ekonomi.
3. Tidak Menipu (*Al-Kadzib*) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.
4. Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis.
5. Melayani dengan rendah hati (*khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.
6. Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

⁴⁷ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya ...*, hal. 1002

C. Pencari Kerja

Pencari kerja adalah seseorang yang tidak bekerja dan sedang mencari pekerjaan, dan belum tentu siap untuk bekerja.⁴⁸ Pencari kerja ini berkaitan dengan istilah tenaga kerja. Tenaga kerja adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang dapat memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka, dan jika mereka mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut.⁴⁹ Tenaga kerja merupakan seluruh jumlah penduduk yang dianggap dapat bekerja dan sanggup bekerja jika tidak ada permintaan kerja.⁵⁰ Banyaknya tenaga kerja yang ada saat ini disebabkan adanya jumlah penduduk yang melebihi kapasitas atau tidak seimbang dengan lapangan pekerjaan yang ada. Hal tersebut menjadi permasalahan yang cukup rumit di negara ini. Dapat dikatakan pula bahwa tenaga kerja ini berkaitan pula dengan bertambahnya penduduk yang bisa diikuti dengan tingkat kemiskinan. Meskipun korelasi-korelasi statistik agregat antara ukuran kemiskinan dan penambahan penduduk pada tingkat nasional tidak begitu jelas, namun pada tingkat individu atau rumah tangga cukup jelas.⁵¹

Penambahan penduduk sebenarnya akan menyebabkan permasalahan dalam perekonomian. Hal ini disebabkan karena dengan bertambahnya

⁴⁸ Bambang Widjanjanta dkk, *Ekonomi dan Akuntansi: Mengasah Kemampuan Ekonomi*, (Bandung: CV Citra Praya, 2010), hal. 12

⁴⁹ *Ibid.*, hal. 71

⁵⁰ https://id.m.wikipedia.org/wiki/Tenaga_kerja diakses pada tanggal 10 April 2017 pukul 22:50

⁵¹ Michael P Todaro dan Stephen C. Smith, *Pembangunan Ekonomi*, (T.T.P: Erlangga, 2006), hal. 349

jumlah penduduk maka semakin banyak pula jumlah beban maupun tanggungan dari si pekerja terhadap orang-orang yang belum atau sudah tidak lagi produktif dalam bekerja. Logikanya dengan banyaknya jumlah tanggungan maka biaya yang mereka keluarkan juga semakin banyak, kesempatan untuk investasi/tabungan yang akan membantu perekonomian justru terpaksa akan mengecil. Berbeda dari sisi yang lain, negara dalam membangun negara dimana angkatan kerja adalah penduduk usia kerja yang bekerja dan yang mencari pekerjaan untuk mendapatkan upah, sedangkan penduduk usia kerja yang tidak mencari dan tidak bersedia bekerja dianggap tidak menganggur dan tidak masuk angkatan kerja hal tersebut berlaku pula pada ibu rumah tangga.

Konsep tenaga kerja yang seperti itu menjadikan penduduk usia kerja hanya sebagai konsumen yang tidak produktif yang berarti menjadi beban untuk angkatan kerja yang produktif.⁵² Kebijakan-kebijakan pembangunan berskala luas dan berjangka panjang sangat penting untuk menstabilkan jumlah penduduk, namun negara-negara berkembang juga harus memberikan perhatian kepada sejumlah keijakan spesifik dalam rangka menurunkan tingkat kelahiran dalam jangka pendek. Pada dasarnya pemerintah dapat mencoba untuk “mengendalikan” tingkat fertilisasi melalui lima cara pokok:⁵³

- 1) Mempengaruhi masyarakat agar memilih pola keluarga kecil

⁵² Basir Barthos, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), hal. 13

⁵³ Michael P Todaro dan Stephen C. Smith, *Pembangunan Ekonomi*, (T.T.P: Erlangga, 2006), hal. 354

- 2) Melancarkan progam keluarga berencana dengan adanya fasilitas kesehatan yang memadai
- 3) Memanipulasi insentif dan disinsentif
- 4) Memaksa masyarakat yang dengan secara langsung untuk tidak memiliki banyak anak dengan menerbitkan Undang-Undang
- 5) Menaikkan status sosial dan ekonomi wanita

Pencari kerja dalam islam diartikan sebagai seseorang yang ingin bekerja secara sungguh-sungguh, sepenuh hati dan jujur, mencari rizki dengan cara yang halal.⁵⁴ Di dalam Islam bekerja merupakan sebuah kewajiban. Kerja dalam kaitannya dengan ekonomi berarti sebuah kegiatan yang dilakukan manusia dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup. Dalam sistem perekonomian Islam, kerja dapat diartikan sebagai peneguhan eksistensi kekhalifahan, kewajiban, ibadah dan perjuangan (ijtihad).⁵⁵ Berkaitan dengan ketenagakerjaan, pemerintah bertanggung jawab menjamin pemenuhan kebutuhan dasar rakyatnya dan menciptakan keseimbangan sosial antara yang kaya dengan yang miskin.⁵⁶

Allah memberikan batasan-batasan tertentu terhadap perilaku manusia sehingga menguntungkan individu tanpa harus mengorbankan hak-hak individu lainnya. Perilaku yang ditetapkan dalam hukum

⁵⁴ Thohir Luth, *Antara Perut & Etos Kerja Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hal. 40

⁵⁵ Dede Nurohman, *Memahami Dasar-Dasar Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hal. 33

⁵⁶ Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hal. 27

Allah harus diawasi oleh seluruh masyarakat berdasarkan aturan Islam. Dalam hal ini yang dimaksudkan adalah perangkat perintah dan aturan sosial, politik, agama, moral dan hukum yang mengikat masyarakat.

D. Hasil Penelitian Terdahulu

Tjiptono mengemukakan, konsumen menilai suatu dimensi kualitas jasa dengan poin keandalan. Janji ditepati sesuai kinerja yang seharusnya, kualitas pelayanan perlu memenuhi standar, waktu yang tepat, akurat, dan tidak memiliki cacat dalam proses yang sedang dilakukan.⁵⁷ Jadi dapat dikatakan bahwa pengoptimalan kinerja pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan yang berdampak pada pandangan konsumen.

- a. Cosmas Restu Inocent dengan judul *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak*. Hasil dari penelitian tersebut adalah perencanaan dan pengorganisasian belum sesuai dengan amanah pemerintah sehingga kualitas pelayanan masih belum maksimal sehingga perlu adanya perbaikan dan peningkatan pelayanan.⁵⁸
- b. Aulia Fitriani, Rakhmat Dan Muhammad Rusdi, dengan judul *Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar*. Hasil penelitian adalah pelayanan penempatan tenaga kerja pada dinasker kota Makasar sudah baik, tetapi masih belum mengikuti

⁵⁷ Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: Grasindo, 2005), hal. 219

⁵⁸ Cosmas Restu Inocent, *Kualitas Pelayanan Public Dalam Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) Di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak*. Jurnal S-1 Ilmu Kepemerintahan Vol 4 Nomor 1 Edisi Maret

perkembangan teknologi (sistem online) sehingga pelayanan masih menggunakan metode manual.⁵⁹

- c. Angga Riskhi Rumantiya Kusuma, Mochamad Makmur, dan Stefanus Pani Rengu, dengan judul Pelayanan Pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) Di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, Dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun. Hasil penelitian adalah indikator dalam prosedur pelayanan sudah baik. Akan tetapi dilihat dari segi sarana dan prasarana masih belum memadai dan kecakapan personalianya masih perlu ditingkatkan.⁶⁰
- d. Bambang Sukowati dengan judul Penerapan Nilai Nilai Akhlak Islami Pada Kegiatan Pelayanan Kesehatan Oleh Tenaga Medis Terhadap Pasien Rawat Jalan Dan Pasien Rawat Inap Di Rst Dr Asmir Salatiga. Hasil penelitiannya adalah kegiatan pelayanan berbasis islami ini mendapatkan tanggapan positif dari masyarakat. Secara umum masyarakat merasa nyaman dengan tindakan pelayanan islami yang disuguhkan.⁶¹
- e. Maulana dengan judul Sistem Pelayanan Hotel Yang Berbasis Syari'ah Ditinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Hotel Aziza). Hasil penelitiannya adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas hotel

⁵⁹ Aulia Fitriani dkk, *Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar*

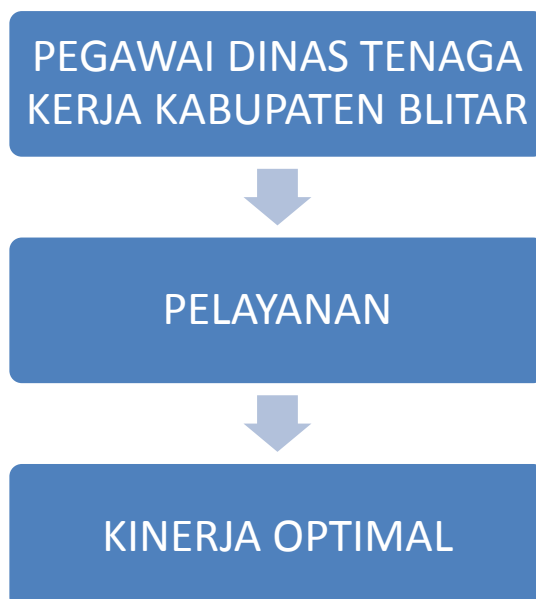
⁶⁰ Angga Riskhi Rumantiya Kusuma dkk, *Pelayanan Pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun*, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 2, No. 1

⁶¹ Bambang Sukowati, Tesis Magister, *Penerapan Nilai Nilai Akhlak Islami Pada Kegiatan Pelayanan Kesehatan Oleh Tenaga Medis Terhadap Pasien Rawat Jalan Dan Pasien Rawat Inap Di Rst Dr Asmir Salatiga*, (Salatiga: STAIN Salatiga, 2014)

sudah baik, sesuai dengan syariat yang dianjurkan dengan memberikan kasih sayang, kejujuran dan nilai-nilai yang positif namun masih dalam hal sarana prasarana masih perlu ditingkatkan kembali.⁶²

Penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu atau penelitian yang sudah ada. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada pelayanan kartu kuning tetapi pelayanan keseluruhan yang ada dibagian Penta Lattas di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar. Selain itu penelitian ini mengembangkan pelayanan yang tidak lagi bersifat manual tetapi sudah menggunakan aplikasi atau metode modern serta meninjau suatu sistem pelayanan instansi pemerintahan yang di lihat dari sudut pandang Islam.

E. Kerangka Berpikir Teoritis



⁶² Maulana, Progam S1, *Sistem Pelayanan Hotel yang Berbasis Syari'ah ditinjau menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Hotel Aziza)*, (Riau: UIN Sultan Syarif Kasim, 2013)

Dalam perannya membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya khususnya pada hal ketenagakerjaan, maka kualitas sumber daya manusia setiap pegawai di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar harus di tingkatkan. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan juga memberikan keamanan dan kenyamanan dalam proses pencarian kerja. Penerapan etik-etika yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat dan ditunjang dengan fasilitas lain yang disediakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar seperti tempat ibadah, kamar mandi, serta ruang tunggu yang memadai.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat dipertanggung jawabkan dan dapat dijamin keamanannya. Penanganan dilakukan oleh pihak-pihak yang sudah ahli didalam bidangnya. Sehingga pemberian pelayanan atas kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik. Kinerja yang dilakukan oleh pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar juga disesuaikan dengan peraturan yang berlaku. Kecakapan dalam pemberian pelayanan sudah baik dilihat dari pemberiaan pemahaman kepada masyarakat selama proses pelayanan. Pelayanan yang diberikan ditingkatkan dari waktu ke waktu sehingga dapat menciptakan kinerja yang optimal dan mampu memberikan yang terbaik kepada masyarakat.