

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 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 beralamat di Jalan Imam Bonjol No 7 Blitar.⁷⁹

2. Visi dan Misi

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

- Visi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar adalah “ *Meningkatkan Masyarakat Dan Tenaga Kerja Yang Berkualitas, Berdaya Saing, Sejahtera Aman Dan Damai* “⁸⁰

⁷⁹ Dokumen resmi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

⁸⁰ *Ibid.*

- Adapun misi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar yaitu:⁸¹
- a. Pembinaan dan pengembangan tenaga kerja yang menyeluruh dan terpadu untuk meningkatkan kompetensi dan kemandirian.
 - b. Peningkatan pelayanan penempatan tenaga kerja dan perluasan kesempatan kerja melalui pemberdayaan ekonomi daerah serta mengisi peluang kerja didalam negeri dan luar negeri.
 - c. Peningkatan kesejahteraan pekerja dan purna kerja, perlindungan tenaga kerja dalam segala aspek serta memfasilitasi terlaksananya hubungan industrial yang dinamis dan dialogis.
 - d. Peningkatan dan perluasan jejaring kemitraan dalam rangka penyelesaian berbagai permasalahan ketenaga kerjaan dan transmigrasi.
 - e. Pengembangan kemampuan aparatur dibidang ketenaga kerjaan dan transmigrasi.
 - f. Peningkatan koordinasi dan kerjasama dalam mengatur dan melaksanakan kewenangan ketenaga kerjaan dan transmigrasi antara pusat, propinsi dan kabupaten.
 - g. Peningkatan mobilitas penduduk secara teratur untuk kesejahteraan.

3. Tugas dan fungsi

⁸¹ *Ibid.*

Tugas dan fungsi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar adalah⁸²

➤ **Tugas**

Melaksanakan urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang tenaga kerja dan transmigrasi

➤ **Fungsi**

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Blitar mempunyai fungsi:

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

⁸² *Ibid.*

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 adalah⁸³

a) Pelayanan kartu kuning/pendaftaran pencari kerja

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

b) Penempatan pencari kerja ke luar negeri

- Pendaftaran CTKI / Kartu Kuning
- Pemberian Surat Pengantar kepada CTKI untuk Kepala Desa/Lurah/Muspika, guna membantu surat-surat/dokumen yang diperlukan sebagai syarat untuk bekerja ke Luar Negeri
- Pengecekan kelengkapan dokumen persyaratan bagi CTKI
- Pemberian rekomendasi bagi CTKI kepada kantor emigrasi di Srengat guna proses pembuatan Paspor.
- Mengesahkan perjanjian Penempatan antar CTKI dan PPTKI. (Pelaksana penempatan tenaga kerja Indonesia Swasta) khusus untuk CTKI ke Negara Taiwan.
- Penyelesaian kasus-kasus TKI, baik yang masih bekerja di Luar Negeri maupun yang sudah pulang ke Indonesia seperti:

⁸³ *Ibid.*

- 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.
- c) 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:

- a. Pelaksanaan fasilitasi penyusunan, pengesahan dan pencatatan Perijinan Kerja (PK), Perjanjian Kerja Waktu tertentu (PKWT), Peraturan Perusahaan (PP) dan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama (PKB);
- b. Penerbitan dan atau pencabutan ijin;
- c. Penetapan usulan upah minimum kabupaten setiap tahun melalui sidang dewan pengupahan kabupaten;

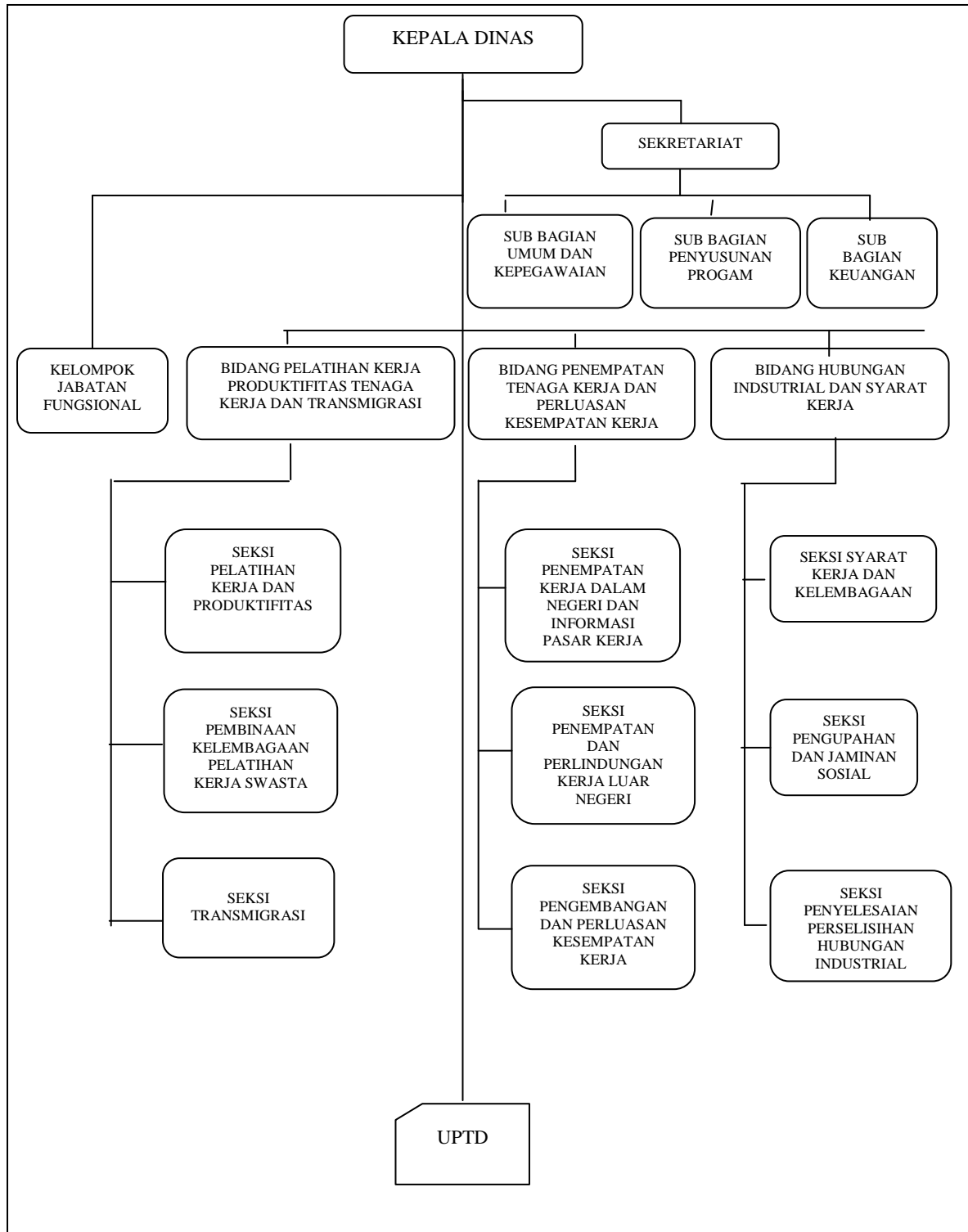
- d. Penyelenggaraan mediasi penyelesaian hubungan industrial;
 - e. Pendaftaran dan seleksi calon Hakim Ad Hoc Pengadilan HI (Perselisihan Hubungan Industrial);
 - f. Pelaksanaan verifikasi keanggotaan Serikat Pekerja (SP)/Serikat Buruh (SB) skala Kabupaten;
 - g. Penetapan, pencatatan organisasi pengusaha dan organisasi pekerja skala kabupaten untuk duduk dalam lembaga-lembaga ketenaga kerjaan berdasarkan hasil verifikasi serta melaporkan kepada propinsi;
 - h. Pembinaan pelaksanaan sistem kelembagaan pelaku hubungan industrial, penyelenggaraan fasilitas dan kesejahteraan kepesertaan Jamsostek serta bimbingan aplikasi pengupahan di perusahaan;
 - i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas
- d) 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:

- a. Penyiapan bahan dan data guna penyusunan rencana kegiatan dan program kerja bidang transmigrasi;

- b. Melaksanakan penyuluhan dan penyebarluasan informasi transmigrasi;
- c. Pengumpulan bahan dan data guna pelaksanaan pendaftaran dan seleksi transmigran;
- d. Melaksanakan kerjasama antar daerah dan antar pelaku, instansi terkait dalam penyelenggaraan transmigrasi;
- e. Pemberdayaan masyarakat, calon transmigran dan penampungan pengungsi eks transmigrasi;
- f. Pelaksanaan urusan transito, pengangkutan dan pemberangkatan calon transmigran;
- g. Pelaksanaan penelitian dan perbekalan calon transmigran;

Gambar 02
BAGAN ORGANISASI DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN BLITAR



Tabel 02
Daftar Nama Pegawai Per Nopember 2017
Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

NO	NAMA/NIP	JABATAN
1.	Drs. MIFTACHUDIN, MM. NIP. 19581004 198703 1 007	Kepala Dinas
2.	Ir.J.I. BOEDHANTORO G. MSi NIP. 19600119 199003 1 001	Sekretaris
3.	Ir. YUDI PRIYONO, MSi. NIP. 19640417 199203 1 012	Kabid. Pentalatas
4.	Drs. ABIT SUBAGYO, MM. NIP. 19650305 199203 1 016	Kabid. Transmigrasi
5.	FARIDA LUMAZAH, SKM, MM. NIP. 19690314 199203 2	Kabid. Hubinsyaker
6.	SITI ROBITAH,S.Sos.MM. NIP.19640619 198602 2 003	Pengantar Kerja
7.	RIPY MEDIAWATI, SH. NIP.19720503 199803 2 014	Kasi PHI
8.	Ir. KAMARDIN NIP.19601231 199303 1 013	Kasi Pengupanan dan Jaminan Sosial
9.	ACHMAD CHOLIQ, S.Sos NIP. 19710317 199303 1 013	Kasi Syarat Kerja dan Kelembagaan
10	NANIK MULYA S. S.Sos. NIP. 19620805 198603 2 017	Ka.Sub. Bagian Umum
11.	SAPTO SATOTO. SH NIP. 19610412 198303 1 032	Kasi Pembinaan Kelembagaan Pelatihan Kerja Swasta
12.	JARUN NIP. 19630418 198502 1 003	Kasi Penempatan dan Perlindungan TKLN
13.	NUR IKA ROKHANA, S.TP,MMA NIP. 19790421 200212 2 004	Kasi Pengembangan Dan Perluasan Kesempatan Kerja
14.	ARIFAH BUDI RATNANI, SP NIP. 196106619 198603 2 004	Kasi Pelatihan Kerja Dan Produktivitas
15.	UMAR SYAHID NIP. 19600603 198603 1 017	Kasi Transmigrasi
16.	S. YULYANDARI, SSTP,MM. NIP. 19840721 200212 2 001	Kasi. Penyusunan Programi
17.	YOPIE KHARISMA S. SH. NIP. 19791221 200312 1 008	Kasi PenempatanTKDN
18.	L. MUGIRAHAYU,S.Sos.MM NIP. 19700830 199803 2 007	Ka.Sub.Bag.Keuangan

19.	JUNI IRIANTI NIP.19630630 198503 2 006	Staf
20.	NANIK WIDAYATI NIP. 19660412 198503 2 002	Staf
21.	LATIP USMAN, SE. NIP. 19821015 200901 1 008	Staf
22.	DIANA EKA D. S.KM. NIP. 19821003 201101 2 006	Staf
23.	EKO KURNIAWAN B., S.Hut NIP. 19761030 200212 1 006	Staf
24.	SUNARYO, S. Sos. NIP. 19720701 200312 1 006	Staf
25.	BUDI WINARNO NIP. 19650825 199803 1 001	Staf
26.	NYOTO BUDHI ASTORO,SE. NIP. 19880706 201502 1 002	Staf
27.	RENI YULIASARI NIP. 19840705 201401 2 004	Staf

B. Temuan Penelitian

Optimalisasi pelayanan pendaftaran pencari kerja merupakan suatu cara yang digunakan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan. Penelitian yang saya lakukan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar mendapatkan beberapa temuan yang berkaitan dengan sistem pelayanan yang optimal. Temuan tersebut mengenai data data yang bersumber dari wawancara, pengamatan maupun dari data yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar. Temuan ini mengenai teknik pelayanan pendaftaran pencari kerja yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar secara umum dan teknik pelayanan pendaftaran pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar yang

ditinjau dari sudut pandang Islam. Berikut pemaparan data dari temuan peneliti:

1. Teknik pelayanan yang diterapkan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

Sebagai salah satu tangan pemerintah yang berhubungan dengan masyarakat, Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat terkait ketenagakerjaan. Untuk memberikan pelayanan yang optimal pihak Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar. Dari hasil wawancara dengan ibu Riana selaku masyarakat yang menerima pelayanan dari Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar, beliau berpendapat

“Selama mendapat pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten ini saya merasa aman dan nyaman. Yang membuat saya nyaman karena petugas yang ada selalu ramah dalam melayani dan para petugas memberikan informasi apa saja yang saya butuhkan dapat di katakan sesuai dengan keinginan yang saya harapkan”⁸⁴

Dari pemaparan yang disampaikan oleh ibu Riana bahwa pelayanan yang dirasakan oleh beliau cukup baik. Petugas menunjukkan sikap keramahannya serta memberikan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan oleh ibu Riana, sehingga beliau merasa aman dan nyaman selama proses pelayanan. Sama halnya seperti pemaparan yang disampaikan oleh ibu Riana, ibu Purwanti

⁸⁴ Wawancara dengan Ibu Riana, tanggal 30 November 2017 pukul 09.24 di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

selaku agen dari PT.TKI yang sudah bertahun-tahun berhubungan dengan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar merasa aman dan nyaman.

“ Saya merasa aman dan nyaman mendapatkan pelayanan yang ada disini. Di lihat dari waktu ke waktu Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar berupaya meningkatkan mutunya. Pelayanan yang diberikan semakin bagus, pegawainya juga semakin hari semakin cekatan dan juga Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar ini memberikan pembinaan untuk para agen-agen dari PT TKI agar bekerja lebih baik lagi.”⁸⁵

Dari pemaparan ibu Purwanti tersebut bahwa tidak hanya keramahan dan ketepatan dalam penyampaian informasi saja yang dapat membuat masyarakat merasa aman dan nyaman tetapi juga pelayanan lain yang diberikan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar yaitu dengan memberikan pembinaan kepada para agen-agen dari PT. TKI manapun untuk dapat memberikan kebutuhan masyarakat dalam proses kerja khususnya bagi masyarakat yang bekerja ke luar negeri melalui PT. TKI. Dengan adanya pembinaan yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar dapat memberikan wawasan kepada seluruh agen PT.TKI untuk mengantarkan para pekerja Indonesia bekerja ke luar negeri dengan aman, nyaman dan legal.

Tidak hanya ibu Purwanti saja yang merasakan kenyamanannya. Ibu Nurmala yang berasal dari pihak PT.TKI

⁸⁵ Wawancara dengan ibu Purwanti selaku agen PT. TKI, tanggal 30 November 2017 pukul 10.22 di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

yang sudah lama berhubungan dengan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar merasa nyaman dengan pelayanan yang semakin baik.

“Nyaman dan aman yang saya rasakan selama ini dalam proses pelayanan. Dari awal sampai saat ini pelayanan yang diberikan sudah baik dan semakin baik. Proses pelayanan yang dilakukan cepat. Di lihat dari segi penyampaian informasi sampai sarana prasarana yang diberikan sudah semakin baik. Apalagi sekarang para pegawai pelayanan yang sebelumnya tidak memakai seragam sekarang sudah mempunyai baju seragam.”⁸⁶

Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan oleh para pegawai untuk memberikan rasa aman dan nyaman adalah dengan mencoba mencairkan suasana ketika proses pelayanan. Tujuannya adalah supaya ketika proses pelayanan baik dari pegawai maupun masyarakat tidak merasa jenuh. Seperti yang di kemukakan oleh bapak Jarun.

“Untuk memberikan rasa aman maupun nyaman tentunya dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Memberikan informasi secara jelas dengan bahasa yang mudah dipahami dan memberikan apapun yang dibutuhkan oleh masyarakat. setiap masyarakat di ibaratkan seorang raja. Dimana raja harus mendapatkan pelayanan yang baik dan dipenuhi. Selain itu juga memberikan guyonan-guyonan kecil supaya tidak bosan.”⁸⁷

⁸⁶ Wawancara dengan ibu Nurmala selaku agen PT.TKI, tanggal 14 November 2017 pukul 13.14 di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

⁸⁷ Wawancara dengan Bapak Jarun selaku KASI LN pada tanggal 05 Desember 2017 pukul 10:58 di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

Selain itu bentuk lain untuk mendapatkan rasa aman dan nyaman dapat dengan memberikan informasi kepada masyarakat dengan kontak mata secara langsung. Seperti yang dikemukakan oleh ibu Ilma selaku pegawai honorer yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat. Menurut beliau dengan menggunakan kontak mata secara langsung dapat memberikan kepercayaan kepada pegawai dinas. Bertatap mata seperti itu menunjukkan rasa kepedulian kita terhadap masyarakat. masyarakat akan merasa diperhatikan dan didengarkan dengan begitu masyarakat akan merasa nyaman karena pengaruh rasa yang diberikan oleh para pegawai dinas.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang terbaik. Memberikan pelayanan yang terbaik merupakan suatu hal yang dapat menumbuhkan rasa kenyamanan dan kepuasan bagi orang yang mendapatkan pelayanan. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar selalu berusaha memaksimalkan mutu kualitas pelayanannya dari waktu ke waktu. Dilihat dari sudut internalnya, para pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar juga meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Jarun selaku kepala seksi.

“Bagi para karyawan khususnya para pegawai negeri sipil atau PNS mengadakan pelatihan yang lebih tepatnya adalah bimtek. Dengan adanya bimtek yang dilakukan ini tentunya dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia setiap personil atau karyawan. Para karyawan akan mendapatkan pengetahuan dan akan lebih memahami

*tentang apa saja yang perlu dan harus dilakukan ketika dalam praktiknya terdapat hambatan-hambatan yang kapan saja dapat terjadi.*⁸⁸

Pentingnya sebuah bimbingan dalam bekerja untuk setiap para karyawan demi menciptakan kualitas kerja yang lebih baik lagi. Adanya pelatihan atau bimbingan teknologi tersebut dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan bagi setiap personil yang terlibat dalam bimbingan tersebut. Selain mendapatkan ilmu tambahan atau pengetahuan juga akan mengetahui cara-cara secara langsung hal-hal apa saja yang diterapkan ketika terjadi kendala pada saat proses kerja dalam melayani masyarakat. Pelatihan tersebut hanya diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil saja.

Untuk karyawan honorer tidak ada pelatihan-pelatihan seperti itu. Para petugas honorer hanya dituntut untuk bisa mengakses komputer karena saat ini sistem yang digunakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar tidak menggunakan cara tradisional melainkan sudah menggunakan teknik modern dengan pengaplikasian *online* di komputer. Hal tersebut dikemukakan oleh Bapak Jarun selaku ketua seksi luar negeri di bagian pentalatas.

“Untuk karyawan honorer memang tidak ada pelatihan dan sejenisnya karena memang dalam peraturannya hanya PNS yang mendapat pelatihan. Karyawan honorer hanya dituntut untuk bisa mengoperasikan komputer karena sistem yang digunakan sudah lebih canggih lagi. Namun untuk petugas honorer sekali waktu diberikan kesempatan untuk mengikuti bimbingan tetapi tidak seperti para Pegawai

⁸⁸ Wawancara dengan Bapak Jarun selaku KASI LN pada tanggal 05 Desember 2017 pukul 10:58 di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

Negeri Sipil lainnya. Hanya diberikan kesempatan untuk melakukan sebuah permainan dimana permainan tersebut ditujukan untuk menumbuhkan rasa solidaritas atau kerjasama tim dalam bekerja. Dengan begitu diharapkan karyawan honorer dapat saling membantu dalam setiap aktifitas untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan serta dapat memenuhi kebutuhan masyarakat umum.”

Menurut pemaparan Bapak Jarun tersebut dapat diketahui bahwa kegiatan yang diperuntukkan untuk karyawan honorer bertujuan untuk meningkatkan kebersamaan atau kekompakan dalam tim. Dalam suatu kelompok kerja sama, pastilah terdiri dari anggota yang memiliki latar belakang yang berbeda-beda, baik dari segi pendidikan, keahlian, jenis kelamin, usia maupun dari segi latar belakang budayanya. Setiap individu dapat saling mempengaruhi dan saling tergantung sama lain. Dengan adanya perbedaan-perbedaan tersebut diharapkan dapat memperkaya wawasan dan saling melengkapi sehingga diharapkan juga dapat mengatasi konflik dan pekerjaan masing-masing.

Peran setiap individu dalam kelompok kerja pasti berbeda-beda. Di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar khususnya bagian depan 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 satu lagi bagian penginputan tenaga kerja online. Dengan adanya pembagian tugas tersebut akan memudahkan setiap kerja yang dilakukan. Seperti yang dijelaskan

oleh Ibu Ilma selaku pegawai honorer di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar, bahwa:

“Pembagian tugas yang ada akan memberikan kemudahan bagi setiap personil atau pegawai. Dengan pembagian tugas seperti itu setiap pegawai akan mengetahui bagian apa dan bagian mana yang harus dikerjakan dan dipertanggung jawabkan. Ketika setiap pegawai mengerti tugas masing-masing maka pekerjaan akan lebih mudah dan terarah selain itu juga dapat menyelesaikan segala sesuatu yang memang sudah menjadi tanggung jawabnya”⁸⁹

Pembagian tugas yang dapat memberikan kemudahan untuk setiap pekerjaan para pegawai juga memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Pembagian tugas yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar mempermudah masyarakat mencari informasi. Ketika masyarakat membutuhkan pelayanan kartu kuning bisa langsung menuju bagian pelayanan kartu kuning. Pelayanan ini dirasakan baik oleh mas Khoirul Huda ketika mencari kartu kuning untuk persyaratan kerja.

“Pelayanan yang diberikan disini baik mbak, informasi yang di berikan juga jelas dan sesuai dengan apa yang di butuhkan. Ketika datang kesini saya langsung menuju ke bagian pelayanan kartu kuning yang di depannya sudah terdapat plakat pelayanan kartu kuning. Saya lihat di sana ada pembagian tugas dimana setiap pegawai memegang peran masing-masing”⁹⁰

Melalui pemaparan mas Khoirul Huda tersebut saya dapat mengambil inti pembicaraannya yaitu setiap jenis pelayanan

⁸⁹ Wawancara dengan ibu Ilma Wihastika selaku pegawai honorer pada tanggal 30 November 2017 pukul 11.36 di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

⁹⁰ Wawancara dengan mas Huda pada tanggal 31 Oktober 2017 pukul 13.20 di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

dilayani oleh seorang pegawai. Pegawai tersebut hanya fokus pada satu jenis pelayanan, tidak memiliki peran ganda dimana satu pegawai mengurus banyak jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selaras dengan pendapat dari mas Khoirul Huda, ibu Ilma juga menegaskan bahwa setiap pegawai satu jenis pelayanan sesuai dengan *job desc* yang ditetapkan. Akan tetapi ketika suatu waktu masyarakat membutuhkan pelayanan namun pegawai yang bersangkutan tidak ada di tempat maka pegawai yang lain akan memberikan pelayanan tersebut selama pelayanan tersebut masih bisa ditangani.

“Meskipun ada job desc masing-masing terkadang pegawai juga memberikan pelayanan yang bukan bagian dari job descnya. Hal ini biasa terjadi ketika sudah jam istirahat atau jam pulang kantor pegawai yang bersangkutan sudah pulang namun ada seorang yang datang meminta pelayanan akan dilayani.”⁹¹

Pegawai yang professional adalah pegawai yang dapat mengemban tugas-tugasnya dengan baik. Memberikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan segenap kemampuan yang dimilikinya. Sebaik-baiknya usaha yang dilakukan tentu masih ada beberapa poin yang masih kurang. Manusia adalah tempatnya salah dan seseorang hanyalah manusia biasa yang dapat berbuat kesalahan.

⁹¹ Wawancara dengan ibu Ilma selaku pegawai honorer pada tanggal 30 November 2017 pukul 11.36 di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

Dalam sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ada hal yang perlu diperhatikan. Seperti yang dikemukakan oleh mbak Firda Syaifaruly yang mengatakan bahwa ada salah satu pegawai yang pada saat melayani memberikan respon yang kurang baik menurut mbak Firda Syaifaruly ini. Ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat ada pegawai yang sibuk dengan alat komunikasinya sehingga masyarakat kurang merasa nyaman.

“Secara keseluruhan sudah baik mbak sistem pelayanannya. Tapi ada yang membuat sedikit kurang nyaman. Saat saya meminta pelayanan kepada pegawai A, pegawai tersebut kurang merespon saya, pegawai itu seperti masih mainan HP. Ya karena itu saya jadi minta pelayanan kepada pegawai yang lain. Kalau seperti itu saya merasa dicuekin mbak jadi kurang nyaman.”⁹²

Berkaitan dengan sikap petugas yang bermain HP pada saat pelayanan juga disinggung oleh ibu Sri Ambarwati yang melihat ada pegawai yang masih bermain HP pada saat melakukan proses pelayanan.

“Pegawai yang ada disini semuanya cekatan mbak. Hanya saja ada yang perlu diperbaiki. Seandainya banyak masyarakat yang antri mencari pelayanan para pegawai tidak bisa santai. Ada pegawai yang pada saat saya antri itu sedang bermain HP. Ya memang kita tidak bisa mengomentari itu, siapa tahu pegawai tersebut memegang HP karena ada kepentingan atau apa. Sebenarnya tidak hanya disini sikap seperti itu bisa terjadi tapi di lembaga atau instansi manapun pasti ada yang seperti itu.”⁹³

⁹² Wawancara dengan mbk Firda pada tanggal 14 November 2017 pukul 11.00 di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

⁹³ Wawancara dengan ibu Sri Ambarwati pada tanggal 14 November 2017 pukul 12.45 di mushola kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

Ibu Sri Ambarwati juga menegaskan bahwa sikap yang seperti itu memang terjadi di tempat manapun. Handphone atau yang mudah disebut dengan HP saat ini memang menjadi kebutuhan pokok bagi setiap orang. Banyak yang mengatakan bahwa handphone merupakan sesuatu yang wajib dan harus dibawa kemana-mana. Bahkan handphone bisa membuat orang mengesampingkan tugasnya karena bermain handphone. Ditunjang dengan fasilitas-fasilitas yang ada di dalam handphone yang semakin canggih.

Ibu Ilma selaku pegawai honorer di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar juga menyadari bahwa setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum optimal.

“ Memang hal tersebut bisa dan dapat terjadi. Saya sendiri pun ketika melakukan pelayanan terkadang masih kurang sepenuhnya memberikan pelayanan. Pernah saat itu saya melakukan pelayanan tapi saya kurang merespon apa yang dibutuhkan masyarakat. Juga terkadang berbincang dengan rekan kerja yang lain dan terkesan tidak responsif terhadap masyarakat. Sikap seperti itu biasa terjadi ketika saya merasa jenuh karena banyaknya pelayanan yang harus dikerjakan dan menyebabkan kurang fokus dalam melayani. Tetapi kita selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat.”

2. Teknik pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar ditinjau dari perspektif Islam

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu bentuk tolong menolong kepada sesama. Seperti yang tertuang dalam surat al-Maidah ayat 2 yang menjelaskan kita diharuskan untuk

berbuat baik, saling tolong menolong dalam hal kebaikan karena Allah sangat menyukai orang yang berbuat baik. Pelayanan itu sendiri merupakan bentuk dari *ta'awun*. Memberikan sesuatu yang diperlukan oleh orang lain dan mendatangkan manfaat. Dalam melayani masyarakat tentunya harus dengan sikap yang baik. Orang yang beriman diperintahkan untuk bermurah hati, sopan, peduli untuk melayani orang lain dan bersahabat. Sopan santun merupakan landasan atau pondasi dari kebaikan tingkah laku serta bagian dari *basic* dari jiwa melayani. Di dalam al Quran sendiri juga disebutkan untuk setiap muslimin bersikap lemah lembut dan sopan manakala berbicara dengan orang lain. Selain hal tersebut kita juga diharuskan berbuat adil dan ramah dalam setiap tindakan yang kita lakukan serta menghindari diri untuk mempersulit orang lain. Namun terkadang ada beberapa orang yang masih menganggap dipersulit dalam proses pelayanan. Seperti yang dikemukakan oleh bapak Jarun.

“Setiap proses pelayanan diusahakan pelayanan yang terbaik. Namun kadang kala ada masyarakat yang masih menganggap bahwa Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar mempersulit dalam proses pelayanan pendaftaran pencari kerja. Sebenarnya bukan di persulit, akan tetapi ada aturan-aturan yang harus di patuhi oleh pihak dinas. Dimana ketika persyaratan yang diajukan oleh masyarakat belum sesuai dengan prosedur yang ada maka proses layanan juga tidak dapat dilakukan. Seperti ketika mencari kartu kuning persyaratan seperti foto copy KTP, KK, ijasah dan foto ukuran 3x4 sebanyak dua lembar maupun dalam pelayanan mencari surat rekomendasi yang harus melampirkan surat keterangan dari PT.TKI apabila melalui agen, foto copy KK, KTP, dan surat ijin keluarga serta pelayanan ID yang juga harus lengkapsyaratnya. Bukan kita mempersulit tapi memang peraturan adalah peraturan. Jika kita tetap memaksakannya

apabila suatu waktu terjadi hal yang tidak diinginkan maka pihak dinas juga dapat dituntut atas tindakan yang tidak sesuai dengan prosedur yang sudah di tetapkan.”⁹⁴

Cara bekerja dalam sebuah organisasi akan lebih efisien dan efektif jika dilakukan berdasarkan prosedur. Apalagi jika kegiatan tersebut dilakukan secara terus menerus atau rutin. Prosedur atau aturan yang diberlakukan bertujuan untuk membentengi dan juga dijadikan sebagai pedoman untuk semua pegawai dalam bekerja. Prosedur atau aturan memang sepatutnya di perhatikan karena dalam aturan memberikan hal-hal positif, selain itu dalam prosedur atau aturan dibuat seapik mungkin dan disesuaikan dengan kondisi yang ada. Sebagai lembaga yang menangani masyarakat perihal ketenagakerjaan, Dinas Tenaga Kerja berupaya penuh memberikan pelayanan yang terbaik. Sebaik baiknya suatu pelayanan juga ada hambatan-hambatan yang terjadi. Hal tersebut menjadi PR bagi pihak dinas untuk menyelesaikan hambatan itu. Ada beberapa hambatan yang biasa terjadi di dinas seperti yang dikatakan oleh Bapak Jarun.

“Hambatan-hambatan yang biasa terjadi macam-macam, kebanyakan banyak suami yang mencari istrinya lantaran istrinya nekad ingin bekerja ke luar negeri tanpa persetujuan suami. Hal itu bisa ditangani oleh pihak dinas selama si istri ini masih berada di dalam negeri. Kita bisa melacak keberadaan istri tersebut melalui PT yang bersangkutan. Tetapi apabila sudah berada di luar negeri maka akan menjadi tanggung jawab kementerian Indonesia. Hambatan lain adalah mengenai

⁹⁴ Wawancara dengan Bapak Jarun selaku KASI LN pada tanggal 05 Desember 2017 pukul 10:58 di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

jaringan. Ketika jaringan tidak bekerja maksimal akan menghambat proses layanan terlebih pelayanan pada ID yang membutuhkan koneksi atau jaringan yang bagus. Dinas juga selalu menyesuaikan dengan peraturan-peraturan yang dapat berubah-ubah. Perubahan tersebut tentu juga mempengaruhi sistem dan kinerja yang ada. Dan dinas juga memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang prosedur yang harus dipatuhi karena pelanggaran prosedur akan memberikan kesulitan atau hukuman”

Dari penjelasan di atas dapat diketahui ada beberapa hambatan yang biasa terjadi di dinas. Hambatan tersebut adalah

1. Surat Ijin Keluarga

Surat Ijin Keluarga ini digunakan setiap masyarakat yang akan bekerja ke luar negeri. Surat ijin menandakan bahwa keputusan bekerja ke luar negeri sudah mendapat ijin dari anggota keluarga. Ketika surat ijin sudah ditanda tangani dan diserahkan ke pihak dinas maka proses akan segera dilakukan. Namun apabila pada tengah waktu anggota keluarga mengubah pikiran tidak mengizinkan keluarganya bekerja ke luar negeri pihak dinas bisa membantu membatalkan selama si pekerja luar negeri tersebut masih berada di Indonesia. Tetapi apabila pekerja tersebut sudah berada di luar negeri maka pihak dinas tidak dapat membantu. Hal tersebut sudah menjadi tanggung jawab kementrian.

2. Jaringan

Jaringan merupakan akses utama yang digunakan oleh dinas karena saat ini Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar sudah

menggunakan sistem online. Ketika jaringannya kurang baik maka akan memperlambat proses pelayanan.

3. Peraturan yang Berubah-Ubah

Sebagai instansi pemerintah, Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar menyesuaikan dengan aturan yang berlaku. Aturan yang berubah-ubah dapat mempengaruhi sistem kerja yang ada. Jadi dinas harus lebih cekatan ketika terjadi perubahan-perubahan tersebut sehingga bisa lebih cepat untuk beradaptasi.

4. Kebutuhan Masyarakat.

Memberikan pengarahan dan pemahaman kepada masyarakat. terkadang masih ada masyarakat yang menganggap dinas mempersulit proses layanan. Hal itu bukan bentuk mempersulit tetapi lebih kepada taat aturan. Peraturan yang ditetapkan juga demi kebaikan masyarakat sendiri.

Dinas Tenaga Kerja berupaya memberikan yang terbaik kepada masyarakat. Informasi yang diberikan kepada masyarakat disampaikan dengan baik dan dapat dipertanggung jawabkan. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar menerapkan sistem 3S yaitu senyum salam dan sapa. Meskipun tidak ada aturan tertulis adanya 3S tersebut para pegawai selalu menerapkannya. Penerapan senyum, salam dan sapa tidak hanya dilakukan didalam ruangan ketika proses pelayanan terjadi melainkan juga diterapkan diluar ruangan. Penerapan senyum salam dan sapa tersebut membawa nilai positif di

mata masyarakat. Masyarakat umumnya mengaku bahwa merasa senang mendapat pelayanan dari Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar. Pelayanan yang diberikan sangat ramah. Hal tersebut dirasakan oleh ibu Sri Ambarwati yang merasa puas dengan etika pelayanan yang diterapkan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar ini.

”Saya merasa senang mendapatkan pelayanan disini. Pelayanannya ramah. Selalu memberikan senyuman. Ketika datang langsung dilayani dengan baik. Sikap yang ditunjukkan juga sopan dan santun. Menghargai setiap orang yang datang dan memberikan pelayanan yang terbaik”⁹⁵

Kepuasan dalam hal etika juga dirasakan oleh ibu Purwanti, beliau juga menegaskan bahwa sopan santun yang diterapkan setiap karyawan dinas cukup baik. Tidak hanya didalam ruangan saja melainkan ketika berada diluar ruangan juga menunjukkan sikap yang santun. Sopan santun, senyum, salam maupun sapa merupakan salah satu bagian etika yang dijunjung tinggi oleh agama Islam. Dengan menjunjung tinggi nilai-nilai Islam maka akan memberikan dampak yang positif. Selain masuk ke dalam perilaku yang baik juga dapat memberikan citra yang baik terhadap Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar. Salah satu poin karakteristik pelayanan menurut Islam adalah *khidmah* yang merupakan sikap ramah tamah, sopan santun namun tidak meninggalkan tanggung jawabnya.

⁹⁵ Wawancara dengan ibu Sri Ambarwati pada tanggal 14 November 2017 pukul 12.45 di mushola kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar

Etika pelayanan yang ditunjukkan oleh pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar dikatakan sudah sesuai dengan syariat Islam yang ada dimana etika yang diterapkan sudah sesuai dan tidak melanggar hukum Islam atau hal-hal yang dilarang oleh agama kita. Meskipun hanya senyum, salam, dan sapa sudah memberikan poin tersendiri di mata masyarakat luas. Islam mengajarkan bahwa kita harus berbuat rendah diri dan tidak memperbolehkan berbuat kasar. Rasulullah sendiri menunjukkan sikap yang mulia ketika melayani pembeli ketika beliau sedang berdagang. Rasulullah senantiasa menggunakan tutur bahasa yang sopan dalam berbicara. Hal tersebut dapat dijadikan pedoman bahwa dalam melakukan kegiatan apapun sikap rendah hati dan sopan santun perlu ditanamkan supaya kedua pihak yang melakukan interaksi dan merasa aman dan nyaman satu sama lain.

Dinas tenaga Kerja Kabupaten Blitar selain menerapkan nilai-nilai Islami juga memberikan porsi pelayanan yang sama kepada masyarakat. Para pegawai tidak membedakan antara masyarakat satu dengan masyarakat yang lain. Mereka tidak melihat dari suku, ras, agama maupun pangkat yang di miliki masyarakat. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar juga menjunjung tinggi keadilan. Ketika proses pelayanan siapapun yang datang duluan dialah yang mendapatkan pelayanan terlebih dahulu. Implementasi sikap adil memang sangat sulit untuk di terapkan. Kadang kala

sebagai manusia biasa kita sering mengabaikan nilai keadilan ini. Umumnya orang akan lebih suka mendahulukan apa saja yang menjadi kepentingannya terlebih jika hal tersebut mendatangkan keuntungan. Penerapan keadilan yang ada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar dinilai cukup baik oleh masyarakat. Seperti yang dikemukakan oleh mbak Firda.

“Disini pelayanannya baik. Tidak pernah membeda bedakan siapapun yang datang. Bagaimanapun orangnya di layani dengan baik. Layanannya juga sesuai. Siapa yang antri terlebih dahulu dialah yang akan di layani duluan. Secara keseluruhan adil.”⁹⁶

⁹⁶ Wawancara dengan mbk Firda pada tanggal 14 november 2017 pukul 11.00 di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar