

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Peneliti melakukan pengamatan atau observasi terkait sistem pelayanan yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar. Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar mengenai sistem pelayanan khususnya pada bagian pendaftaran pencari kerja dan peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat untuk mengetahui jalannya penerapan sistem pelayanan pendaftaran pencari kerja serta melihat dokumen-dokumen yang mendukung penelitian ini.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan 2 orang pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar, yang pertama adalah Bapak Jarun selaku kepala seksi luar negeri dan kedua adalah ibu Ilma Wihastika Nur Izani selaku pegawai honorer bagian pelayanan di ruang pentalatas. Peneliti memilih kedua responden ini karena pegawai tersebut memang benar-benar mengetahui tentang sistem pelayanan yang ada di Dinas Tenaga Kerja khususnya bagian pendaftaran pencari kerja yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang melakukan proses pelayanan pendaftaran pencari kerja.

Responden lain diambil dari masyarakat dengan jumlah 7 responden. Ke 7 responden ini memiliki kepentingan yang berbeda-beda dalam proses pelayanan yang di lakukan. 2 diantara ke 7 responden tersebut berasal dari PT.TKI yang sudah lama berhubungan dengan pihak Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar, dan lainnya adalah masyarakat yang mencari kartu kuning, surat pengantar

perpanjangan *passport*, surat rekomendasi maupun pembuatan ID. Dari hasil pengamatan, wawancara dan analisis dokumen akan memunculkan fakta-fakta yang dikumpulkan secara lengkap dan selanjutnya dapat ditarik kesimpulan.

### **1. Sistem Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar**

Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar menjadi salah satu instansi pemerintah yang memberikan peran yang cukup signifikan bagi masyarakat luas. Dinas tenaga kerja sebagai alat perantara masyarakat dengan pemerintah yang berhubungan dengan ketenagakerjaan. Membantu masyarakat menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan status ekonomi. Kebanyakan masyarakat saat ini terombang ambing dalam hal perekonomian. Dimana untuk memenuhi kebutuhan hidup masih sangat kurang dan banyak dikarenakan atas status pekerjaan. Ketika seseorang tidak memiliki pekerjaan yang memadai bisa jadi kebutuhan sehari-hari tidak akan terpenuhi. Untuk membantu masyarakat, Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar memberikan bentuk pelayanan yang baik.

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang diberikan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>97</sup> Pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Informasi yang

---

<sup>97</sup> Ismet susila, *Implementasi Dimensi Pelayanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hal. 74

disampaikan kepada masyarakat juga harus jelas dan dapat dipahami. Informasi yang diberikan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, dengan adanya kesesuaian informasi yang diberikan maka kebutuhan masyarakat akan terpenuhi.

Layanan yang diberikan untuk masyarakat adalah pelayanan yang optimal yang artinya pelayanan disuguhkan dengan sebaik mungkin. Pelayanan yang baik, pelayanan yang memberikan keamanan dan kenyamanan. Aman dan nyaman merupakan poin penting dalam sebuah pelayanan. Banyak bentuk aman dan nyaman yang dapat diberikan. Selain dengan memberikan informasi yang tepat dan sesuai, menunjukkan sikap keramahan maupun sopan santun dalam bertindak. Bentuk-bentuk layanan masyarakat dapat dilihat dari beberapa poin yang dapat memberikan kebutuhan sekaligus kepuasan masyarakat, seperti:<sup>98</sup>

1. Ramah tamah, yaitu pelayanan yang dilakukan dengan wajah ceria, wajar dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan. Petugas pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar selalu memberikan senyuman ketika melayani dan menunjukkan sikap keramahannya bagi siapa saja yang datang.
2. Adil artinya pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan antriannya. Para petugas yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar memberikan pelayanan sesuai dengan antriannya. Tidak membeda-bedakan kepada siapa pelayanan akan diberikan.

---

<sup>98</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hal. 152

3. Cepat dan tepat artinya pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar. Petugas memberikan proses pelayanan secara langsung tanpa mengulur waktu kecuali dikarenakan sesuatu yang memang tidak bisa dilakukan.
4. Etika merupakan sistem moral perilaku yang berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya, dan agama yang berlaku dalam masyarakat. Petugas menunjukkan etika yang baik seperti cara berpakaian yang rapi, sopan dan dengan gaya bahasa yang mudah dipahami dan disesuaikan dengan tipe individu masyarakat.

Dari beberapa bentuk pelayanan yang ada, sebagian besar sudah diterapkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar. Pelayanan merupakan sesuatu yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh penggunanya. Terdapat 5 (lima) indikator yang terdapat dalam dimensi pelayanan yaitu *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Indikator-indikator tersebut telah ada di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar, yakni:

- a. *Reliability*, merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan tepat. Bertanggung jawab atas informasi yang telah disampaikan
- b. *Responsive*, merupakan kesigapan dalam membantu masyarakat dengan cepat dan tepat. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar dalam memberikan layanan tidak mengulur-ulur waktu dan memberikan

pelayanan secara langsung. Ketika terjadi keluhan-keluhan dari masyarakat, para petugas memberikan bantuan dan solusi-solusi terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat selama hal tersebut masih bisa ditangani oleh pihak dinas.

- c. *Assurance*, merupakan kemampuan dari karyawan dalam melakukan layanan. Para pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar memiliki tugas masing-masing dan bertanggung jawab atas tugas yang diberikan. Pembagian tugas yang diterapkan memberikan kemudahan pelayanan dan wawasan terhadap tugas yang diberikan lebih luas. Para pegawai sudah berkompeten dalam setiap pembagian tugasnya, memberikan atau menunjukkan kesopanan dan kermahan, serta memiliki kredibilitas yang baik.
- d. *Empathy*, merupakan perhatian yang diberikan kepada masyarakat. Para pegawai melayani masyarakat dengan baik. Mendengarkan setiap keluhan-keluhan yang dirasakan masyarakat, memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, berkomunikasi dengan baik serta memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat.
- e. *Tangibles*, merupakan kenyataan. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar merupakan instansi pemerintahan yang sudah lama ada. Di dalamnya memberikan sarana prasarana yang memadai untuk menunjang proses layanan masyarakat seperti tersedianya ruang pelayanan yang baik dan nyaman, kamar mandi, mushola, kantin dan tempat parkir. Setiap tempat yang ada di Dinas Tenaga Kerja

Kabupaten Blitar dijaga kebersihanm kerapian dan kenyamanannya sehingga setiap masyarakat yang datang akan merasa aman dan nyaman.

Untuk memberikan keamanan dan nyaman melalui pelayanan yang baik, Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar berupaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia para pegawai. Bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) bentuk peningkatan sumber daya manusia melalui pelatihan dan bimbingan teknis (bimtek). Bimtek adalah suatu kegiatan yang dimaksudkan untuk memberikan bantuan yang biasanya berupa tuntunan dan nasehat untuk menyelesaikan persoalan/masalah yang bersifat teknis dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah/kasus yang terjadi dan dihadapi oleh para pejabat sehingga penyelesaiannya dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagi karyawan honorer memang tidak ada pelatihan sejenis hal tersebut. Tuntutan bagi karyawan honorer harus mampu mengoperasikan komputer. Karena sistem yang digunakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar tidak lagi menggunakan sistem manual melainkan sudah menggunakan sistem *online*.\_Namun meskipun tidak ada pelatihan khusus, pegawai honorer diberikan sebuah pelatihan berbentuk permainan dimana permainan ini bertujuan untuk meningkatkan solidaritas atau meningkatkan kekompakan dan kebersamaan dalam tim.

Setiap organisasi pasti memiliki anggota yang berasal dari latar belakang yang berbeda-beda, baik dari segi pendidikan, keahlian, jenis kelamin, usia maupun dilihat dari budayanya. Dalam sebuah organisasi setiap individu akan saling mempengaruhi satu sama lain dan akan saling bergantung dalam lingkup organisasinya. Dengan perbedaan karakter setiap individu dalam organisasi, pelatihan atau permainan yang diberikan diharapkan mampu merekatkan hubungan antar individu, memperkaya wawasan serta saling melengkapi dan diharapkan mampu mengatasi konflik dan pekerjaan masing-masing.

Pelatihan bagi seluruh pegawai baik PNS maupun non PNS bertujuan untuk menambah wawasan dan pengetahuan setiap individu. Adanya bimbingan atau pelatihan merupakan hal penting untuk setiap pegawai dalam bekerja. Selaras dengan teori yang diungkapkan oleh G. Steiner yang mengemukakan bahwa perencanaan SDM merupakan perencanaan yang bertujuan untuk mempertahankan dan meningkatkan kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan/sasarannya melalui strategi pengembangan kontribusi pekerjaan di masa depan.<sup>99</sup>

Dengan adanya pelatihan yang sudah dilakukan, dinas berupaya membantu masyarakat dalam mencari pekerjaan. Upaya yang dilakukan oleh dinas adalah memberikan pelatihan kepada masyarakat seperti pelatihan menjahit dan memasak. Pelatihan tersebut bebas untuk siapapun. Selain itu pihak dinas juga mendatangi sekolah menengah atas untuk

---

<sup>99</sup> H. Hadari Nabawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011), hal. 138

memberikan wawasan mengenai ketenagakerjaan dan informasi lowongan pekerjaan. Tidak hanya itu dinas juga berupaya memberitahu kepada pencari kerja ketika ada lowongan pekerjaan melalui alat komunikasi atau melalui media sosial.

Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar sudah baik. Pelayanan yang ditunjukkan memberikan rasa puas masyarakat. Akan tetapi terdapat beberapa point yang perlu diperhatikan mengenai etika dalam pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara terdapat beberapa pegawai yang masih kurang fokus dengan pekerjaannya dan masih terbagi dengan alat komunikasinya. Bagi beberapa masyarakat hal tersebut bisa dimaklumi, namun masyarakat berharap hal-hal tersebut dikurangi ketika sedang melakukan proses layanan. Dengan memberikan layanan dengan sikap yang baik, sikap yang sepenuhnya melayani, masyarakat akan merasa diutamakan dan didengarkan apa yang menjadi keinginannya.

## **2. Sistem Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar Menurut Perspektif Islam**

Dalam ajaran Islam, kita dianjurkan untuk saling tolong menolong antar sesama umat manusia. Seperti yang tertuang dalam QS.Surat Al-Maidah ayat 2 yang menyebutkan kita harus saling tolong menolong dalam hal kebaikan dan tidak diperkenankan tolong menolong dalam hal kejahatan. Salah satu bentuk tolong menolong dalam hal kebaikan adalah



dengan memberikan layanan kepada masyarakat. Pelayanan merupakan bentuk bantuan kepada masyarakat dan dapat memberikan manfaat.

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar dilakukan sesuai aturan yang berlaku. Prosedur pelayanan pendaftaran pencari kerja diterapkan dengan baik. Masyarakat akan mengisi formulir sesuai dengan kebutuhannya baik pencari kartu kuning, surat rekomendasi ataupun pembuatan ID. Syarat-syarat yang harus dibawa adalah foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), foto copy ijazah awal sampai akhir dan pas foto 3x4 sebanyak 2 lembar untuk pencari kartu kuning, foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan ijazah, Surat Ijin Keluarga (SIK) dan surat rekomendasi dari PT.TKI atau surat perjanjian kerja untuk mencari surat rekomendasi dan untuk mencari ID semua persyaratan yang termasuk dalam kartu kuning dan surat rekomendasi harus dilampirkan.

Syarat-syarat yang disampaikan harus lengkap untuk mendapatkan proses layanan. Prosedur yang ada mewajibkan untuk semua layanan memiliki kelengkapan data. Namun hal ini masih dianggap mempersulit bagi masyarakat. Faktanya pihak Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar hanya melakukan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku. Prosedur yang ada tidak untuk kepentingan pribadi pihak instansi tetapi untuk kebaikan masyarakat itu sendiri.

Dari berbagai jenis lapisan masyarakat tentunya memiliki banyak variasi karakter pribadi seseorang. Hal ini menjadi perhatian bagi seluruh

pegawai untuk sependai mungkin merespon atau menghapai masyarakat. Dalam proses pelayanan tentu ada yang namanya hambatan-hambatan yang terjadi. Banyak para suami yang mengeluh datang ke Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar yang mencari istrinya. Dimana istrinya ini nekat bekerja ke luar negeri tanpa izin dari suami. Pihak dinas dapat membantu kasus ini apabila yang bersangkutan masih berada di dalam negeri namun jika sudah berada di luar negeri maka sudah menjadi tanggung jawab menteri. Hambatan lain adalah seperti peraturan pemerintah yang berubah, koneksi jaringan yang menyebabkan penundaan pelayanan maupun menghadapi masyarakat yang memiliki karakter yang keras.

Berdasarkan sudut pandang Islam, pelayanan yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar sudah cukup baik. Berdasarkan karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam, sudah mencakup didalamnya. Dinas Tenaga Kerja memberikan informasi yang dapat dipercaya dan dapat dipertanggung jawabkan. Informasi yang diberikan maupun yang diterima dianggap sebagai amanah yang harus di jaga serta untuk memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Thohir Luth dalam bukunya yang berjudul “Antara Perut & Etos Kerja Dalam Perspektif Islam”, yang mengatakan bahwa seseorang memberi kepercayaan kepada orang lain karena orang

dipandang jujur sehingga kepercayaan yang diterima merupakan satu penghargaan moral yang teramat mahal.<sup>100</sup>

Selanjutnya dinas juga mengutamakan prinsip keadilan. Dalam Islam keadilan merupakan cikal bakal dan fondasi yang kokoh yang memasuki semua ajaran dan hukum Islam berupa aqidah, syariah dan akhlak (moral). Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar tidak membedakan jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Siapapun yang antri terlebih dahulu maka ia yang akan lebih dulu mendapatkan pelayanan. Meskipun masyarakat dari berbagai jenis karakter, budaya ras maupun bahasa tetap disama ratakan. Tidak ada intimidasi maupun terintimidasi. Semua mendapatkan perlakuan yang sama.

Etika dalam pelayanan juga sangat diperlukan. Dalam islam, istilah yang paling dekat berhubungan dengan istilah etika dalam Al Qur'an adalah *khuluq*. Dalam khazanah pemikiran Islam, etika dipahami sebagai akhlak atau adab yang bertujuan untuk mendidik moralitas manusia.<sup>101</sup> Kita diharuskan memberikan pelayanan secara tuntas dan maksimal. Terdapat 6 karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai pedoman. Karakteristik tersebut adalah jujur, bertanggung jawab dan amanah, tidak menipu, menepati janji dan tidak curang, melayani dengan rendah hati serta tidak melupakan akhirat.<sup>102</sup>

---

<sup>100</sup> Thohir Luth, *Antara Perut & Etos Kerja Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hal. 43

<sup>101</sup> Veithzal Rivai, dkk., *Islamic Business and Economic Ethics*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hal. 3

<sup>102</sup> Rafidah, *Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah*, Volume 10. Nomor 2, Desember 2014

Orang yang beriman diperintah oleh Allah untuk bermurah hati, sopan, peduli untuk melayani orang lain dan bersahabat.

Beberapa karakteristik pelayanan yang ada dan yang sudah diterapkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar secara konsisten mendukung penelitian yang dilakukan oleh Bambang Sukowati, dengan penelitian yang membahas tentang 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 yang menyatakan bahwa penerapan nilai-nilai islami seperti sopan santun, ramah, adil memberikan dampak yang baik. Masyarakat secara umum merasa aman dan nyaman serta merasa di perhatikan.

Penerapan etika yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar cukup baik. Seluruh pegawai menerapkan sistem 3S yaitu senyum, salam dan sapa meskipun tidak ada aturan khusus yang mewajibkan untuk penerapan 3S tersebut. Penerapan 3S tidak hanya berlaku di dalam ruangan saja tetapi juga di luar ruangan. Selain itu para pegawai juga berusaha memberikan guyonan kecil kepada masyarakat untuk sekedar mencairkan suasana agar tidak membosankan ketika proses layanan sedang berlangsung.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu memberikan yang terbaik. Untuk menunjang pelayanan dinas memberikan sarana dan prasarana yang dibutuhkan seperti mushola, kamar mandi, kantin dan tempat parkir. Dinas berupaya meningkatkan kualitas

pelayanan dan sarana prasarana yang ada untuk memberikan keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat. Peningkatan pelayanan yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar secara konsisten mendukung penelitian yang dilakukan oleh Maulana mengenai sistem pelayanan dengan studi kasus di hotel syariah. Menyatakan bahwa penerapan nilai-nilai Islam dalam pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan memberikan nilai yang positif.<sup>103</sup>

Tidak dapat dipungkiri bahwa sistem pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula. Masyarakat yang haus akan sebuah pelayanan akan selalu menginginkan yang terbaik dari pelayanan yang didapatkan. Akan menjadi poin tersendiri dalam suatu tingkat kualitas pelayanan. Penerapan nilai-nilai Islam yang diberikan memberikan kepuasan bagi yang mendapatkan suatu pelayanan. Nilai-nilai Islam yang mengandung moralitas akan dirasakan baik bagi pengguna maupun penerima karena akan merasa diprioritaskan dan dihargai.

Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar berupaya meningkatkan sistem pelayanan, kualitas sumber daya manusia dan juga memperbaiki sarana prasarana yang ada dari tahun ke tahun. Upaya peningkatan ini selain untuk kepentingan masyarakat juga untuk kepentingan instansi yaitu untuk lebih memotivasi dirinya agar memberikan pelayanan yang terbaik dan bekerja sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku. Secara umum pelayanan yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar sudah baik

---

<sup>103</sup> Maulana, Progam S1, *Sistem Pelayanan Hotel yang Berbasis Syariah di tinjau menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Hotel Aziza)*, (Riau: UIN Sultan Syarif Kasim, 2013)

namun masih belum optimal. Dinas berharap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan lebih baik lagi dan masalah ketenagakerjaan dapat di kurangi. Pemerintah juga mengharapkan dengan bantuan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar ini dapat membantu masyarakat dalam proses pencarian kerja untuk pemenuhan kebutuhan hidup.