



**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN MALANG
(STUDI KASUS PADA DINAS TENAGA KERJA)**

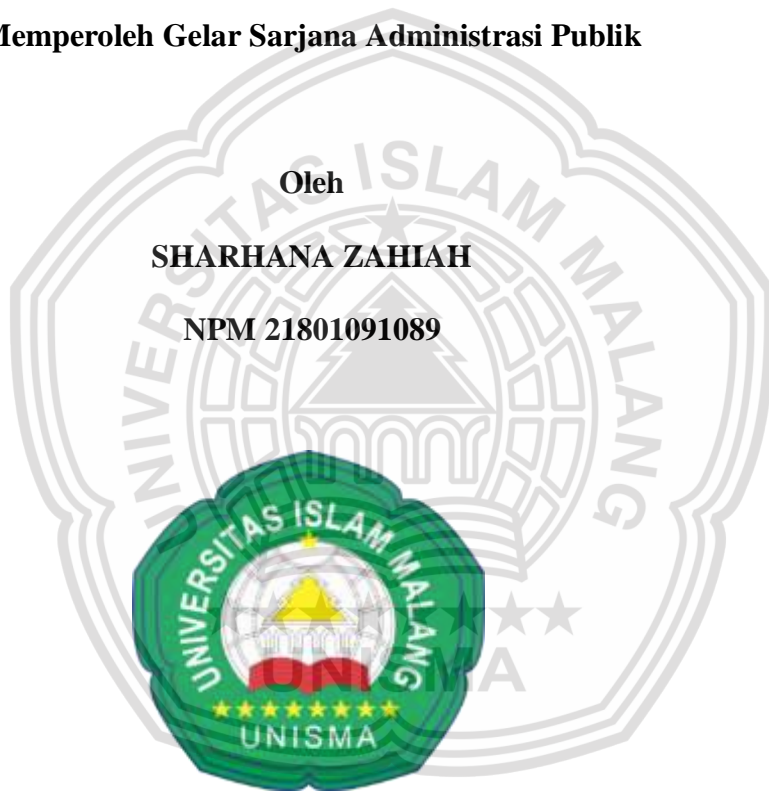
SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik**

Oleh

SHARHANA ZAHIAH

NPM 21801091089



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

2022

ABSTRAK

Sharhana Zahiah, 2022, NPM 21801091089, Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Analisis Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang. Dosen Pembimbing I : Prof. Drs. M. Mas'ud Said, MM., Ph. D, Dosen Pembimbing II : Taufiq Rahman Ilyas, S.AP, M.AP

Kinerja pegawai dan kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam suatu instansi pemerintahan maupun swasta. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dan kualitas pelayanan pada kantor dinas tenaga kerja kabupaten malang apakah sudah sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) sehingga pegawai dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan peraturan yang telah dibuat. Untuk mengetahuinya digunakan jenis penelitian deskriptif - kualitatif, dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam artikel ini menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang sudah baik, hal ini dibuktikan dengan adanya survei kepuasan masyarakat pada tahun 2021 serta wawancara dengan masyarakat. Selain itu, kinerja pegawai pada kantor dinas tenaga kerja kabupaten Malang juga dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu: (1) Kualitas atau mutu, (2) Kuantitas atau jumlah, (3) Ketepatan waktu, (4) Efektifitas, dan (5) Kemandirian. Sedangkan pada kualitas pelayanan dapat dilihat dari yaitu: (1) Tangible atau bukti fisik, (2) Reliability atau kehandalan, (3) Responsivines atau daya tanggap, (4) Assurance atau jaminan, dan (5) Emphaty atau empati. Namun, pada kinerja pegawai dan kualitas pelayanan masih terdapat beberapa kendala yang tidak sesuai dengan peraturan yang telah berlaku. Pada kinerja pegawai masih terdapat beberapa pegawai yang masih mangkir dari tugas sedangkan pada kualitas pelayanan, dinas tenaga kerja kabupaten malang sudah memberikan yang terbaik.

Kata kunci : Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Sharhana Zahiah, 2022, NPM 21801091089, Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Analisis Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang. Dosen Pembimbing I : Prof. Drs. M. Mas'ud Said, MM., Ph. D, Dosen Pembimbing II : Taufiq Rahman Ilyas, S.AP, M.AP

Employee performance and service quality are very important in a government or private agency. This study aims to determine the performance of employees and the quality of service at the Malang Regency Manpower Office whether it is in accordance with the SOP (standard operating procedure) so that employees can do their work in accordance with the regulations that have been made. To find out this type of research is descriptive - qualitative, with interview, observation and documentation data collection techniques. This article shows that employee performance and quality of public services at the Malang Regency Manpower Office are good, this is evidenced by the community satisfaction survey in 2021 and interviews with the community. In addition, the performance of employees at the Malang Regency Manpower Office can also be seen from several indicators, namely: (1) Quality or quality, (2) Quantity or amount, (3) Timeliness, (4) Effectiveness, and (5) independence. While the quality of service can be seen from, namely: (1) Tangible or physical evidence, (2) Reliability or reliability, (3) Responsivines or responsiveness, (4) Assurance or guarantee, and (5) Empathy or empathy. However, on employee performance and service quality, there are still some obstacles that are not in accordance with applicable regulations. In terms of employee performance, there are still some employees who are still absent from their duties, while in terms of service quality, the Malang Regency Manpower Service has provided the best.

Keywords: Employee Performance, Service Quality.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia, tata pemerintahan yang baik (Good Governance) sudah lama menjadi keinginan banyak kalangan masyarakat. Kinerja pegawai dan pelayanan publik sudah menjadi titik strategis untuk memulai Good Governance di Indonesia, karena kinerja pegawai dan pelayanan publik sudah menjadi salah satu ranah pemerintah berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Sudah menjadi tugas pegawai juga untuk membantu masyarakat dalam menerima hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik yaitu menerima pelayanan yang dibutuhkan secara baik. Dan sudah menjadi kewajiban bagi pegawai untuk memberikan pelayanan yang bersifat profesional.

Dalam setiap instansi baik pemerintah maupun swasta dituntut agar selalu dapat menciptakan kinerja pegawai yang berpotensi, mampu untuk membangun dan meningkatkan kinerja dalam lingkungannya, mengoptimalkan serta mengelola sumber daya manusianya dengan baik untuk mengembangkan kinerja pelayanan. Menurut (Hasibuan, 2016) sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan instansi pemerintah/ instansi swasta, pegawai, dan masyarakat. Potensi sumber daya manusia dalam suatu instansi pemerintah maupun swasta memiliki peran yang sangat penting karena dapat mengelola, menganalisis dan menggerakkan tujuan suatu instansi secara efektif dan efisien. Dalam instansi pemerintah maupun swasta potensinya dapat memberikan hasil kerja yang optimal dan dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya. Cara agar dapat mengelola sumber daya manusia tentu tidak terlepas dari faktor

pegawai yang diharapkan pegawai tersebut mampu untuk selalu berprestasi demi tercapainya tujuan suatu instansi pemerintah.

Tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu instansi pemerintah maupun swasta tidak hanya pada sarana prasarana yang lengkap, tetapi juga kepada pegawai yang telah melaksanakan pekerjaan tersebut. Keberhasilan suatu instansi pemerintah maupun swasta sangat dipengaruhi oleh suatu kinerja individu pegawainya. Instansi pemerintah maupun swasta akan selalu berusaha untuk menciptakan dan meningkatkan kinerja pegawai agar harapan atau tujuan dari instansi tersebut tercapai. Jadi pegawai dapat diartikan sebagai faktor penentu dikarenakan segala inovasi akan terealisasi dalam upaya mewujudkan tujuan instansi pemerintah.

Di Indonesia Undang-Undang ketenagakerjaan telah direvisi atau diperbarui menjadi Undang-Undang Cipta Kerja atau Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Dikutip dalam Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, menurut Presiden Jokowi dalam acara pertemuan Tahunan Bank Indonesia 2019 mengatakan “50 tahun waktu yang dibutuhkan jika merevisi UU satu persatu. Melalui Omnibus Law, penyederhanaan regulasi bisa dipercepat”. Hal ini bertujuan untuk memudahkan menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat, meningkatkan atau mendorong investasi asing dan dalam negeri dengan mengurangi persyaratan peraturan untuk izin usaha dan pembebasan tanah, mempercepat transformasi ekonomi, menyelaraskan kebijakan pusat-daerah, memberi kemudahan berusaha, mengatasi masalah regulasi yang tumpang tindih, serta untuk menghilangkan ego sektoral. Pengesahan Undang-Undang Cipta Kerja diharapkan dapat memberikan pengaruh terhadap perkembangan ekonomi yang baik.

Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang berisi tentang pegawai dapat dimutasi tugas atau di lokasi dalam 1 (satu) Instansi Pusat, antar Instansi Pusat, 1 (satu) Instansi Daerah, antar Instansi Daerah, antar Instansi Pusat dan Instansi Daerah, dan perwakilan Negara Kesatuan Republik Indonesia di luar negeri. Mutasi pegawai dalam satu Instansi Pusat atau Instansi Daerah dilakukan oleh Pejabat Pembina Kepegawaian; antar kabupaten atau kota dalam satu provinsi ditetapkan oleh Gubernur setelah memperoleh pertimbangan kepala Badan Kepegawaian Negara (BKN); antar kabupaten atau kota antar provinsi, dan antar provinsi ditetapkan oleh Menteri PAN-RB setelah memperoleh pertimbangan kepala BKN; mutasi pegawai provinsi/kabupaten/kota ke Instansi Pusat atau sebaliknya ditetapkan oleh Kepala BKN; dan mutasi pegawai antar Instansi Pusat ditetapkan oleh Kepala BKN.

Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 pada pasal 82 sampai pasal 85 ini juga menegaskan bahwa pegawai yang telah menunjukkan kesetiaan, pengabdian, kecakapan, kejujuran, kedisiplinan, dan prestasi kerja dalam melaksanakan tugasnya dapat diberikan penghargaan berupa: tanda kehormatan, kenaikan pangkat istimewa, kesempatan prioritas untuk pengembangan kompetensi, serta kesempatan menghadiri acara resmi atau acara kenegaraan. Adapun pegawai yang dijatuhi sanksi administratif tingkat berat berupa pemberhentian tidak dengan hormat, dicabut haknya untuk memakai tanda kehormatan berdasarkan Undang-Undang ini.

Pemerintah juga telah menerbitkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas PP Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen PNS. Isi PP Nomor 17 Tahun 2020 antara lain terkait pengembangan karier pegawai dalam jabatan fungsional, pejabat fungsional berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab

secara langsung kepada pejabat pimpinan tinggi madya, pejabat pimpinan tinggi pratama, pejabat administrator, atau pejabat pengawas yang memiliki keterkaitan dengan pelaksanaan tugas jabatan fungsional, dan pengangkatan pegawai dalam jabatan fungsional dilakukan melalui pengangkatan pertama, pengangkatan perpindahan, pengangkatan penyesuaian, dan promosi. Selain itu, dengan adanya penetapan kedudukan jabatan fungsional tersebut, maka instansi memiliki tugas pula dalam menyusun informasi faktor jabatan untuk evaluasi jabatan.

Pada Undang-Undang Tahun 2009 Nomor 25 membahas sepenuhnya tentang pelayanan publik, yang perlu digaris bawahi dalam pasal 1 telah dijelaskan pelayanan publik merupakan kebutuhan dalam pemenuhan kewajiban bagi aparatur, untuk melayani baik itu jasa, barang, dan pelayanan administratif lainnya yang telah di atur pada Undang-Undang tersebut untuk melayani setiap warga negaranya yang menyediakan oleh penyelenggara pelayanan publik tersebut.

Dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai, Penilaian Kinerja Pegawai bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan pegawai yang didasarkan pada sistem prestasi dan sistem karier. Penilaian yang dilakukan berdasarkan perencanaan kinerja pada tingkat individu dan tingkat unit atau organisasi, dengan memperhatikan target, capaian, hasil, dan manfaat yang dicapai, serta perilaku pegawai.

Selanjutnya, kinerja dapat digambarkan sebagai suatu tingkat pencapaian atau pelaksanaan kegiatan atau program dalam mewujudkan tujuan, visi, misi suatu instansi. Menurut Yusniar Lubis (2019), kinerja adalah hasil dari proses yang mengacu pada ukuran selama periode waktu tertentu berdasarkan standar dan kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja merupakan suatu keadaan yang harus diketahui dan

dikonfirmasikan kepada pihak lain agar saling mengetahui tingkat pencapaian atau dapat dihubungkan dengan visi misi serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu instansi.

Pegawai adalah orang yang bekerja baik dalam pemerintah maupun swasta berdasarkan perjanjian atau kesepakatan kerja baik secara tertulis maupun tidak tertulis dan memperoleh imbalan yang dibayarkan pada saat pekerjaan selesai, periode, atau kesepakatan tertentu yang sesuai dengan suatu pekerjaannya. Menurut Soedaryono (2000), pegawai adalah orang yang telah melakukan penghidupan dengan cara bekerja di dalam suatu instansi pemerintah maupun swasta.

Sedangkan menurut Suharno (2008) pegawai adalah orang yang telah ditugaskan sebagai pekerja dari instansi pemerintah maupun swasta untuk melakukan operasional dan mereka bekerja untuk digaji juga sebagai penggerak utama di suatu instansi, tanpa mereka instansi dan sumberdaya lainnya tidak akan berarti, hal-hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap produktivitas kerja, kualitas kerja, disiplin kerja, serta loyalitas pegawai terhadap suatu instansi. Pegawai juga dapat diartikan sebagai salah satu aset utama dalam suatu instansi pemerintah maupun swasta yang memiliki peran penting dalam suatu instansi yaitu sebagai perencana, pemikir, dan juga sebagai pengendali suatu kegiatan di dalam suatu instansi.

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang telah dicapai atau diperoleh oleh pegawai tersebut dalam melakukan pekerjaannya. Menurut Anwar (2002), kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Sedangkan menurut Mathis (2002), kinerja pegawai adalah seberapa banyak

para pegawai memberi kontribusi kepada perusahaan melalui kuantitas output, kualitas output, jangka waktu, kehadiran ditempat kerja serta sikap kooperatif.

Kinerja pegawai memang sangat diperlukan karena salah satu kunci keberhasilan dari suatu instansi pemerintah maupun swasta dengan adanya kinerja pegawai yang baik. Jika terdapat instansi pemerintah yang memiliki kinerja pegawai yang kurang baik maka citra instansi tersebut akan menjadi kurang baik juga. Kinerja yang dimiliki oleh seorang pegawai dapat diperoleh melalui usaha dan kerja keras serta dapat melalui proses yang panjang. Maka dari itu, setiap pegawai pemerintah maupun swasta dituntut untuk memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Kinerja yang baik juga dapat diartikan sebagai berikut yaitu pegawai yang mempunyai motivasi tinggi, selalu berpikir dan bertindak positif serta bisa bertanggung jawab pada segala sesuatu yang dilakukan, mampu menjaga hubungan sosial dengan baik, dan perilaku pegawai yang memprioritaskan pekerjaan dan bisa mengelola waktu dengan tepat juga tau kapan mengerjakan sebuah pekerjaan dan tidak menunda tugas yang diberikan.

Pada suatu instansi pemerintah maupun swasta tinggi rendahnya sumber daya manusia dapat dilihat dari kinerja pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Setiap pegawai selalu dituntut agar selalu bekerja dengan baik dan penuh semangat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga tidak terkesan lamban. Jadi pegawai harus selalu siap untuk melayani masyarakat dengan baik serta selalu siap dalam menjalankan tugas dengan baik pula. Hal tersebut dilakukan suatu instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kualitas dapat diartikan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik sehingga dapat memuaskan masyarakat. Menurut Kadir (2001), kualitas adalah tujuan yang sulit dipahami karena harapan yang selalu berubah, jika suatu instansi menemukan standar baru, maka akan menuntut standar baru lagi yang lebih baik. Dalam pandangan ini kualitas adalah proses dan bukan hasil akhir. Persepsi tentang kualitas didasarkan dalam waktu jangka panjang dalam proses pemberian pelayanan. Manfaat dan kualitas pelayanan terakumulasi dari waktu ke waktu sehingga setiap instansi harus mengidentifikasi upaya pemberian layanan yang tepat dan melaksanakannya secara efektif.

Kualitas pelayanan menjadi tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas serta memenuhi kebutuhan dan tuntutan pada setiap masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan atau salah satu kunci yang wajib dimiliki oleh setiap instansi karena berkaitan dengan kualitas yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut Sugiarto (2002), Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan bersama. Selain itu juga yang berkaitan dengan tindakan, pengendalian, serta tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan masyarakat. Menurut Sugiarto (2002), kualitas pelayanan tidak hanya dipandang dari sudut pandang suatu instansi, melainkan juga dari sudut pandang masyarakat yang menggunakan layanan tersebut.

Pelayanan merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam kehidupan terutama dalam bentuk pemberian layanan yang diberikan instansi kepada masyarakat. Singkatnya, pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan masyarakat sekitar. Sedangkan publik dapat diartikan banyak orang atau bukan pribadi yang berkaitan dengan suatu

negara, bangsa, dan masyarakat. Dalam bahasa Indonesia, kata “publik” bisa diartikan dengan “umum”.

Pelayanan publik berasal dari dua kalimat, pelayanan dan publik. Pelayanan publik juga bisa diartikan bahwa yang berasal dari kata (Melayani) apapun yang berkaitan dengan pelayan disitulah mempunyai sifat melayani dengan dikaitkan kepentingan publik sehingga masyarakat yang mempunyai kepentingan apapun pada instansi itu sesuai dengan aturan pokok dasar dan tata cara yang telah ditetapkan, semua yang bersifat melayani publik akan disebut Pelayanan Publik.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) adalah lembaga pemerintahan yang mempunyai fungsi sebagai membina, mengendalikan dan pengawasan di bidang ketenagakerjaan dan memberikan pelatihan bagi calon pekerja agar memiliki keahlian khusus sesuai dengan permintaan para pencari tenaga kerja dan memberikan kesempatan kerja secara luas, peningkatan pelayanan penempatan tenaga kerja serta untuk memberikan informasi pasar kerja dan bursa kerja.

Sejarah berdirinya instansi ketenagakerjaan tidak terlepas dari sejarah perjuangan bangsa dan perkembangan politik sejak proklamasi 17 Agustus 1945 hingga berdirinya Pemerintahan Republik Indonesia sampai sekarang. Seiring berkembangnya zaman, telah banyak mengalami perubahan baik berupa pembentukan baru maupun penyesuaian dan penggabungan. Sebelum Era Otonomi Daerah merupakan Institusi yang bernama Kantor Departemen Tenaga Kerja.

Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang merupakan salah satu instansi pemerintahan yang menaungi segala kegiatan yang berhubungan dengan tenaga kerja di Kabupaten Malang. Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang terdapat lima bidang utama yaitu bidang Sekretaris, Penempatan Tenaga Kerja (Penta), Hubungan Industrial (HI), Pelatihan dan Produktivitas (Latas) Dan Transmigrasi. Bidang sekretaris memiliki 3 sub yaitu sub kepegawaian, sub keuangan, dan sub evaluasi pelaporan.

Setiap instansi pemerintahan pasti memiliki permasalahan atau kendala yang membuat suatu kualitas pelayanan tidak berjalan dengan lancar. Terdapat fenomena yang bisa ditemukan pada lapangan yaitu: yang pertama dalam sebuah masalah yang akan diangkat berupa sebuah kinerja pegawai, terkadang banyak ditemukan sebuah permasalahan dalam kinerja pegawai dalam mengumpulkan atau penyelesaian tugas atau berkas pada masing-masing seksi di bidang tenaga kerja baik itu dari sisi keterlambatan pengumpulan oleh pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang. Yang kedua, yaitu masih kurangnya telitinya pegawai dalam mengajukan dokumen, sehingga mengakibatkan keterlambatan pengumpulan atau pencairan.

Yang ketiga, kurang disiplinnya pegawai. Disiplin kerja juga berpengaruh pada produktivitas para pegawai di suatu instansi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang yang merasakan adanya penurunan produktivitas kerja pada pegawai di instansi

tersebut. Perilaku kerja pegawai yang menunjukkan tidak disiplin seperti terlambat masuk atau kembali ke kantor pada saat istirahat, mangkir dari tugas, keluar kantor pada saat jam kerja untuk urusan pribadi. Hal tersebut menjadi faktor dan berdampak pada penurunan produktivitas kerja mereka, tetapi para pegawai juga memiliki alasan dengan perilaku kerja yang mereka lakukan. Alasan-alasan para pegawai itu yang perlu untuk diketahui oleh suatu instansi untuk memperbaiki kondisi kantor yang mengalami penurunan produktivitas kerja mereka.

Yang keempat, pelayanan yang masih mengalami hambatan yang menyebabkan kurang efisiensinya sistem pelayanan. Yang kelima, di setiap bidang pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang juga masih memiliki kendala-kendala yang harus lebih diperhatikan lagi agar sistem dan kinerja pegawainya terus meningkat. Yang keenam, masih kurangnya pelatihan-pelatihan yang bersifat teknis untuk menunjang skill pegawai membuat suatu pekerjaan menjadi terhambat karena kurangnya pengetahuan teknis pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

Oleh karena itu dalam situasi seperti ini, kepala dinas maupun kepala bidang perlu melakukan penilaian kinerja untuk meninjau kembali sejauh mana keefektifan kinerja pegawai dan mengevaluasi kekurangan-kekurangan yang terdapat didalam Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang sehingga dapat diambil tindakan secepatnya untuk mengatasi masalah tersebut. Berdasarkan uraian diatas, maka saya sebagai peneliti ingin meneliti lebih dalam tentang **Analisis Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang (Studi Kasus Pada Bidang Tenaga Kerja)**

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian dan latar belakang yang telah dijelaskan dan dipaparkan oleh peneliti diatas, maka peneliti ingin mengetahui dan mengkaji beberapa permasalahan yang akan di jawab nantinya pada hasil dan pembahasan penelitian.

1. Bagaimana kinerja pegawai dan kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang?
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat serta pendukung kinerja pegawai dan kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah dijelaskan dan dipaparkan oleh peneliti di atas, maka yang menjadi tujuan peneliti adalah

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dan kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat serta pendukung kinerja pegawai dan kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini tentunya akan membawa suatu manfaat atau kegunaan baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap kedepannya memberi pengetahuan dan manfaat tentang bagaimana kinerja pegawai pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang dan bagaimana analisis kinerja pegawai dan kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang ini

sehingga bisa diketahui bagaimana selama ini Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang dalam kinerja pegawai dan kualitas pelayanan sudah berjalan dengan baik atau belum.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dimana penulis dapat lebih mengetahui tentang kinerja pegawai dan kualitas pelayanan sejauh ini seperti apa yang sudah diterapkan pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang dalam merespon masyarakat sehingga menjadi evaluasi kedepannya sebagai aparatur negara.

b. Bagi Instansi

Dapat digunakan sebagai acuan dan evaluasi seberapa jauh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan yang sudah diterapkan dan diberikan kepada masyarakat pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang.

c. Bagi Universitas

Mendapatkan hasil riset dari penelitian ini terkait masalah atau keadaan di lapangan, agar kedepannya dapat menjadi pengembangan kurikulum. Disamping itu juga sebagai pengetahuan bagaimana kinerja pegawai dan kualitas pegawai pada aparatur negara dalam suatu instansi.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Kinerja pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang menerapkan sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) yang bertujuan agar menjamin setiap pegawai menjalankan aktivitas dengan tepat, cepat, efektif, efisien, dan terhindar dari kesalahan. Sedangkan dalam pelayan publik tidak segampang bisa mengikuti semua prosedur dasar karena memang perlu persyaratan atau sebuah pemenuhan data yang harus di penuhi guna mendukung dimana nantinya akan mempengaruhi pelayanan serta pemrosesan data. Pegawai juga harus memiliki jiwa loyalitas yang tinggi mengabdikan dan bersedia bertanggung jawab atas pemerintah dan masyarakat/publik.

Untuk mengetahui kinerja pegawai di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang, peneliti menggunakan lima aspek penilaian kinerja yang dikemukakan oleh Robbins (2006) :

1. Kualitas (Mutu)

Kualitas (mutu) kinerja pegawai sudah baik. Semua pegawai sudah memberikan yang terbaik dalam pekerjaannya serta sesuai dengan aturan agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan pekerjaannya.

2. Kuantitas (Jumlah)

Kuantitas pegawai juga termasuk baik dalam hal mengerjakan tugas dan hasilnya. Banyaknya tugas yang telah diberikan dan dikerjakan serta yang diselesaikan dengan baik.

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu pegawai dalam melakukan tugas masih belum baik karena terdapat beberapa pegawai yang masih lalai dan menyepelekan dalam mengerjakan tugas yang telah diberikan. Hal ini dapat mengganggu tugas tugas dan pegawai lainnya.

4. Efektifitas

Pemanfaatan waktu sarana parasarana dalam menjalankan tugas sudah baik. Serta pemanfaatan teknologi modal informasi juga sudah digunakan dengan semaksimal mungkin oleh pegawai disnaker.

5. Kemandirian

Kemandirian masih ada pegawai yang belum mandiri dan masih belum tanggungjawab dengan tugasnya dikarenakan pegawai tersebut masih menyepelekan hal hal yang pegawai tersebut tidak bisa dan memilih untuk bertanya kepada pegawai yang lain.

Dalam pelayanan publik harus memiliki kualitas dasar yang baik. Kualitas dalam sebuah pelayanan publik menurut Mangkunegara (2009) adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. Kualitas pelayanan ini berkenaan dengan proses serta hasil yang didapatkan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Pasolong (2011) :

1. Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

Diukur melalui kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan : pegawai di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang sudah disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna layanan lainnya.

2. Dimensi Realibility (Keandalan)

Diukur melalui kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat : pegawai sudah cermat dalam mengurus segala keperluan masyarakat.

3. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Diukur melalui

- a. Merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan : masyarakat menilai bahwa daya tanggap yang diberikan oleh pegawai sudah bagus.
- b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat : pegawai di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang sudah melayani dengan cepat dan tepat sehingga tidak perlu menunggulama dalam proses pelayanan.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Diukur melalui petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan: Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat, akan tetapi tergantung dengan jenis pelayanannya. Apabila bisa diselesaikan dalam beberapa menit maka masyarakat tidak harus menunggu lama dan tidak perlu datang lagi besok, akan tetapi apabila ada yang tidak bisa diselesaikan akan diberikan jaminan waktu sehari dan harus datang lagi besok.

5. Dimensi Emphaty (Kepedulian)

Diukur melalui

- a. Mendahului kepentingan masyarakat : Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang sudah mendahulukan kepentingan masyarakat sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus segala keperluan.
- b. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun : masih kurangnya sikap keramahan dan sikap sopan santun pegawai terhadap masyarakat.
- c. Pegawai melayani dan menghargai setiap masyarakat : pegawai sudah bagus dalam melayani dan menghargai masyarakat, sehingga masyarakat merasa dihargai di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang.

2. Faktor penghambat dan faktor pendorong kinerja pegawai dan kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang yaitu:

Faktor Penghambat :

- a. Hambatan-Hambatan kinerja pegawai pada kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang disebabkan oleh beberapa hal yaitu yang pertama aturan pemerintah yang masih berubah-ubah, kedua terdapat beberapa fasilitas yang masih belum diperbarui, ketiga pegawai yang masih mendahulukan urusan pribadi daripada urusan kantor, yang terakhir kesehatan pegawai yang kurang baik. Hal ini memang lumrah terjadi pada kinerja pegawai.
- b. Hambatan pada kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang. Hambatan tersebut terjadi dikarenakan oleh beberapa hal yang mungkin terjadi pada saat awal pelayanan dengan data yang mungkin belum lengkap maupun dari segi informasi yang belum lengkap, sehingga nantinya pada saat pengolahan atau pengkajian data bisa di temukan kendala dikarenakan kurangnya informasi dari pihak masyarakat. Selanjutnya miss

komunikasi antara staff dengan masyarakat, pegawai yang kurang fokus dalam mengerjakan tugas dan hal ini menyebabkan harus membuat dokumen ulang.

Faktor Pendukung :

- a. Kinerja pegawai pada kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang adalah pertama lingkungan kerja yang nyaman dan suportif, kedua fasilitas untuk pegawai agar pegawai menjadi nyaman saat mengerjakan tugas, ketiga bonus maksudnya adalah refreshing bersama sama dengan pegawai lainnya, keempat komunikasi antar pegawai harus terjalin dengan baik, kelima dan yang paling penting adalah support dari atasan yaitu dengan cara mendidik dan merangkul para pegawai.
- b. Pendukung kualitas pelayanan publik yaitu pertama pegawai sudah memahami aturan pelayanan yang sesuai dengan SOP, kedua pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam melayani masyarakat dan mengelola data, ketiga memiliki sitem yang tertata, keempat kesadaran pegawai yang selalu berusaha memberkan pelayanan yang terbaik, terakhir tentunya sarana dan prasarana yang layak untuk pegawai maupun masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan peneliti yang telah dilakukan oleh peneliti, maka saran peneliti mewujudkan transparansi kedepannya adalah:

1. Saran akademis

- a) Saran bagi mahasiswa yang nantinya lebih berkelanjutan ingin terjun ke dunia administrasi publik bidang pelayanan publik khususnya, diharapkan perlunya mengetahui bagaimana cara kerja pelayanan publik yang sebagaimana semestinya dilakukan sesuai Undang-Undang yang telah dibuat karena ini

merupakan suatu kewajiban yang nantinya ingin menjadi penyedia pelayanan publik harus melayani masyarakat/publik yang ramah dan bertanggungjawab.

- b) Bagi Mahasiswa dan akademis lainnya diharapkan lebih sering terjun kelapangan dan melihat semua fenomena apa saja yang di temukan di masyarakat dan pada kinerja penyedia pelayanan publik sehingga tau bagaimana perkembangan dan masukan baik itu dari masyarakat/publik dan aparat pemerintah selama ini.

2. Saran praktis

- 1) Saran bagi penyedia pelayanan publik atau aparat pemerintah agar selalu mengevaluasi dan membenahi kinerja sebagai penyedia pelayanan publik, karena kepentingan masyarakat/publik lebih pokok sifatnya untuk menjadi yang paling utama terlayani dengan baik.
- 2) Saran bagi Dinas Tenaga kerja Kabupaten Malang lebih banyak belajar lagi dari sebelum-sebelumnya sertaselalu melakukan evaluasi dan meningkatkan kinerja sebagai penyedia pelayanan publik dan menjadikan hambatan-hambatan tersebut sebagai tantangan untuk lebih profesional dalam bertanggung jawab atas pelaporan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Saran bagi pegawai lebih fokus dan sering evaluasi apakah sudah baik sesuai dengan SOP atau belum dalam melakukan tugasnya, agar tidak terjadi terkendala untuk kedepannya dan tidak terjadinya miss komunikasi dengan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Dr. Amiartuti Kusmaningtyas, SH., M.M.(2014). *Kinerja Karyawan Tinjauan Dari Dimensi Komunikasi, Disiplin, dan Komitmen*. Malang: Bayumedia Publishing
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi. Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Hayat.(2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada
- Hayat.(2018). *Kebijakan Publik*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Hayat.(2018). *Kebijakan Publik (Evaluasi, Reformasi, Formulasi)* Edisi pertama. Malang: intrapublishing
- Hardiyansyah.(2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan
- Rahayu, Elvira.(2015). *Hukum Ketenagakerjaan*. Jakarta Selatan: Rahayu & Partners
- Sinamabela, dkk. (2006). *Reformasi Pelayan Publik: Teori Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono.(2008). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suharsimi Arikunto. (1996). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta

Teguh Muhammad. (2005). Metodologi Penelitian Ekonomi; Teori dan Aplikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

JURNAL :

Hayat. (2013). Profesionalitas dan Proporsionalitas: Pegawai Tidak Tetap dalam Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. *Universitas Islam Malang*

Hayat. (2014). Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Pelayanan Publik Dalam Kerangka Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. *GARUDA (Garda Rujukan Digital), Vol 8 No 1*

Hayat. (2014). Konsep Kepemimpinan Dalam Reformasi Birokrasi: Aktualisasi Pemimpin Dalam Pelayanan Publik Menuju 1 Good Governance. *Jurnal Borneo Administrator Vol 10 No 1*

Hayat. (2016). Peneguhan Reformasi Birokrasi melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. *Universitas Gajah Mada Vol 20 No 2*

Kurniawan. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Jurnal FIAT JUSTISIA. Faculty of Law, Lampung University, Vol. 10 No. 3*

Mahsyar, Abdul. (2011). Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammdyah Makassar Vol. 1 No. 2*

Mahsyar, Abdul. (2011). Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammdyah Makassar Vol. 1 No. 2*

Mangkunegara, Anwar Prabu. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Syarifudin, Therssa. (2018). Faktor-Faktor Penghambat Dan Pendukung Kualitas Pelayanan E-Ktp di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu. *Jurnal Administrasi Publik Vol. 2, No. 1*

SKRIPSI :

Febryana, Fitria.(2017).Kinerja Pegawai Pada Subbag Umum Dinas

Pendidikan,Pemuda, Dan Olahraga DIY. *Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*

Jamilah, Lailina.(2019). Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan

Kualitas Pelayanan Perkawinan Pada Kantor Urusan Agama (Studi Kasis Di Kantor Urusan Agama Krcamatan Lowokwaru Kota Malang). *Fakultas Ilmu Administrasi Publik Universitas Islam Malang*

Juffri, Al.(2013).Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Pendidikan

Kabupaten Karimun.*Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sulta Syarif Kasim Riau*

Nurazizah.(2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur

Kabupaten Pidie.*Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*

Robbi.(2020).Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pulik Di

Kantor Bpjs KesehatanCabang Makassar.*Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar*

SITUS RESMI :

Admin, prokomsetda.(2019). *Teori Kinerja Pegawai*. Pemerintah Kabupaten

Buleleng

BPK RI, 2017. Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009. Jakarta Pusat:

Sekretariat Website JDIH BPK RI

Coki, Siadari.(2019). *Pengertian Kualitas*. Jakarta: Anggota IKPI, Ghalia

Indonesia. <https://www.kumpulanpengertian.com/2019/01/pengertian-kualitas-menurut-para-ahli.html?m=0>

OMNIBUS LAW.(2020). Sumber : UU Cipta Kerja. Kementerian Koordinator

Bidang Perekonomian Republik Indonesia. <https://dikti.kemdikbud.go.id>

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020,

<http://bkpsdm.pamekasankab.go.id/peraturan-pemerintah-nomor-17-tahun-2020#:~:text=Isi%20PP%20Nomor%2017%20Tahun,yang%20memiliki%20keterkaitan%20dengan%20pelaksanaan>

Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 :

<http://sulawesi.gakkum.menlhk.go.id/index.php/2022/02/04/peraturan-pemerintah-nomor-30-tahun-2019-bahas-penilaian-kinerja-pns/>

Presiden Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5

Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara,

<https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2014/5TAHUN2014UU.htm>

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara,

[https://www.kemhan.go.id/badiklat/2014/11/24/sosialisasi-undangundang-no-5-tahun-2014-tentang-aparatur-sipil-negara.html#:~:text=Undang%20Undang%20Nomor%205%20Tahun%202014%20tentang%20Aparatur%20Sipil%20Negara,Pegawai%20Negeri%20Sipil%20\(PNS\)%20dengan](https://www.kemhan.go.id/badiklat/2014/11/24/sosialisasi-undangundang-no-5-tahun-2014-tentang-aparatur-sipil-negara.html#:~:text=Undang%20Undang%20Nomor%205%20Tahun%202014%20tentang%20Aparatur%20Sipil%20Negara,Pegawai%20Negeri%20Sipil%20(PNS)%20dengan)

[negara.html#:~:text=Undang%20Undang%20Nomor%205%20Tahun%202014%20tentang%20Aparatur%20Sipil%20Negara,Pegawai%20Negeri%20Sipil%20\(PNS\)%20dengan](https://www.kemhan.go.id/badiklat/2014/11/24/sosialisasi-undangundang-no-5-tahun-2014-tentang-aparatur-sipil-negara.html#:~:text=Undang%20Undang%20Nomor%205%20Tahun%202014%20tentang%20Aparatur%20Sipil%20Negara,Pegawai%20Negeri%20Sipil%20(PNS)%20dengan)