

Analisis Kualitas Pelayanan AK-1 pada Masa Pandemi COVID-19 terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan

Yusvita Amalia^{1*}, Dessy Isfianade wi²

¹ Department of Management, Faculty of Business and Economics, Universitas Islam Indonesia

² Department of Management, Faculty of Business and Economics, Universitas Islam Indonesia

*Corresponding author, E-mail: 18311423@students.uii.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Section

Artikel Laporan Magang

Sejarah Artikel

Artikel Diserahkan: 12/02/2023

Diterima: 13/02/2023

Tersedia secara Online: 13/02/2023

Kata Kunci

kualitas

pelayanan pencari kerja

AK-1

COVID-19

kendala dan upaya peningkatan

ABSTRAK

Penelitian magang ini bertujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan AK-1 yang terdapat pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan selama COVID-19 terhadap perubahan sistem pendaftarannya berdasarkan indikator *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat penerima layanan AK-1 oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan sebanyak 60 responden guna mengetahui kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan sudah memenuhi kriteria pelayanan baik berdasarkan lima indikator tersebut namun belum maksimal.

©2023 PT Solusi Edukasi Berdikari: Publishers. All rights Reserved

PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 memberikan dampak yang signifikan terhadap perubahan dunia. Mulai pada kehidupan sehari-hari, perubahan ekonomi, dan berdampak pada aspek sosial. Sejak diumumkan kasus positif virus COVID-19 pada Indonesia pada 2 Maret 2020 lalu, pemerintah menaikkan



langkah-langkah dalam menangani pandemi global asal COVID-19 (Azimah *et al.*, 2020). Semenjak awal Maret 2020, aneka macam kebijakan sudah dikeluarkan oleh pemerintah pusat serta wilayah. Mulai dengan membatasi korelasi sosial (*social distancing*), menghimbau buat bekerja pada tempat tinggal (*work from home*) bagi sebagian besar aparatur sipil negara (ASN), meniadakan aktivitas ibadah berjamaah, meminta masyarakat buat tetap pada tempat tinggal, serta mengurangi aktivitas ekonomi pada luar tempat tinggal (Andhika, 2020). Dengan diberlakukannya kebijakan ini, banyak instansi pemerintah khususnya di bidang penyelenggaraan pelayanan publik, membatasi pelayanan dan mengaktifkan pelayanan *online*.

Dinas Kepegawaian Kota Balikpapan secara resmi membuka website www.disnaker.balikpapan.go.id untuk pembuatan kartu AK-1 berbasis *online* pada 1 Juli 2019. Pencari kerja dapat dengan mudah mengirimkan informasi profil mereka saat membuat kartu AK-1 di situs web ini. Pencari kerja bisa langsung berjalan menuju meja layanan di Disnaker Kota Balikpapan dan mencetak Kartu Durasi Cepat AK-1 setelah mengisi seluruh profilnya. Jika membuat kartu AK-1 secara manual membutuhkan waktu antara 10 dan 15 menit, keberadaan situs web dapat mempercepat prosedur sehingga membutuhkan waktu kurang dari 5 menit (Pemkot Balikpapan, 2023).

Untuk mengurangi penyebaran virus COVID-19, Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan mengeluarkan aturan baru terhadap pelayan publik. Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan memutuskan untuk mengubah mekanisme pelayanan yang harus dilakukan agar tidak terjadi penumpukan antrian pada situasi seperti ini. Sebelum adanya pandemi, pelayanan dapat dilakukan dengan dua cara yaitu secara datang langsung ke Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan atau dengan cara *online* melalui *website* yang telah diluncurkan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan.

Dengan adanya perubahan mekanisme tersebut tentunya akan menyebabkan beberapa masalah yang didapat oleh masyarakat. Banyak pencari kerja yang tidak menyadari keberadaan dan kelebihan *website* tersebut. Banyaknya pencari kerja yang tidak mendaftar secara *online* atau yang tidak mengetahui cara kerja proses pembuatan kartu AK-1 melalui *website* tersebut langsung menuju ke Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan untuk mengunjungi loket layanan AK-1 guna melakukan verifikasi hal tersebut.

Selain itu, keluhan lain yang dialami masyarakat juga dikarenakan kurang mengertinya kecanggihan teknologi yang semakin maju dan juga ketentuan-ketentuan yang berlaku selama pendaftaran untuk melakukan pembuat AK1 melalui *website*. Hal tersebut terjadi mungkin dikarenakan kurangnya penyampaian informasi yang dilakukan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan.

KAJIAN PUSTAKA & HIPOTESIS

Manajemen Operasi Jasa

Produksi, sering dikenal sebagai operasi, adalah proses menciptakan barang atau menyediakan layanan sesuai dengan tujuan yang dinyatakan oleh bisnis. Manajemen adalah organisasi proses industri yang dapat menambah nilai pada bahan yang telah diubah menjadi barang dan jasa. Perusahaan yang memproduksi barang dan jasa mengubah *input* menjadi *output* dengan cara yang sangat beragam. Produk yang dibuat untuk sektor pengolahan sudah jelas.

Mengenai sektor jasa, tidak yakin. Namun, ada kemungkinan bahwa manufaktur dan layanan memiliki persyaratan kualitas yang sama. Keberhasilan secara keseluruhan adalah hasil dari terus menerapkan peningkatan kualitas seiring dengan meningkatnya produktivitas. Untuk meningkatkan kualitas dan produktivitas, tugas terkait manajemen operasi berkolaborasi. Awalnya, manajemen operasi terbatas pada optimasi statistik dasar, tetapi kemudian dikembangkan lebih lanjut dengan konsep *total quality management* (TQM) yang dikembangkan oleh Deming (Purnomo, 2017).

Karakteristik Jasa

Beberapa peneliti menyusun sendiri fitur layanan yang berbeda dengan fitur produk. Sampson dan Froehle dalam Ariani (2014) mencirikan layanan dalam lima karakteristik: heterogenitas atau keragaman, simultan atau tidak dapat dipisahkan, sulit dipahami atau tidak terlihat, keterlibatan pelanggan. Nie dan Kellogg (1999) merangkum karakteristik serupa seperti dampak pelanggan, tembus pandang, produksi dan konsumsi tak terpisahkan, heterogenitas, regresi rendah, dan konsentrasi karyawan tinggi. Pengaruh pelanggan pada operasi atau layanan juga diperhitungkan melalui kontak pelanggan, dialog pelanggan, dan fase keterlibatan pelanggan.

Manajemen Kualitas

Manajemen Kualitas merupakan upaya dalam meningkatkan kinerja secara berkelanjutan pada setiap tahap atau proses operasional atau bidang fungsional dalam kehidupan organisasi dengan menggunakan semua sumber daya yang dimiliki (Ariani, 2014).

Mempertahankan kualitas membutuhkan proses peningkatan yang berkelanjutan dan dapat diukur baik pada tingkat manusia maupun organisasi, di seluruh bisnis, dan sejalan dengan tujuan perusahaan secara keseluruhan. Komitmen manajemen, pendekatan strategis terhadap sistem mutu, pengukuran kualitas, pengembangan proses, pelatihan dan pendidikan, dan penurunan akar masalah yang menjadi akar masalah semuanya diperlukan untuk peningkatan kualitas ini.

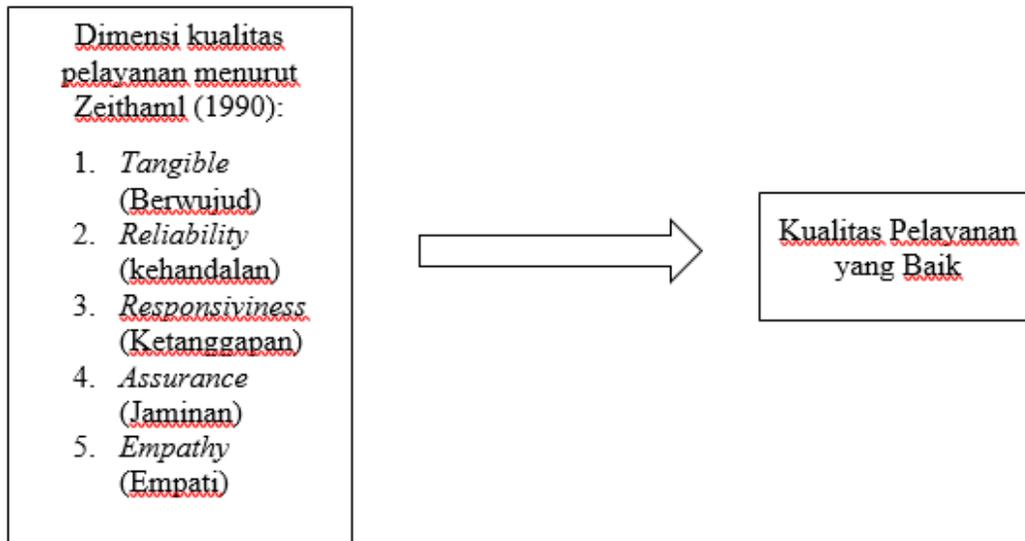
Dukungan untuk peningkatan kualitas dari manajemen, staf, dan pemerintah sangat penting bagi kapasitas kami untuk berhasil bersaing di pasar global. Lebih dari sekadar rencana perusahaan, peningkatan kualitas juga merupakan kewajiban pribadi, komponen warisan budaya, dan sumber kebanggaan nasional yang signifikan.

Pelayanan Publik dalam Pemerintahan yang Baik

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Hardiyansyah (2011), untuk mengetahui seperti apa kualitas layanan yang sebenarnya dirasakan konsumen, Menurut keterangan konsumen, terdapat indeks penilaian kepuasan konsumen yang terdapat pada 5 (lima) unsur kualitas pelayanan. Sub-dimensi berikut adalah bagian dari lima dimensi SERVQUAL:

1. *Tangibles*: Gedung kantor fisik, administrasi terkomputerisasi, ruang tunggu, dan area informasi adalah contoh kualitas layanan yang nyata. Faktor ini dipengaruhi oleh seberapa menarik fasilitas, seberapa baik petugas dirawat, seberapa lancar peralatan tersebut, dan seberapa lengkap peralatan pendukungnya (palet atau diagram alir).
2. *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.

3. *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, serta kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen
4. *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan sanun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen
5. *Empathy*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Dimensi *emphaty* memuat antara lain pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, peusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, serta pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya



Gambar 1. Kerangka Kerja

METODE MAGANG

Untuk mengetahui hasil magang perihal korelasi Manajemen Kualitas dengan kepuasan masyarakat, maka penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan proses sosial, khususnya dalam masalah pelayanan publik. Penelitian kualitatif merupakan proses menyelidiki pemahaman berdasarkan tradisi yang berbeda dari metode penyelidikan yang mengeksplorasi isu-isu sosial atau manusia (Khan, 2014).

Teknik Pengumpulan Data

Dalam hal pengumpulan data, laporan magang ini menggunakan metode pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Beberapa cara dalam pengumpulan data dan informasi sebagai berikut:

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan kepada pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan sebagai narasumber yang akan dimintai keterangan terkait yaitu kepada Kepala Seksi Penempatan Tenaga Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan dan Fungsional Pengantar Kerja Pertama Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan.

Observasi yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung selama menjalankan praktik magang di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan. Selain itu observasi yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada objek yang diteliti dengan memberikan beberapa pertanyaan. Subjek penelitian ini dilakukan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan, sedangkan objek penelitian ini adalah masyarakat yang terdaftar untuk melakukan pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1).

Teknik dokumentasi digunakan untuk menangkap data yang sulit diperoleh dengan teknik wawancara dan observasi. Teknik dokumentasi dapat berupa foto, gambar, diagram, struktur, dan memo yang menarik. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang keadaan Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan, seperti informasi mengenai profil kantor, visi misi, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi.

HASIL ANALISIS

Mengidentifikasi Kendala yang Dihadapi oleh Masyarakat maupun Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan pada Perubahan Sistem Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1)

Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan melakukan perubahan pada sistem layanan pendaftaran pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) selama masa Pandemi COVID-19. Untuk tetap mematuhi dan sebagai upaya mengurangi penyebaran COVID-19, pelayanan yang ada pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan bisa dilakukan secara *offline* maupun *online*. Adanya perubahan sistem pelayanan tersebut tentunya akan menimbulkan beberapa kendala yang dihadapi oleh pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan maupun masyarakat itu sendiri yang melakukan pembuatan Kartu Pencari Kerja.

Masih terlihat banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya perubahan sistem pendaftaran ini. Ketika mereka mendatangi Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan, saat ingin mengambil nomor antrian kebanyakan dari mereka diarahkan untuk melakukan pendaftaran melalui *website* Disnaker yang telah disediakan. Hal seperti ini tentunya menimbulkan keluhan bagi sebagian mereka yang terlanjur berada di tempat.

Permasalahan pada registrasi muncul ketika sistem pendaftaran diubah secara *online*. Masyarakat yang tidak mengetahui bagaimana alur dan ketentuan pendaftaran melalui *website* Dinas Ketenagakerjaan. Dalam hal ini, petugas pelayanan yang ada pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan akan selalu mendampingi para pencari kerja dalam hal pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1). Dimana pendampingan tersebut bisa dilakukan baik secara langsung datang ke kantor Disnaker, maupun dilakukan secara *online* atau *Whatsapp*. Masih terdapat masyarakat yang menganggap bahwa prosedur untuk melakukan pendaftaran pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) masih berbelit-belit. Contohnya pada saat *upload* foto, masih banyak yang tidak menyesuaikan format yang diminta. Lalu, pada bagian meng-*upload* ijazah juga tidak menyesuaikan bentuk atau kapasitas format sesuai dengan ketentuan pada *website* tersebut. Selain itu, karena tiap foto maupun ijazah juga memiliki ukuran masing-masing untuk dilampirkan pada *website*. Jadi, para

pendaftar atau para pencari kerja perlu melakukan kompres foto atau melakukan *convert* pada tiap *file* yang akan di *upload*.

Perubahan sistematika pada proses pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) tidak hanya menimbulkan kendala bagi masyarakat saja. Tentunya petugas pelayanan, selaku penyelenggara pelayanan juga menghadapi kendala yang sebelumnya tidak dialami. Kalau misalkan dari sisi SDM tidak ada masalah. Tapi dari sistem pastinya terdapat gangguan jaringan. Kelemahan atau yang menjadi permasalahan seperti itu saja. Seperti saat hujan besar disertai petir, otomatis terdapat gangguan sistem. Sempat juga terdapat masalah terkait putusnya kabel optiknya itu juga menjadi gangguan. Tapi sebagai penyelenggara pelayanan tetap terus berupaya untuk koordinasi, dengan dalam hal ini Kominfo yang bertanggung jawab terhadap jaringan. Komunikasi yang terjalin antara Petugas Pelayanan Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan dengan Kominfo ini agar dapat memulihkan secara cepat apa yang menjadi hambatan dalam memproses kegiatan yang ada di pelayanan ini yaitu pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1).

Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan dalam Memberikan Pelayanan yang Baik untuk Masyarakat Berdasarkan Hasil Jawaban Responden

Dalam mengkaji persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan menurut UPTSA terdapat beberapa kategori, digunakan beberapa faktor sebagai dasar pengukuran, seperti *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Prioritas utama reformasi birokrasi adalah pelayanan publik. Untuk mempercepat peningkatan pelayanan publik di tingkat provinsi dan daerah, terobosan-terobosan harus dilakukan di daerah ini agar bisa maju. Pemerintah harus memenuhi tugas utamanya melayani rakyat. Oleh karena itu, pemerintah harus terus menaikkan tingkat pelayanan. Melakukan survei indeks kepuasan masyarakat merupakan salah satu teknik untuk meningkatkan standar pelayanan publik.

***Tangible* (Berwujud)**

Faktor pertama dalam menentukan kualitas pelayanan adalah dimensi *tangible*. Perubahan dan perbaikan diperlukan untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas, yang berdampak pada kepuasan masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanan, tentunya sebagai masyarakat yang menerima pelayanan ingin mendapatkan fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden mengenai sarana fisik seperti ruang tunggu yang sudah baik, terlihat bahwa 30% sangat setuju, 56,7% setuju, dan 13,3% netral atau ragu-ragu. Lebih dari 50% setuju bahwa ruang tunggu yang dimiliki Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan sudah memberikan kenyamanan yang sangat baik.

Papan informasi ataupun *banner* merupakan media penyampaian informasi secara tidak langsung. Dimana, hal tersebut dapat membantu masyarakat dalam mendapatkan informasi secara individu saat pegawai sedang melakukan pelayanan kepada masyarakat lain. Selain dari papan informasi dan *banner*, informasi mengenai pendaftaran pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) juga dapat ditemukan melalui media sosial. Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan juga memiliki tim khusus dalam menyebarkan informasi melalui media sosial. Media sosial yang digunakan dalam menyampaikan informasi yang digunakan oleh Disnaker Balikpapan yaitu

Instagram, web resmi, dan juga *youtube*. Jadi, mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi dari manapun dan kapanpun.

Peralatan yang digunakan pada saat proses pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) oleh Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan pada saat pelayanan *offline* atau secara langsung mendatangi kantor yaitu 2 buah Komputer, Kamera, 2 buah Printer, dan Origin ID Plong atau Alat Pemotong Kertas PVC. Menurut hasil jawaban responden, lebih dari 31,7% sangat setuju, 61,7% setuju, dan 6,7% netral atau ragu-ragu. Dapat disimpulkan bahwa lebih dari 50% responden menyetujui bahwa peralatan yang ada di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan sudah lengkap dan mencukupi.

Reliability (Kehandalan)

Dalam mengukur dimensi *reliability* untuk menentukan Kualitas Pelayanan Disnaker Kota Balikpapan dapat diukur dengan indikator sebagai berikut: Proses pelayanan sangat diuntungkan oleh kecermatan atau ketelitian karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kecerobohan karyawan akan menyebabkan kesalahan, yang akan mengarah pada penciptaan posisi baru. 50% jawaban responden menyetujui bahwa kinerja pegawai sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan dan memenuhi keperluan masyarakat pada saat proses pelayanan. Pegawai pelayanan sudah menunjukkan kemampuannya sesuai bidang yang dijalankan.

Responsiveness (Ketanggapan)

Ketanggapan pegawai untuk memberikan layanan yang dibutuhkan dan untuk menyelesaikan layanan tersebut dengan cepat sesuai dengan kerangka waktu yang ditentukan dikenal sebagai dimensi responsif (*response*). Pola pikir yang berfokus pada masyarakat ini terkait dengan kepekaan dan cara berpikir yang ditunjukkan oleh karyawan.

Berdasarkan hasil jawaban masyarakat yang dikumpulkan melalui kuesioner dengan indikator pelayanan yang tepat waktu dan akurat bahwa terlihat 51,7% masyarakat setuju dan 41,7% sangat setuju dengan indikator tersebut. Dalam arti, pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan dalam mencetak atau pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) sudah tepat waktu. Mendapatkan pelayan yang cepat dan tepat merupakan hal yang diharapkan oleh masyarakat.

Dalam proses pendaftaran untuk membuat Kartu Pencari Kerja (AK-1) tentunya terdapat beberapa masalah yang muncul. Namun, petugas pelayanan selalu mencoba untuk menghadapi dan memberikan solusi kepada masyarakat untuk memecahkan permasalahan yang ada. Petugas pelayanan juga menyediakan angket Indeks Kepuasan Masyarakat berupa link yang harus diisi setelah menyelesaikan proses pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1). Petugas pelayanan harus mampu menanggapi keluhan atau permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.

Ketika pegawai pelayanan dapat menanggapi *complain* secara efektif, masyarakat akan sangat merasa dihargai. Kemampuan petugas pelayanan Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan dalam menanggapi keluhan masyarakat dengan efisien dapat meningkatkan standar pelayanan publiknya.

Hasil angket penelitian ini menunjukkan bahwa 51,7% masyarakat setuju terhadap kinerja pegawai yang tanggap dalam menghadapi masalah maupun *komplain* yang datang dari masyarakat. Ini menunjukkan bahwa, pegawai siap dalam menjalankan tugas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Assurance (Jaminan)

Assurance atau Jaminan merupakan kemampuan dan keramahan serta kesopanan karyawan dalam menjamin kepercayaan konsumen. Perilaku petugas pelayanan yang tetap memberikan kepercayaan kepada masyarakat, rasa aman yang dirasakan oleh masyarakat, dan kemampuan petugas (ilmu) dalam menanggapi pertanyaan yang diberikan masyarakat merupakan bagian dari dimensi *assurance*. Dalam melakukan suatu pekerjaan, tentu harus dapat menyesuaikan dengan kemampuan yang dimiliki. Dilihat dari jawaban responden mengenai pengetahuan petugas pelayanan, terlihat 6,7% masyarakat memilih netral atau ragu-ragu, 55% setuju, dan 38,3 sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa lebih dari 50% masyarakat menyetujui bahwa petugas pelayanan yang ada di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan bekerja dengan kompeten dan pengetahuan yang dimiliki. Petugas pelayanan yang membantu pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) dalam hal ini melakukannya dengan menggunakan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan mereka untuk memastikan bahwa layanan berkualitas tinggi.

Empathy (Empati)

Empati adalah sikap tegas dan berdedikasi petugas pelayanan terhadap masyarakat. Dimensi empati meliputi memberikan perhatian pribadi kepada masyarakat, memberikan layanan tepat waktu kepada masyarakat, memiliki pelayanan yang dapat memberikan kesan baik kepada masyarakat, dan petugas pelayanan yang memahami kebutuhan spesifik masyarakat. Selain itu, indikator yang terdapat pada dimensi empati antara lain kemudahan menjalin hubungan komunikasi yang baik, tingkat perhatian pribadi, dan kemudahan memahami kebutuhan pelanggan. Hasil yang diperoleh dari jawaban responden terdapat 40% sangat setuju, 51,7% setuju, 5% netral atau ragu-ragu, dan 3,3 tidak setuju. Secara besar sudah terlihat lebih dari 50% masyarakat Kota Balikpapan merasa setuju dengan indikator Komunikasi yang Terjalin Antara Pegawai dan Masyarakat Sudah Baik. Namun, masih terlihat 3,3% dari 60 responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner merasa bahwa komunikasi yang terjalin antara pegawai dan masyarakat tidak berjalan dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan magang, maka terdapat beberapa hal yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dengan adanya perubahan sistem pendaftaran pada pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1), menimbulkan beberapa kendala yang dialami baik dari masyarakat maupun petugas pelayanan Dinas Ketenagakerjaan Balikpapan.
2. Sistem pelayanan Disnaker Balikpapan yang telah dianggap cukup baik oleh masyarakat, namun masih terdapat beberapa masyarakat juga yang merasa dilayani dengan perilaku atau sikap dari petugas pelayanan yang kurang baik.
3. Sebaiknya tim media sosial lebih aktif lagi dalam memberikan informasi melalui media sosial seperti *Instagram*. Hal tersebut dapat membantu mengingatkan masyarakat bahwa sistematika pelayanan telah diubah menjadi serba *online*.
4. Dinas Ketenagakerjaan Balikpapan juga dapat melakukan kegiatan pelatihan yang berhubungan dengan *manner* dan *public speaking* tiap bulannya bagi karyawan khususnya bagian pelayanan agar dapat selalu memberikan pelayanan yang baik dan nyaman bagi masyarakat.

Penelitian magang ini hanya dapat dilakukan di wilayah Balikpapan saja. Kerahasiaan informasi data menjadi keterbatasan dalam melakukan penelitian. Keterbatasan penelitian ada karena informasi dan data internal yang diberikan oleh Disnaker Balikpapan umumnya bersifat rahasia dan tidak boleh dibuka untuk umum, kecuali untuk informasi umum yang disediakan untuk umum terdapat pada situs resmi kantor Dinas Ketenagakerjaan Balikpapan. Sehingga tidak dapat melakukan banding bagaimana kualitas pelayanan yang baik antar wilayah yang masih dalam satu provinsi. Kemudian, berikut implikasi manajerial dari hasil temuan analisis data yang telah dilakukan:

1. Laporan magang ini dapat memberikan pengetahuan dan wawasan terkait peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada bidang Penempatan dan Perluasan kerja khususnya Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK/I), dan diharapkan bagi pelaku magang berikutnya dapat dijadikan tolak ukur dalam penelitian berikutnya.
2. Laporan magang ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan untuk terus meningkatkan Kualitas Pelayanan yang baik agar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat yang melaksanakan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK/I).

REFERENSI

- Andhika, J. (2020) *Dampak Pandemi Covid-19 Bagi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Ombudsman RI*.
- Ariani, D.W. (2014) *Manajemen Kualitas*. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka.
- Azimah, R.N. *et al.* (2020) “Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Sosial Ekonomi Pedagang Di Pasar Klaten Dan Wonogiri,” *EMPATI: Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 9(1), hal. 59–68. Tersedia pada: <https://doi.org/10.15408/empati.v9i1.16485>.
- Hardiyansyah (2011) *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Khan, S.N. (2014) “Qualitative Research Method: Grounded Theory,” *International Journal of Business and Management*, 9(11), hal. 224–233. Tersedia pada: <https://doi.org/10.5539/ijbm.v9n11p224>.
- Nie, W. dan Kellogg, D.L. (1999) “How Professors of Operations Management View Service Operations?,” *Production and Operations Management*, 8(3), hal. 339–355. Tersedia pada: <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1937-5956.1999.tb00312.x>.
- Pemkot Balikpapan (2023) *Pembuatan Kartu Kuning, Pemkot Balikpapan*. Tersedia pada: <https://disnaker.balikpapan.go.id/web/content/50/pembuatan-kartu-ak-1-atau-kartu-kuning> (Diakses: 10 Februari 2023).
- Purnomo, H. (2017) *Manajemen Operasi*. 1 ed. Diedit oleh Sigma General Printing. Yogyakarta: Sigma General Printing.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. dan Berry, L.L. (1990) *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.