

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jumlah masyarakat Sumatera Selatan selalu meningkat dari tahun ke tahun khususnya di Kota Palembang. Dilihat dari tabel di bawah ini menunjukkan perkembangan Jumlah penduduk Kota Palembang dari tahun 2007 sampai dengan tahun 2012:

Tabel 1.1

Jumlah Penduduk Kota Palembang tahun 2007 s.d. 2012

No	Tahun	Jumlah Penduduk
1	2007	1.394.954
2	2008	1.417.047
3	2009	1.438.938
4	2010	1.455.284
5	2011	1.481.814
6	2012	1.503.485

Sumber : BPS (Badan Pusat Statistik)

Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada Tabel 1.1 di atas, diketahui bahwa jumlah penduduk di Palembang terus meningkat dari tahun ke tahun. Ini menunjukkan bahwa populasi masyarakat juga akan terus berkembang. Dengan pertumbuhan masyarakat tersebut, diharapkan kualitas Sumber Daya Manusia juga meningkat. Sumber Daya Manusia

yang berkualitas sangat diperlukan untuk membangun negara pada umumnya dan kota Palembang pada khususnya. Saat ini perusahaan Swasta maupun dari Instansi Pemerintah tentunya semakin selektif dalam merekrut Sumber Daya Manusia yang dibutuhkannya. Jika adanya kualitas Sumber Daya Manusia yang baik maka diharapkan kualitas pelayanan kepada publik juga akan maksimal. Kualitas suatu pelayanan publik dipengaruhi oleh faktor kemampuan dan motivasi pegawai dalam melaksanakan pelayanannya. Maka hal yang perlu diingat bahwa pelayanan pada masyarakat merupakan tuntutan yang tidak bisa diabaikan. Masyarakat merupakan bagian terpenting dari keberadaan kelangsungan suatu organisasi Negara. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 (dalam Jatmiko Yogo Harsono 2012) mendefinisikan tentang pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah Pusat di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003). Demikian pula pelayanan seperti pembuatan Kartu Putih atau AK/1.

Seperti yang telah diketahui bahwa Tahu-ketahun banyak lowongan CPNS dan perusahaan Swasta dibuka baik bagi pelamar umum maupun tenaga honorer. Hal ini dapat dilihat pada media massa maupun media elektronik. Pada saat penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) maupun Penerimaan pegawai swasta, banyak pencari kerja datang ke kantor Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) Kota Palembang yang terletak di Jalan Kapten Anwar Sastro Palembang untuk mengurus kartu putih. Sementara Kepala Disnaker Kota Palembang, Gunawan Gentimat MTP mengatakan bahwa kartu kuning yang lazim disebut untuk calon pelamar kerja, sekarang berubah nama menjadi kartu putih. “Kartu kuning sekarang sudah berubah menjadi kartu putih. Saya berharap kepada calon pelamar kerja untuk memperbarui kartu kerjanya setiap tahun,”. Salah satu kelengkapan administrasi yang harus disiapkan yaitu adanya kartu putih bagi calon pelamar. Ini merupakan salah satu fungsi Pemerintah dalam melayani pembuatan kartu putih karena keberadaan Pemerintah tidak hanya untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Dinas Tenaga Kerja sebagai sebuah instansi pelayanan masyarakat dalam bidang kependudukan, harus selalu meningkatkan mutu pelayanannya dari waktu ke waktu agar tetap dipercaya dan menjadi pilihan utama masyarakat di bidang kependudukan. Dasar hukum dalam pembuatan kartu putih sendiri tertuang dalam Undang-undang No.13 Tahun 2003 dan Keputusan Menteri Tenaga Kerja No.23/1999 dengan syarat pembuatan yaitu foto copy KTP (1 lembar), foto copy ijazah terakhir yang dilegalisir

(1 lembar), dan pas foto ukuran 3 x 4 sebanyak 2 lembar. Pembuatan kartu putih ini juga tidak dituntut biaya dari para calon pelamar dan waktu penyelesaian dalam pembuatan kartu putih ini berkisar antara satu sampai tiga hari. Ini diakibatkan karena banyak calon pelamar yang banyak sekali membuat kartu putih tetapi fasilitas yang disediakan sangat terbatas.

Para penyaji layanan memiliki fungsi utama sebagai pihak yang memberikan layanan yang dapat diterima baik oleh calon pelamar. Salah satu tolak ukur penerimaan yang baik terhadap suatu pelayanan adalah tercapainya rasa puas atas layanan tersebut artinya bahwa pengguna layanan menilai baik kualitas layanan yang diberikan oleh penyaji layanan. Kualitas layanan adalah permulaan dari kepuasan calon pelamar karena calon pelamar akan merasa puas, apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Sebaliknya jika calon pelamar merasa kecewa maka akan menimbulkan ketidakpuasan terhadap calon pelamar. Memperhatikan peran pelayanan umum yang semakin menonjol, maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian masyarakat. Karena penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah masih ada yang mengalami kekecewaan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat maupun calon pelamar sendiri, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang kurang efisien, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga

masih banyak dijumpai praktek pemungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Masalah lain yang berkaitan dengan ketidakpastian pelayanan dapat dilihat dari dua hal yaitu adanya ketidakpastian waktu dan biaya pelayanan. Ketidakpastian waktu dan biaya pelayanan sudah dianggap suatu hal yang wajar ketika berurusan dengan birokrasi pelayanan publik. Keadaan ini dimanfaatkan oleh berbagai pihak, baik yang sifatnya profesional maupun tidak untuk membantu mempercepat urusannya. Akibatnya, banyak pengguna layanan suka membayar biaya yang ekstra sehingga menyebabkan adanya biaya pelayanan yang besar dalam proses pembuatan kartu putih tersebut.

Menurut Tjiptono (2003) Layanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memuaskan dan dapat memenuhi apa yang menjadi keinginan konsumen dan terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya:

- a. Hubungan perusahaan dengan konsumen menjadi harmonis.
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
- c. Dapat mendorong terciptanya loyalitas konsumen.
- d. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan.
- e. Laba yang diperoleh meningkat.

Apabila kita dapat terus menerus mempertahankan dan meningkatkan kualitas jasa dan pelayanan maka diharapkan akan berdampak terhadap peningkatan produktivitas. Produktivitas meningkat akan menghasilkan biaya yang lebih rendah, dan akan berdampak terhadap meningkatnya nilai tambah bagi pelanggan. Semakin banyak pelanggan yang mendapatkan nilai tambah dari jasa dan pelayanan perusahaan sudah dipastikan bahwa keuntungan dan market share perusahaan juga akan meningkat. Selanjutnya ada beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Indah Musianti (2010), yang hasilnya kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning di kantor dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten Tangerang tidak memuaskan bagi responden karena pelayanannya tidak optimal, kecepatan petugas untuk merespon masih lamban, prosedur yang kurang jelas, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Andi Ni'mah Sulfiani (2012), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo khususnya dalam pelayanan Akta Kelahiran dapat dikatakan berkualitas karena ruang pelayanan pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo sudah tergolong nyaman, petugasnya yang ramah, dan pegawai sangat memahami keinginan masyarakat, selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Baidi Abdullah, Endang Larasati S., Tri Yuniningsih, Titik Djumiarti yang menunjukkan bahwa hubungan kemampuan kerja dengan kualitas pelayanan dinyatakan signifikan karena kemampuan dan motivasi yang baik telah mendukung

pengguna layanan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakatnya.

Berdasarkan latar belakang di atas dirasakan penting untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dinas Tenaga Kerja (DISNAKER) Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Proses Pembuatan Kartu Putih di Kota Palembang.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pengaruh kualitas layanan Dinas Tenaga Kerja Terhadap kepuasan konsumen dalam proses pembuatan Kartu Putih di Kota Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Dinas Tenaga Kerja terhadap kepuasan calon pelamar kerja dalam proses pembuatan Kartu Putih di Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi calon pelamar

Dapat dijadikan informasi mengenai pelayanan yang telah diberikan dalam pembuatan kartu putih di Dinas Tenaga Kerja Kota Palembang.

2. Bagi peneliti

Hasil penelitian bisa dijadikan sebagai kajian dalam menerapkan teori yang telah dipelajari selama proses perkuliahan.

3. Bagi peneliti lain

Sebagai sumber informasi dan acuan apabila ingin melakukan penelitian yang sejenis.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini ditulis dalam lima bab yang sangat berhubungan erat antara satu dengan yang lainnya. Sistematikanya adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang penyusunan penelitian yang akan dilaksanakan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang kajian pustaka baik dari buku-buku ilmiah, maupun sumber-sumber lain yang mendukung penelitian ini. Teori yang digunakan meliputi Pengertian Pemasaran, Pengertian Jasa, Pemasaran dan Karakteristik Jasa, Konsep Pelayanan dan Kualitas Pelayanan, Kualitas Layanan Jasa, dan Kepuasan Pelanggan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, jenis data penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan dari data yang telah diperoleh baik melalui kuisisioner maupun dengan observasi yang telah dilakukan. Analisis ini merupakan pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas data.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir dari penyusunan skripsi, yang menguraikan tentang simpulan hasil dan saran penelitian. Simpulan dan saran ini mungkin yang akan bermanfaat bagi lembaga pemerintahan guna mengatasi kekurangan yang ada didalam lembaga pemerintahan itu sendiri.