

# KUALITAS PELAYANAN DI DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN CIAMIS

Iis Komalasari<sup>1</sup>, Lina Marliani<sup>2</sup>, Wawan Risnawan<sup>3</sup>

Universitas Galuh<sup>1,2,3</sup>

E-mail : [iiskomalasaricms@gmail.com](mailto:iiskomalasaricms@gmail.com)

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis khususnya dalam pembuatan kartu pencari kerja. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode studi kepustakaan dan studi lapangan (Observasi, Wawancara, Dokumentasi). Penelitian ini menggunakan teori Kualitas Pelayanan dari Zeithaml et al (1990:63), dimana keberhasilan kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi yaitu Tangible (Bukti Langsung), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati). Hambatan-hambatan yang ditandai dengan tidak ada arahan mengenai penampilan, kurang memadainya fasilitas yang ada serta tidak terdapat loket antrian yang dapat membantu kekacauan dan memastikan bahwa setiap pengunjung dilayani secara adil sesuai antrian, kurangnya keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan dan penyebaran informasi yang menjadi faktor penghambat kemudahan pembuatan kartu pencari kerja, petugas belum profesional dalam menjalankan tugasnya hal ini dilihat dari kesadaran petugas mengenai aturan belum dilaksanakan dengan baik, kurangnya informasi yang jelas tentang prosedur pelayanan, persyaratan, atau kontak yang dapat dihubungi, petugas kurang berkonsentrasi dalam melaksanakan pelayanan, sistem pelayanan hanya bisa dilakukan secara offline, petugas masih kurang responsive terhadap pemohon, ketidak fokusan petugas dalam proses pelayanan, petugas memiliki beban kerja yang terlalu tinggi menyebabkan stres dan merasa tertekan, kurangnya kesadaran akan menghargai keluhan atau teguran, petugas kurang mengedepankan profesionalisme, pihak dinas tidak mementingkan fungsi loket antrian yang mendukung kelengkapan proses pelayanan, petugas kurang dilatih atau kurang memahami pentingnya sikap ramah dalam pelayanan.*

**Kata Kunci :** *Kualitas, Pelayanan, Kartu Pencari Kerja*

## PENDAHULUAN

Tindakan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara langsung atau tidak langsung disebut sebagai penyediaan layanan.

Pelayanan diberikan sebagai

tindakan seseorang untuk memuaskan kebutuhan klien. Dalam artian pelayan langsung mengenali pelanggan dan mengkategorikannya sebagai mendesak.

Pada penulisan ini, hanya satu jenis layanan administrasi yang digunakan. Jenis pelayanan administrasi adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pengumpulan data, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan tugas administrasi lainnya yang secara bersama-sama menghasilkan produk akhir yang direpresentasikan dengan kertas kerja, misalnya, sertifikasi, saran untuk otorisasi, komentar, dan lain-lain. Layanan tersebut meliputi Layanan Pengurusan Kependudukan KTP, Akte Kelahiran, dan Akta Kematian). Sertifikat Tanah, Layanan IMB, dan Kartu Pencari Kerja (AK-1).

Kartu pencari kerja adalah yang dikeluarkan oleh Disnaker. Salah satu persyaratan untuk mencari pekerjaan atau menunggu tawaran pekerjaan dari kantor ketenagakerjaan adalah kartu pencari kerja ini. Nama pemilik, Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang tertulis di Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan rincian tentang perguruan tinggi atau universitas tempat lulusan pelamar kerja semuanya tercantum di kartu ini. Namun karena masih terdapat kesenjangan dalam pemberian pelayanan, pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis belum berjalan maksimal. Apabila masyarakat diberikan akses terhadap fasilitas pelayanan sesuai dengan prosedur, maka pelayanan dapat dikategorikan efisien. Orang yang secara konsisten mengharapkan layanan berkualitas tinggi namun sering menerimanya secara tidak memadai.

Pelayanan publik merupakan hak warga negara dan kewajiban negara, namun dalam praktiknya masih banyak masyarakat yang belum menerimanya sebagaimana mestinya. Masih ada petugas yang datang untuk bertugas dengan sikap, cara, atau pesan yang kurang baik dan tidak peduli. Karena ada perbedaan antara ekspresi wajah yang diberikan kepada kandidat dan pengguna layanan, sering dianggap tidak pantas ketika sambutan digunakan sebagai pengganti ekspresi wajah.

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Ratminto dan Winarsih (Hardiyansyah 2018:15). Pelayanan Publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **2. Kualitas Pelayanan**

Pada setiap kegiatan yang dilaksanakan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai secara efektif dan efisien dan juga senantiasa berorientasi kepada hasil yang memiliki kualitas yang baik. Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang bersifat abstrak, digunakan untuk menilai tingkat penyesuaian suatu hal terhadap

persyaratan. Bila persyaratan terpenuhi berarti kualitas dapat dikatakan baik begitupun sebaliknya, apabila persyaratan tidak terpenuhi maka kualitas dapat dikatakan tidak baik. Menurut Sinambela dkk (Hardiyansyah 2018:49) Mengatakan bahwa kualitas merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers).”

### **3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Hardiyansyah (2017:100-110) terhadap semua tesis dan disertai pada Perpustakaan Pascasarjana Unpad dengan tema penelitian tentang “kualitas pelayanan publik”, diperoleh beberapa dari banyaknya data sebagai berikut: 1) Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, 2) Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, 3) Perilaku birokrasi sebagai variable bebas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, 4) Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil. 5) Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, 6) Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, 7) Control social berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan civil, 8) Implementasi kebijakan tata ruang

mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, 9) Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. 10) Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik, 11) Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, penghargaan, dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. 12) Kemampuan aparatur memberikan pengaruh lebih besar daripada perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan, 13) Pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, 14) Tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, 15) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dsb.

### **4. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan juga memiliki dimensi di mana dimensi tersebut termasuk dalam unsur daritemuan teori kualitas pelayanan. Keberadaan dimensi ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu alat, seperti kuesioner. Dengan dimensi ini, dapat digunakan untuk mengetahui jarak antara ekspektasi pelanggan dengan harapan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Dimensi kepuasan pelanggan ini dibagi menjadi lima aspek. Menurut Parasuraman

(Lupiyadi, 2013:216- 217) Diantaranya sebagai berikut :Tangibles (Bukti Fisik), Reliability(Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Emphaty (empati).

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif, dimana menurut metode kualitatif sebagaimana yang dikemukakan Sugiyono (2016:09) berpendapat bahwa metode Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari padageneralisasi.

Adapun sumber data yang dipakai oleh peneliti untuk melengkapi data adalah informan sebanyak 6 orang. Informan yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah orang-orang yang memiliki wawasan dan pengetahuan luas akan bidangnya sehingga informasi dapat dipertanggungjawabkan. Data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini secara studi

kepuustakaan, studi lapangan (observasi, wawancara, dokumentasi).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan di dinas tenaga kerja kabupaten Ciamis yang diukur melalui lima dimensi menurut Zeithaml et al (1990:63). Untuk mengetahui lebih lanjut maka akan dibahas variabel/sub variabel dengan indikator-indikator. Setiap indikator sebagai alat ukur sejauh mana kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis.

### **1. Tangible (bukti langsung)**

Tangible adalah Kemampuan organisasi dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan. Penampilan dan kapasitas sarana dan prasarana fisik yang dapat digunakan oleh keadaan kawasan merupakan indikasi yang jelas dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.

#### **a. Penampilan Petugas/ Aparatur Dalam Melayani Pelanggan**

Menurut Rostamailis (2005:90-101) penampilan baik atau tidak dapat dinilai dari segi berikut ini 1) Sikap Mental dan Fisik, sikap mental seseorang tercermin dalam kepribadiannya, 2) Kepribadian mempunyai nilai tersendiri yang lebih berisi dibandingkan dengan kecantikan, 3) Cara merawat dan merias diri, perawatan diri, untuk penampilan diri yang terpelihara perlu adanya pemeliharaan yang terus menerus terhadap tubuh kita, misalnya kulit, muka (wajah), gigi, rambut, tangan dan kaki serta bentuk tubuh

keseluruhannya.

Dengan demikian penampilan harus lebih diperhatikan kerapihan petugas karena penampilan yang menarik akan menimbulkan respon positif dari penerima dan rekan kerja agar memberikan kesan yang baik kepada penerima layanan.

#### **b. Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan**

Menurut Hardiyansyah (2018:35) mengemukakan bahwa Kenyamanan adalah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lainnya.

Dengan demikian kenyamanan tempat penting untuk menciptakan lingkungan yang menyenangkan dan memuaskan pengunjung. Penting untuk diingat bahwa persepsi kenyamanan dapat berbeda dari orang ke orang. Setiap orang mungkin memiliki preferensi dan kebutuhan yang berbeda.

#### **c. Kemudahan Dalam Proses Pelayanan**

Menurut Venkatesh dan Davis (2000) dimensi pembagian persepsi kemudahan terdiri dari:

- 1) Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti (clear and understandable),
- 2) Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut (does not require a lot of mental effort),
- 3) Mudah mengoperasikan sistem

sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan (easy to get the system to do what he/she wants to do). 4) Sistem mudah digunakan (easy to use).

Dengan demikian prosedur yang sederhana dan jelas akan meningkatkan kemudahan proses pelayanan. Apabila langkah-langkah yang perlu diikuti pelanggan mudah dipahami dan tidak membingungkan, maka proses pelayanan akan lebih mudah dijalankan.

#### **d. Kedisiplinan Petugas/Aparatur Dalam Melakukan Pelayanan**

Menurut Edy Sutrisno (2011:177) mendefinisikan bahwa Disiplin merupakan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan/organisasi. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara organisasi dan pegawai.

Dengan demikian kedisiplinan dapat terlaksanakan apabila aturan-aturan baik tertulis maupun tidak tertulis mengikat untuk ditaati bersama sebagai suatu kesepakatan bersama.

#### **e. Kemudahan Akses Pelanggan dalam Pemohonan Layanan**

Menurut Gunawan (2012:4) Akses informasi adalah Sistem berbasis komputer yang menggabungkan sistem informasi akuntansi dan sistem pengetahuan yang padat dalam memberikan informasi yang berkualitas dan pengetahuan yang memadai.

Dengan demikian kemudahan akses pelanggan dalam pemohonan

pelayanan adalah upaya untuk memastikan bahwa proses permohonan pelayanan dapat dilakukan dengan mudah dan nyaman bagi pelanggan. Dengan upaya tersebut Dinas dapat meningkatkan kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, meminimalkan hambatan, dan memberikan pengalaman yang positif bagi pelanggan dalam melengkapi dan mengajukan permohonan pelayanan.

## **2. Reliability (kehandalan)**

Reliability adalah kemampuan organisasi dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan yang berartiketepatan waktu, pelayanan yang sama kepada semua pelanggan tanpa kesalahan dan keahlian petugas dalam melayani.

### **a. Petugas Dalam Melayani Pelanggan**

Menurut Hardyansyah (2018:63) bahwa Kecermatan merupakan indikator yang dapat dijadikan ukuran untuk menilai responsivitas pelayanan publik.

Dengan demikian kecermatan petugas dalam pelayanan sangat penting untuk memberikan pengalaman yang baik kepada pelanggan. Dengan membangun budaya kualitas dan akuntabilitas di lingkungan kerja dapat mendorong petugas untuk mengutamakan kecermatan dan memahami pentingnya memberikan pelayanan yang akurat dan tepat waktu kepada pelanggan.

### **b. Memiliki Standar Pelayanan Yang Jelas**

Menurut Daryanto & Ismanto Setyabudi (2014:145) menyatakan bahwa Standar pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dengan demikian standar pelayanan yang jelas adalah panduan atau pedoman yang menggambarkan harapan dan tindakan yang diharapkan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Standar ini memberikan gambaran tentang kualitas, waktu respons, prosedur, dan prinsip-prinsip yang harus diikuti oleh petugas pelayanan.

### **c. Kemampuan Petugas/Aparatur Dalam Menggunakan Alat Bantu**

Dalam buku Gilster (1997), literasi digital didefinisikan sebagai Kemampuan untuk memahami dan menggunakan informasi dalam berbagai format yang berasal dari berbagai sumber yang disajikan melalui komputer.

Dengan demikian untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dengan memantau dan berikan umpan balik terhadap kinerja petugas dalam menggunakan alat bantu. Observasi langsung, evaluasi, dan umpan balik yang konstruktif akan membantu

petugas untuk terus meningkatkan kemampuan mereka.

**d. Keahlian Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan**

Menurut Amirullah dan Budiyo (2014:21) menjelaskan bahwa Skill atau keterampilan adalah suatu kemampuan untuk menterjemahkan pengetahuan ke dalam praktik sehingga tercapai tujuan yang diinginkan.

Dengan demikian keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting untuk memastikan efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan. Petugas perlu memiliki keterampilan teknis yang memadai untuk menggunakan alat bantu. Petugas harus dapat dengan cepat beradaptasi dengan perubahan dan pembaruan pada alat bantu yang digunakan. Dalam dunia teknologi yang terus berkembang, kemampuan untuk menguasai alat bantu baru dan menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi merupakan keterampilan yang sangat penting.

**3. Responsiveness (daya tanggap)**

Responsiveness adalah Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang responsive dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang sangat jelas dan membiarkan masyarakat menunggu terlalu lama merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

**a. Merespon Setiap Pelanggan/Pemohon yang Ingin Mendapatkan Pelayanan**

Menurut Saifuddin Azwar (2015:14) mendefinisikan bahwa Respon adalah suatu reaksi atau jawaban yang bergantung pada stimulus atau merupakan hasil stimulus tersebut, respon juga akan timbul apabila individu dihadapkan pada stimulus yang menghendaki adanya reaksi individu. Respon seseorang dapat dalam bentuk baik dan buruk, positif atau negative serta menyenangkan atau tidak menyenangkan.

Dengan demikian respon petugas dalam pelayanan adalah tanggapan atau tindakan yang diambil oleh petugas untuk memenuhi kebutuhan atau permintaan pelanggan. Petugas harus merespon dengan cepat setelah menerima permintaan atau pertanyaan pelanggan. Waktu respons yang lama dapat menciptakan ketidakpuasan pelanggan.

**b. Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Cepat**

Menurut Ristiani (2020) menjelaskan bahwa Customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired maksudnya rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan membandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan.

Dengan demikian terlaksananya

pelayanan dengan cepat menerapkan proses yang terstruktur dan jelas dalam pelayanan. Petugas harus mengikuti langkah-langkah yang ditetapkan untuk memproses permintaan pelanggan dengan cepat dan efektif.

**c. Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Tepat**

Menurut Sanders & McCormick (1993) menjelaskan bahwa Kesalahan manusia didefinisikan sebagai keputusan atau perilaku manusia yang tidak tepat yang mengurangi atau berpotensi mengurangi efektivitas, keselamatan atau kinerja sistem.

Dengan demikian pelayanan dengan tepat adalah saat petugas atau penyedia layanan mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan persyaratan pelanggan dengan akurat dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

**d. Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Cermat**

Menurut Sugiyono (2019) Fokus adalah domain tunggal ataupun beberapa domain yang terkait dari situasi sosial.

Dengan demikian pelayanan dengan cermat adalah selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan kepada pelanggan.

**e. Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat**

Ketepatan waktu (time liness) menurut Suwardjono (2011:170) merupakan Tersedianya informasi bagi pembuat keputusan pada saat dibutuhkan sebelum informasi tersebut

kehilangan kemampuan untuk mempengaruhi sebuah keputusan.

Dengan demikian ketepatan waktu dalam pelayanan adalah faktor penting untuk memberikan pengalaman yang baik kepada pelanggan. Ketepatan waktu dalam pelayanan mencerminkan profesionalisme dan kualitas organisasi memberikan layanan dengan tepat waktu, reputasi organisasi akan meningkat. Reputasi yang baik dapat menjadi keunggulan kompetitif dan membantu dalam memperoleh pelanggan baru.

**f. Semua Keluhan Pelanggan Direspon Oleh Petugas**

Menurut Lupiyoadi (2013:247) melakukan penanganan keluhan yaitu 1)Menyimak dengan cermat dan melihat dari sudut pandang pelanggan, 2)Mengucapkan terima kasih disertai dengan gerakan tubuh dan senyuman yang tulus, 3)Jangan terbawa emosi jika menghadapi pelanggan yang agresif, 4)Mengarahkan pelanggan ke posisi yang membuatnya merasa dimengerti dan dihargai, 5)Setelah mengucapkan terima kasih, sebaiknya ucapkan maaf agar emosi pelanggan mereda, 6)Tetapkan batas waktu penyelesaian keluhan yang logis, 7)Memberdayakan staf layanan pelanggan dengan melakukan langkah konkrit terhadap penyelesaian keluhan, 8)Apabila keluhan perlu waktu untuk menyelesaikan maka informasikan kepada pelanggan tentang perkembangan penanganan agar pelanggan tetap yakin bahwa keluhannya benar-benar diproses.

Dengan demikian mendengarkan keluhan pelanggan tidak hanya merupakan bagian integral dari layanan pelanggan yang baik, tetapi umpan balik yang mereka berikan lebih dari sekadar penilaian kepuasan pelanggan. Setiap penyedia layanan publik wajib menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika petugas layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

#### **4. Assurance (jaminan)**

Assurance adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai organisasi untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan pada organisasi. Dalam dimensi ini mencakup beberapa komponen seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan kesopanan.

##### **a. Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan**

Menurut Chamber dan Penman (1984) dalam Michell Suharli dan Awaliawati Rachpriliani (2006), mendefinisikan ketepatan waktu dalam dua cara yaitu 1) Ketepatan waktu didefinisikan sebagai keterlambatan waktu pelaporan dari tanggal laporan keuangan sampai tanggal melaporkan dan 2) Ketepatan waktu ditentukan dengan ketepatan waktu pelaporan relatif atas tanggal pelaporan yang diharapkan.

Dengan demikian jaminan tepat waktu dalam pelayanan merupakan komitmen untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dalam batas waktu yang ditetapkan atau yang

dijanjikan untuk memastikan kepuasan pelanggan dan memenuhi harapan mereka terhadap waktu pelayanan yang efisien.

##### **b. Petugas Memberikan Jaminan Biaya Dalam Pelayanan**

Menurut Baldrice Siregar, dkk (2013 :36) pada dasarnya biaya dapat diklasifikasikan berdasarkan 1) Ketertulusan biaya, 2) Perilaku biaya, 3) Fungsi pokok perusahaan, 4) Elemen biaya produksi.

Dengan demikian jaminan biaya dalam pelayanan adalah komitmen untuk memberikan transparansi dan kepastian mengenai biaya yang terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

##### **c. Petugas Memberikan Jaminan Legalitas Dalam Pelayanan**

Menurut Cleiren & Nijboer et al, asas legalitas berarti tidak ada kejahatan tanpa Undang-Undang, tidak ada pidana tanpa Undang- Undang. Hanya Undang-Undang yang menentukan apa yang dapat dipidana, hanya Undang-Undang yang menentukan pidana yang mana dan dalam keadaan apa pidana dapat diterapkan. Asas legalitas untuk melindungi hak-hak warganegara dari kesewenang-wenangan penguasa di samping wewenang pemerintah untuk menjatuhkan pidana.

Dengan demikian jaminan legalitas dalam pelayanan merupakan komitmen untuk menyediakan pelayanan yang sesuai dengan peraturan, undang-undang, dan ketentuan hukum yang berlaku untuk

memastikan bahwa pelayanan yang diberikan adalah legal, sah, dan memenuhi standar hukum yang berlaku.

#### **d. Petugas Memberikan Jaminan Kepastian Biaya Dalam Pelayanan**

Menurut Kurniawan (2005:6) 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 diterapkan.

Dengan demikian jaminan kepastian biaya dalam pelayanan merujuk pada komitmen untuk menyediakan informasi yang jelas dan akurat kepada pelanggan mengenai biaya yang terkait dengan pelayanan yang diberikan untuk memberikan kejelasan, transparansi, dan menghindari ketidakpastian terkait biaya yang harus dibayar oleh pelanggan.

#### **5. Empathy (Empati)**

Empathy adalah kepedulian atau perhatian khusus kepada individu yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimana suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

##### **a. Mendahulukan Kepentingan Pemohon/Pelanggan**

Tingkat kepentingan pelanggan menurut Rangkuty (2003:35) bahwa Keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk jasa yang akan dijadikan standard acuan dalam menilai kinerja produk jasa tersebut.

Dengan demikian mendahulukan kepentingan pemohon adalah komitmen yang harus dipegang teguh oleh petugas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

##### **b. Petugas Melayani Dengan Sikap Ramah**

Menurut Markhamah sopan santun terdiri dari dua kata yaitu Sopan yang berarti 1) hormat dan takzim(akan, kepada) tertib menurut adat yang baik 2) beradab tentang tingkah laku, tutur kata, pakaian, dsb. 3) baik kelakuannya (tidak lacur, tidak cabul). Sedangkan santun berarti 1) halus dan baik (budi bahasanya, tingkah lakunya), 2) penuh rasa belas kasihan, suka menolong.

Demikian keramahan dan kesopanan petugas sangat penting merancang proses pelayanan sedemikian rupa sehingga pengguna layanan merasa senang dengan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya petugas pelayanan

##### **c. Petugas Melayani Dengan Tidak Diskriminatif**

Menurut Doob dalam skripsi Unsriana (2011:11) bahwa Diskriminasi merupakan perilaku yang ditunjukkan untuk mencegah suatu kelompok atau membatasi kelompok lain yang berusaha memiliki atau

mendapatkan sumber daya.

Dengan demikian diskriminasi merupakan pelanggaran terhadap hak asasi manusia dan prinsip-prinsip kesetaraan. Hal ini dapat mengakibatkan ketidakadilan, ketidaksetaraan, dan merugikan individu atau kelompok yang menjadi sasaran diskriminasi. Diskriminasi juga dapat menciptakan ketegangan sosial, merusak hubungan antarindividu, serta menghambat pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan.

#### **d. Petugas Melayani Dan Menghargai Setiap Pelanggan**

Menurut Poerwadaminta (2007: 406) bahwa menghargai yaitu Setiap orang harus menghormati, mengindahkan, memuliakan dan menjunjung tinggi pendapat dan keyakinan orang lain.

Dengan demikian melayani dengan sikap ramah membantu menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Hal ini melibatkan komunikasi yang baik, kesediaan untuk membantu, dan sikap yang menghargai pelanggan sebagai individu. Sikap ramah ini mencerminkan profesionalisme, keramahan, dan keinginan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada setiap pelanggan yang dilayani.

### **KESIMPULAN**

Kualitas Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis berdasarkan hasil wawancara dan observasi belum optimal diketahui hambatan-hambatan yang dihadapi dari

hasil penelitian berupa tidak ada arahan mengenai penampilan selama bertugas, kurang memadainya fasilitas yang ada serta tidak terdapat loket antrian yang dapat membantu kekacauan dan memastikan bahwa setiap pengunjung dilayani secara adil sesuai antrian, kurangnya keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan dan penyebaran informasi yang menjadi faktor penghambat kemudahan pembuatan kartu pencari kerja karena keterbatasan pengetahuan masyarakat, petugas belum profesional dalam menjalankan tugasnya hal ini dilihat dari kesadaran petugas mengenai aturan belum dilaksanakan dengan baik, kurangnya informasi yang jelas tentang prosedur pelayanan, persyaratan, atau kontak yang dapat dihubungi tidak tersedia sehingga pelanggan mengalami kesulitan dalam memahami cara mengakses pelayanan, petugas kurang berkonsentrasi dalam melaksanakan pelayanan, sistem pelayanan hanya bisa dilakukan secara offline, karena genset tidak tersedia Dinas Tenaga Kerja Kab. Ciamis, kurangnya dukungan teknis dapat memperlambat atau menghambat kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu, tertinggalnya kemajuan pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kab. Ciamis menjadi tantangan pelayanan yang dipicu oleh perubahan dan kemajuan terutama di bidang teknologi, petugas pelayanan belum menggunakan alat bantu seperti komputer dalam melakukan pelayanan karena kurangnya dukungan dan sumber daya di Dinas Tenaga Kerja

karena masih terbatasnya alat bantu tersebut, petugas yang masih kurang responsive jumlah permohonan yang diterima oleh penyedia layanan sangat tinggi, human error ketidak fokusan petugas menjadi faktor penghambat dalam proses pelayanan, petugas pelayanan yang memiliki beban kerja yang terlalu tinggi menyebabkan stres dan merasa tertekan menjadi hambatan sulit untuk menjaga kecermatan, kurangnya kesadaran akan menghargai keluhan atau teguran yang diberikan kepada pelanggan, petugas kurang mengedepankan profesionalisme dalam melayani pelanggan, pihak dinas tidak mementingkan fungsi loket antrian yang mendukung kelengkapan proses pelayanan, petugas yang kurang dilatih atau kurang memahami pentingnya sikap ramah dalam pelayanan.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dari hasil observasi dan wawancara tersebut yaitu Dinas menerapkan pedoman mengenai berpakaian, penampilan fisik, dan perilaku yang profesional, melengkapi fasilitas dengan menggunakan dana anggaran tiap tahun anggaran segera cepat ditangani, melakukan evaluasi menyeluruh terhadap prosedur pelayanan yang ada, melakukan sosialisasi mengenai pembuatan kartu pencari kerja kepada masyarakat, melakukan pelatihan terhadap pegawainya mengenai kesadaran akan tata tertib yang diberlakukan, melakukan pembinaan dan pelatihan secara teratur untuk meningkatkan pemahaman petugas

tentang pentingnya kedisiplinan. Dinas melakukan pemantauan rutin terhadap kinerja petugas dan sistem pelayanan dapat membantu mencegah kesalahan yang tidak terdeteksi, melakukan pelatihan yang memadai kepada petugas pelayanan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam melaksanakan tugasNYA.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Azwar, Saifuddin. (2015). Sikap Manusia: Teori & Pengukurannya. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Agung, Kurniawan. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta : Penerbit Pembaharuan.
- Amirullah dan Budiyo. Haris. (2014). Pengantar Manajemen. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Baldric Siregar, Bambang Suropto, Dody Hapsoro, Eko Widodo Lo, Frasto Biyanto. (2013). Akuntansi Manajemen. Jakarta: Salemba Empat
- C.P.M. Cleiren-Neijboer, Red., Strafrecht, Tekst & Commentaar, dikutip dari H. A. Zainal Abidin Farid dan Andi Hamzah. (2010). Hukum Pidana Indonesia. Yarsif Watampone. Jakarta.
- Dr.Hardiansyah, M. Si. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.

- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Edy, Sutrisno. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana.
- Freddy Rangkuti. (2003). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Lupiyoadi,R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Linda Unsriana. (2011). *Analisis Diskriminasi Terhadap Kaum Burakumin dalam Novel Misaki dan Novel Hakai*. Jakarta : Universitas Bina Nusantara.
- Markhamah.(2009). *Analisis Kesalahan dan Kesantunan Berbahasa*. Surakarta: MuhammadiyahUniversity Press. 117.
- Mark S. Sanders, Ernest McCormick.(1993). *Human Factors In Engineering and Design*, 7 th.ed.,McGraw-Hill, Inc.
- Suwardjono. (2011). *Teori Akuntansi Perekayasaan Pelaporan Keuangan*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Suharli, Michell dan Awaliawati Rachpriliani. (2006). *Studi empiris faktor yang berpengaruh terhadap ketepatan waktu pelaporan keuangan*. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*.
- Gilster, P. (1997). *Digital Literacy*. John Wiley & Sons, Inc. Publisher
- Gunawan, Heri. (2012). *Pendidikan Karakter, Konsep dan Implementasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Gava Media.
- Poerwadarminta.(2007). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Ristiani, I. Y. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 165 – 17.
- Rostamailis. (2005). *Penggunaan Kosmetik, Dasar Kecantikan & Berbusana yang Serasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Vol. 8. (1). April. hal. 34-55.
- Venkatesh, Viswanath & Davis, Fred D. (2000). *A Theoretical Extension of The Technology Acceptance. Model: Four Longitudinal Field Studies*. *Management Science* 46 (2): 186-204.