

KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENCARI KERJA PADA KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KABUPATEN KOTABARU

Oleh

Zhela Oktalazti i

Program S1 Administrasi Publik Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin

ABSTRAK

ZHELA OKTALAZTI, NPM. 14120030 *“Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja Pada Kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kotabaru”*. Bimbingan Ibu Normajatun sebagai Pembimbing Utama dan Bapak H. Abdul Wahid sebagai Co Pembimbing. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan kartu tanda pencari kerja pada kantor dinas penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan wawancara kepada orang informan. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data menggunakan 25 pertanyaan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan kartu tanda pencari kerja pada kantor dinas penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja dikategorikan cukup puas pelayanannya terutama pada aspek yang mendapatkan kepuasan tertinggi terdapat pada keandalan (reliability) yaitu ketepatan waktu pelayanan, kejelasan jadwal pelayanan, dan kejelasan mengenai persyaratan pelayanan, daya tanggap (Responsiveness) yaitu selalu siap membantu pengguna layanan, empati (Emphaty) yaitu memahami kebutuhan spesifik pengguna layanan, dan bukti langsung (Tangibles) yaitu petugas berpenampilan rapi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kartu Tanda Pencari Kerja

PENDAHULUAN

Dinas Tenaga Kerja merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah di dalam ketenagakerjaan dan transmigrasi. Semakin banyaknya orang yang mencari pekerjaan dalam era ini maka sangat di butuhkan pelayanan dari para aparatur Dinas Tenaga Kerja yang bertindak sebagai pelayan publik. Kualitas pelayanan sangat dibutuhkan pada proses pelayanan publik di tiap-tiap daerah di Indonesia khususnya di kota-kota besar yang terdapat Dinas Tenaga Kerja. Kualitas pelayanan publik dimaksudkan untuk melihat tingkat baik buruknya taraf atau derajat suatu pelayanan pada masyarakat. Untuk membenahi citra dari pada pelayanan publik di negara ini, pemerintah pusat berusaha untuk menyempurnakan dan mengatasi segala masalah dalam pelayanan publik dengan mengeluarkan undang-undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-undang tersebut di sahkan guna mengatasi segala permasalahan yang terjadi pada pelayanan publik di Indonesia. Peningkatan kualitas pelayanan publik pada tingkat daerah sangatlah penting, dimana masyarakat secara langsung menerima dan merasakan pelayanan yang

disediakan oleh pemerintah daerah maupun kota khususnya di Kabupaten Kotabaru. Kualitas pelayanan yang diberikan organisasi akan menciptakan suatu penilaian sendiri dari masyarakat tentang kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pada dasarnya pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seiring dengan penerapan sistem desentralisasi, pelayanan publik akhir-akhir ini menjadi diskusi yang hangat dan menjadi perhatian dikalangan masyarakat. Sebelumnya pelayanan publik kurang menjadi perhatian karena berkembang asumsi bahwa pelayanan publik itu hanyalah urusan pemerintah saja, mulai dari proses perumusan, kebijakan, implementasi sampai dengan evaluasi masyarakat seringkali tidak bisa mengakses segala informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik ini.

Dalam penelitian terdahulu Indah Musnianti (2010) dengan judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning di Kantor Pelayanan Terpadu Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tangerang”. Bahwa pelayanan masih dirasakan lamban dan melelahkan dimana loket pelayanan kartu kuning (terdiri dari 7 loket namun hanya 4 loket yang bekerja dan 1 mesin printer), legalisir 1 (1 loket), dan mesin fotocopy (2 mesin) yang disediakan minim serta biaya foto copy yang mahal (500/lembar).

Pada objek peneliti ditemukan hanya memiliki 1 loket dalam pembuatan kartu tanda pencari kerja (kartu kuning) yang sudah menjadi satu dengan loket legalisir. Serta tidak tersedianya nomor antrian pemanggilan manual maupun elektronik bagi para pembuat kartu tanda pencari kerja (kartu kuning) sehingga antrian menjadi tidak tertib. Akan tetapi untuk mesin foto copy di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kotabaru tidak memilikinya, karenanya para pembuat kartu kuning ketika akan melakukan foto copy harus pergi keluar kantor Dinas sekitar 1 kilometer dari lokasi, hal ini juga menjadi masalah dalam pembuatan kartu kuning, menjadi lambat dan memakan waktu yang cukup lama.

Dari permasalahan yang ditemukan di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana gambaran kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kotabaru selaku lembaga pemerintah yang mengurus masalah ketenagakerjaan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat khususnya kartu tanda pencari kerja (Kartu Kuning). Sehingga peneliti tertarik mengangkat penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja Pada Kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kotabaru”.

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Metode Deskriptif, Metode deskriptif merupakan salah satu dari jenis jenis metode penelitian. Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada, mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku, membuat

perbandingan atau evaluasi dan menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang. Dengan demikian metode penelitian deskriptif ini digunakan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu, dalam hal ini bidang secara aktual dan cermat. Metode deskriptif bukan saja menjabarkan (analitis), akan tetapi juga memadukan. Bukan saja melakukan klasifikasi, tetapi juga organisasi. Metode penelitian deskriptif pada hakikatnya adalah mencari teori, bukan menguji teori. Metode ini menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah.

Teknik Mencari Data

Data Primer

Observasi, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung ke obyek penelitian kemudian melakukan pencatatan secara sistematis atau fenomena yang ada pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2009). Survei, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2009).

Data Sekunder

Studi Pustaka. Data yang diperoleh dari objek penelitian buku - buku atau literatur dan dokumen - dokumen yang berhubungan dengan penelitian penulis. Dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan mengutip sumber catatan yang telah ada. Peneliti melaksanakan metode dokumentasi, untuk menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah-majalah, dan sebagainya.

Analisis Data

Pengolahan data akan dilakukan secara deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengungkapkan ide berdasarkan pendapat atau teori dalam suatu topik riset dan untuk mendapat gambaran mengenai individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu. Data yang didapat dan dikumpulkan perkembangan dan dianalisa secara deskriptif, untuk mengetahui pengelolaan aset negara Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala

PEMBAHASAN

Untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan kartu tanda pencari kerja. Berikut ini akan disajikan penilaian dan tanggapan dari para pembuat kartu tanda pencari kerja yang diukur dari indikator-indikator penentu kualitas pelayanan, yaitu Berwujud (tangibles); kehandalan (reliability); daya tanggap (responsiveness); jaminan (assurance); empati (empathy).

Penilaian terhadap suatu pelayanan yang berkualitas dilakukan oleh para petugas terutama petugas yang melakukan hubungan langsung dengan pembuat kartu tanda pencari kerja atau masyarakat pengguna jasa, dalam hal ini adalah petugas pelayanan kartu tanda pencari kerja. Dengan demikian pembuat kartu tanda pencari kerja dapat melihat dan merasakan secara langsung, bagaimana kualitas pelayanan atau kinerja petugas di kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja khususnya pada pelayanan kartu tanda pencari kerja.

Berikut ini adalah pembahasan dari masing-masing indikator penentu kualitas pelayanan:

1. Berwujud (tangibles)

Tangibles penting untuk organisasi jasa karena suatu pelayanan jasa tidak bisa dilihat secara nyata maka pelanggan akan menggunakan alat inderanya untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Pihak Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja yang mempunyai derajat keahlian bidang tenaga kerja yang tinggi harus dapat memberikan bukti langsung yang nyata atau berwujud kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan sehingga dengan adanya bukti nyata tersebut maka masyarakat dapat menilai bagaimana kualitas yang diberikan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja kepada masyarakat.

a. Penampilan petugas atau aparatur dalam pelayanan terlihat sopan dan rapi.

Petugas sepatutnya berpenampilan rapi ketika melayani pembuat kartu tanda pencari kerja agar terlihat sopan dan rapi ketika akan melakukan pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja untuk menunjang kedisiplinan petugas. Sebagaimana pernyataan masyarakat yang sudah membuat kartu tanda pencari kerja sebagai berikut : “ Petugas mengenakan baju dinas sama seperti pegawai pemerintahan pada umumnya” (Wawancara, November 2017) Pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh masyarakat yang ingin membuat kartu tanda pencari kerja sebagai berikut : ” Pada saat saya ingin membuat kartu tanda pencari kerja, saya melihat petugas pengantar kerja mengenakan pakaian yang rapi dan sopan terutama untuk pakaian yang dikenakan petugas wanita yang melayani pembuatan kartu tanda pencari kerja” (Wawancara, November 2017)

Pernyataan dari beberapa para pembuat kartu tanda pencari kerja diatas dibenarkan oleh petugas kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja berikut ini : “ Petugas diwajibkan mengenakan pakaian yang rapi serta sopan untuk profesionalitas” (Wawancara, November 2017)

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan, bahwa masyarakat puas dengan Petugas yang berpenampilan rapi dan berpakaian lengkap ketika melayani pembuat kartu tanda pencari kerja.

b. ketersediaan fasilitas dan sarana ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat.

Dalam pengurusan kartu kuning pada kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja lingkungan tempat pembuatan kartu kuning yang nyaman bagi para pembuat kartu tanda pencari kerja. Sarana dan prasarana penunjang pelayanan kartu tanda pencari kerja merupakan bagian yang ikut mendukung lancarnya proses pelayanan sehingga mampu mempengaruhi penilaian pelanggan (masyarakat) terhadap kualitas pelayanan tenaga kerja yang diterimanya.

Pihak Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja diharapkan selalu memperhatikan sarana dan prasarana untuk kegiatan pelayanan tenaga kerja kepada masyarakat yang melakukan pembuatan kartu tanda pencari kerja. Sarana dan prasarana bertujuan atau diharapkan mampu memberi kepuasan bagi masyarakat yang membuat kartu tanda pencari kerja yang berarti juga ikut dalam penilaian kualitas pelayanan

kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja.

Sarana dan prasarana penunjang merupakan suatu fasilitas penunjang yang diberikan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja kepada seluruh masyarakat, serta pemberian fasilitas penunjang tersebut diharapkan sesuai dengan hak dari masyarakat dan juga ketentuan yang ada. Sarana penunjang pelayanan yaitu sarana umum. Sarana umum merupakan sarana yang digunakan untuk membantu proses pelayanan kepada masyarakat yang meliputi ruang tunggu, kursi pengunjung, komputer, printer, alat- alat tulis serta draft data para pembuat kartu tanda pencari kerja.

Untuk mengetahui pendapat masyarakat tentang sarana dan prasarana penunjang pelayanan tenaga kerja yang mendukung proses pelayanan. Sebagaimana pernyataan masyarakat yang sudah membuat kartu tanda pencari kerja sebagai berikut : “ Ruang tunggu yang cukup nyaman tetapi sarana pelayanan disini belum memadai. Mesin fotocopy yang dipakai untuk memfotocopy kartu tanda pencari kerja belum tersedia pada kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (Wawancara, November 2017) Pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh masyarakat yang ingin membuat kartu tanda pencari kerja sebagai berikut : ” Pada saat saya ingin membuat kartu tanda pencari kerja, terjadi antrian panjang karena kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja hanya memiliki satu loket pelayanan, sarana lainnya pun belum tersedia seperti nomor antrian manual atau elektrik sehingga masyarakat yang ingin membuat kartu tanda pencari kerja menjadi tidak tertib “ (Wawancara, November 2017).

Pernyataan dari beberapa para pembuat kartu tanda pencari kerja diatas dibenarkan oleh petugas Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja berikut ini : “ Sarana atau fasilitas kerja yang tersedia belum memadai sehingga belum dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Sebagai contoh masalah gedung memang harus diperbaiki dan ruangan- ruangnya serta peralatan dan perlengkapan seperti kurangnya loket pelayanan dan belum tersedianya mesin fotocopy dan juga alat elektrik ataupun manual nomor antrian bagi para pembuat kartu tanda pencari kerja tidak tersedia. Dana operasional Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja masih belum ada. Dengan adanya sarana kerja yang baik maka pelayanan yang berkualitas akan dapat diwujudkan, sebab sarana merupakan faktor yang dapat mendukung pelayanan yang ada “ (Wawancara, November 2017)

Ketika penulis menemui petugas Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja yang lainnya, mereka menyatakan bahwa sarana pelayanan kartu tanda pencari kerja sudah tersedia walaupun tidak semuanya sehingga masyarakat senantiasa dapat dilayani dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan, bahwa masyarakat para pembuat kartu tanda pencari kerja kurang puas dengan sarana pelayanan kartu tanda pencari kerja yang ada yang diberikan kepadanya. Adapun ketersediaan fasilitas penunjang pelayanan.

Pihak Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja menyediakan fasilitas pelayanan yang digunakan untuk menunjang kegiatan pelayanan kepada masyarakat dan selalu memperhatikan fasilitas yang ada karena sangat berkaitan dengan kepuasan masyarakat yang akan berpengaruh pada kualitas pelayanan. Fasilitas penunjang pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja diantaranya ruang tunggu dengan jumlah kursi yang cukup memadai walaupun belum dilengkapi dengan televisi.

Mengenai fasilitas yang tersedia, berikut pendapat dari masyarakat yang sudah membuat kartu tanda pencari kerja sebagai berikut : “ Saat saya menunggu antrian pembuatan kartu tanda pencari kerja, suasana kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja cukup nyaman dan lingkungan yang bersih, meskipun kurang teratur atau tidak tertata rapi “ (Wawancara, November 2017)

Pendapat lain diungkapkan oleh masyarakat yang ingin membuat kartu tanda pencari kerja sebagai berikut: “ Ketika saya ingin membuat kartu tanda pencari kerja antrian yang panjang membuat saya jenuh menunggu karena ruangan tersebut belum dilengkapi dengan televisi” (Wawancara, November 2017)

Fasilitas penunjang pelayanan yang lain adalah tempat parkir. Mengenai daya tampung tempat parkir rata- rata pengunjung atau para pembuat kartu kuning di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja yang memakai kendaraan roda dua antara 30-50 sepeda motor, serta yang memakai mobil rata- rata 1-2 mobil.

Berikut ini tanggapan-tanggapan mengenai keberadaan tempat parkir di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja, dari masyarakat yang sudah membuat kartu tanda pencari kerja sebagai berikut: “ Di sini perlu dibedakan tempat parkir antara sepeda motor pegawai Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. Kadang saya agak bingung mau parkir dimana meskipun sudah ada tempat yang telah ditentukan dan parkir kurang tertata rapi kadang agak bingung kalau penuh, serta tidak ada petugas parkir yang berjaga“ (Wawancara, November 2017)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh masyarakat yang ingin membuat kartu tanda pencari kerja berikut ini : “ Menurut saya yang perlu diperhatikan tempat parkir, perlu adanya pembatas untuk parkir sepeda motor antara parkir pegawai dengan masyarakat yang datang sehingga tidak terkesan semrawut ataupun membingungkan sehingga kalau parkir tidak seandainya.(Wawancara, November 2017)

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan, bahwa masyarakat kurang puas dengan sarana penunjang yang tersedia meskipun ada yang belum memadai tentang keadaan tempat parkir yang kurang tertata rapi, serta tidak adanya pembatas antara parkir pegawai dengan masyarakat yang ingin melakukan proses pelayanan. Sehingga pihak Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu satu Pintu dan Tenaga Kerja harus segera membenahi fasilitas tempat parkir yang luas dan agar pegawai maupun masyarakat yang datang dapat parkir dengan rapi dan teratur.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Bagi masyarakat pengguna jasa yang ingin memanfaatkan jasa suatu instansi pemerintah dalam hal ini pelayanan kartu tanda pencari kerja, tahap awal yang perlu diperhatikan adalah memahami prosedur proses pelayanan yang ada. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja salah satunya adalah kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja yang sesuai dengan harapannya.

Prosedur dan proses pelayanan disosialisasikan secara jelas melalui tulisan-tulisan yang ditempel di dinding-dinding dan tempat yang strategis dikantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja yang bertujuan untuk setiap masyarakat yang ingin membuat kartu tanda pencari kerja dapat membaca dengan jelas, bagaimana urutan yang harus ditempuh untuk mendapatkan pelayanan di kantor Dinas tersebut, sehingga dapat tercipta efisiensi kerja dan masyarakat yang akan membuat kartu tanda pencari kerja tidak banyak bertanya kepada petugas.

Petugas pun tetap siap untuk melayani dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat yang ingin membuat kartu tanda pencari kerja dikantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja. Berikut ini adalah proses pelayanan pembuat kartu tanda pencari kerja dikantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja dikantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kotabaru, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kotabaru sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pembuat tanda pencari kerja (kartu kuning) dapat dikatakan CUKUP PUAS pelayanannya. Para pembuat kartu tanda pencari kerja atau masyarakat menilai harapan akan sebuah pelayanan sesuai dengan kenyataan yang mereka terima, atau dengan kata lain kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kotabaru mampu memberikan pelayanan kepada pembuat kartu tanda pencari kerja sesuai dengan harapan mereka.
2. Unsur-unsur pelayanan telah berhasil dilaksanakan dengan memuaskan dan perlu dipertahankan pada kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja.
3. Selanjutnya unsur pelayanan yang kinerjanya sangat memuaskan walaupun masyarakat menganggapnya kurang penting, yaitu:
 - a. Petugas memberikan penjelasan biaya pembuatan kartu tanda pencari kerja gratis
 - b. Petugas memberikan pelayanan yang cepat kepada pembuat kartu tanda pencari kerja

4. Secara keseluruhan Pelayanan kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja sesuai dengan harapan masyarakat atau pembuat kartu tanda pencari kerja dapat dikatakan CUKUP PUAS, namun untuk pelayanan yang lebih maksimal dan berkualitas, sehingga ada beberapa unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan dan pengadaan.
5. Berdasarkan perbandingan hasil penelitian peneliti dengan peneliti-peneliti terdahulu terdapat temuan yang berbeda dari setiap layanan. Pada penelitian di kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja ditemukan bahwa aspek yang mendapatkan nilai kepuasan tertinggi dari masyarakat atau pembuat kartu tanda pencari kerja adalah aspek keandalan (reliability) yaitu ketepatan waktu pelayanan, kejelasan jadwal pelayanan, dan kejelasan mengenai persyaratan pelayanan, daya tanggap (Responsiveness) yaitu selalu siap membantu pengguna layanan, empati (Empathy) yaitu memahami kebutuhan spesifik pengguna layanan, dan bukti langsung (Tangibles) yaitu petugas berpenampilan rapi.

Saran

Beberapa saran dan pertimbangan dalam penelitian ini antara lain:

1. Sebaiknya kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kotabaru, menambahkan standar operasional prosedur (SOP) pada aspek-aspek yang ada di penelitian ini, terutama aspek yang memiliki nilai kepuasan yang rendah. Sehingga apabila aspek yang dinilai pembuat kartu kuning di masukkan dalam SOP kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kotabaru, kemungkinan bisa mempengaruhi kualitas pelayanan para petugas.
2. Dalam penelitian yang akan datang, sebaiknya penelitian ini lebih fokus menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penggunaan kuantitatif diharapkan bisa membantu mencari kejelasan lebih detil tentang validitas dan reabilitas kualitas pelayanan dengan metode kuesioner secara random kepada beberapa masyarakat atau penerima layanan pembuatan kartu tanda pencari kerja.
3. Aspek-aspek yang harus dijadikan prioritas utama dalam perbaikan pelayanan, di kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kotabaru.

REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi.1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ariel Rorimpandey, 2015, *Analisis Pengelolaan Barang Milik Daerah Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 Pada Pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan*
- Atmosudirdjo, Prajudi, 2001, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta : Ghalia

- Burhanuddin, 2009. Pengaruh Earning per share terhadap harga saham. Jurnal. Akuntansi dan Keuangan
- Chabib Sholeh dan Heru Rochmansjah, 2010, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah.
- Deissy Mokodompit, Analisis Pengelolaan Barang Milik Daerah di Pemerintah Kota Kotamobagu
- Moekijat, 2000. Kamus Manajemen. Bandung: Penerbit CV. Mandar Maju
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2008
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2014 tentang pengelolaan Barang Milik Negara atau Daerah
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2007
- Ropida Rezeki Utami, Analisis Pengelolaan Barang Milik Daerah Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Aceh Tengah
- Ryant Nugroho. 2003. Kebijakan Publik Formulasi,. Implementasi dan Evaluasi. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Sugiyono, 2009, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono (2011). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Alfabeta
- Triski Ovone Piri, 2009, Analisis Efektivitas Pengelolaan Barang Milik Daerah Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Sulawesi Utara
- UU (Undang-Undang) No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah