

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN MALANG (Studi Kasus Pada Dinas Tenaga Kerja)

Sharhana Zahiah¹, M. Mas'ud Said², Taufiq Rahman Ilyas³

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

Email: sharhana123@gmail.com

ABSTRAK

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

Kata kunci: Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan.

Pendahuluan

Dalam suatu instansi baik pemerintah maupun swasta dituntut agar selalu dapat menciptakan kinerja pegawai yang tinggi, mampu untuk membangun dan meningkatkan kinerja dalam lingkungannya, mengoptimalkan serta mengelola sumber daya manusianya dengan baik untuk mengembangkan kinerja pelayanan. Tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu instansi pemerintah maupun swasta tidak hanya pada sarana prasarana yang lengkap, tetapi juga kepada pegawai yang telah melaksanakan pekerjaan tersebut. Keberhasilan suatu instansi pemerintah maupun swasta sangat dipengaruhi oleh suatu kinerja individu pegawainya. Instansi pemerintah maupun swasta akan selalu berusaha untuk menciptakan dan meningkatkan kinerja pegawai agar harapan atau tujuan dari instansi tersebut tercapai. Jadi pegawai dapat diartikan sebagai faktor penentu dikarenakan segala inovasi akan terrealisasi dalam upaya mewujudkan tujuan instansi pemerintah.

Undang-Undang ketenagakerjaan telah direvisi atau diperbarui menjadi Undang-Undang Cipta Kerja atau Undang-Undang Nomor 11 Tahun

2020 tentang Cipta Kerja. Undang-Undang ini dibentuk agar bertujuan untuk menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat, meningkatkan atau mendorong investasi asing dan dalam negeri dengan mengurangi persyaratan peraturan untuk izin usaha dan pembebasan tanah, mempercepat transformasi ekonomi, menyelaraskan kebijakan pusat-daerah, memberi kemudahan berusaha, mengatasi masalah regulasi yang tumpang tindih, serta untuk menghilangkan ego sektoral. Pengesahan Undang-Undang Cipta Kerja diharapkan dapat memberikan pengaruh terhadap perkembangan ekonomi yang baik.

Pada Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 Tahun 2009 dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Menurut Hayat, 2017 pelayanan publik dapat dipahami sebagai usaha sekelompok orang (organisasi) atau instansi untuk mempermudah mencapai tujuan dalam melayani masyarakat, maka dari itu dari inilah pelayanan publik lebih dikenal

sebagai public service dalam ilmu administrasi publik.

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

Kualitas dapat diartikan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik sehingga dapat memuaskan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas serta memenuhi kebutuhan dan tuntutan pada setiap masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan atau salah satu kunci yang wajib dimiliki oleh setiap instansi karena berkaitan dengan kualitas yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang merupakan salah satu instansi pemerintahan yang menaungi segala kegiatan yang berhubungan dengan tenaga kerja di Kabupaten Malang. Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang terdapat lima bidang utama yaitu bidang sekretaris, penempatan tenaga kerja (penta), hubungan industrial (HI), pelatihan dan produktivitas (latas) dan transmigrasi. Bidang sekretaris memiliki 3 sub yaitu sub kepegawaian, sub keuangan, dan sub evaluasi pelaporan.

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

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

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

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

Oleh karena itu dalam situasi seperti ini, kepala dinas maupun kepala bidang perlu melakukan penilaian kinerja untuk meninjau kembali sejauh mana keefektifan kinerja pegawai dan mengevaluasi kekurangan-kekurangan yang terdapat didalam Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang sehingga dapat diambil tindakan secepatnya untuk mengatasi masalah tersebut.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif-kualitatif. Menurut Sugiyono 2008 metode ini biasanya disebut sebagai metode yang artistik, dikarenakan proses penelitian ini lebih cenderung bersifat seni dan juga dapat disebut sebagai metode interpretive karena hasil dari data penelitian ini lebih berkenan dengan interpretasi dengan data yang ditemukan di lapangan.

Adapun yang menjadi informan sebanyak 7 orang yakni dari Kepala Dinas, Sub Bagian Kepegawaian dan Pelayanan atau staff kesekretariatan lainnya dan masyarakat. Untuk mendapatkan data yang tepat, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yakni wawancara mendalam, dokumentasi dan mengumpulkan data beserta membuat kesimpulan. Kemudian data dianalisis menggunakan metode interaktif sebagaimana yang telah di kemukakan oleh miles dan huberman, bahwa kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil Dan Pembahasan

1. Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang.

Kinerja pegawai dan kualitas pelayanan mempunyai kedudukan yang sangat penting bagi suatu kebijakan pemerintahan. Bisa diartikan pelaksanaan kinerja pegawai dan penerapan kualitas pelayanan yang dimana maksudnya ialah pelaksanaan dari suatu program yang akan dijalankan sehingga dapat berjalan dengan baik. Menurut Hayat (2018) pada dasarnya pelayanan publik memiliki peranan penting dalam pemerintahan dan sudah mengikuti dasar dasar pelayanan yang berpusat pada Undang-Undang dasar yaitu tahun 2009 No 25 Membahas sepenuhnya tentang pelayanan publik, yang perlu digaris bawahi dalam pasal 1 telah dijelaskan pelayanan publik merupakan kebutuhan dalam pemenuhan kewajiban bagi aparatur.

a. Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang.

Menurut Yusniar Lubis (2019), kinerja adalah hasil dari proses yang mengacu pada ukuran selama periode waktu tertentu berdasarkan standar dan kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Robbins (2003), kinerja pegawai bisa diartikan sebagai suatu fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Didalam studi manajemen kinerja pegawai ada beberapa hal penting yang memerlukan pertimbangan, sebab kinerja individual seorang pegawai dalam sebuah organisasi merupakan suatu bagian dari kinerja organisasi, juga dapat menentukan sebuah kinerja dari suatu organisasi tersebut. Berhasil tidaknya suatu kinerja pegawai yang telah dicapai dalam sebuah organisasi tersebut juga akan dipengaruhi oleh tingkat kinerja dari pegawai secara individu maupun secara kelompok.

Dalam sebuah kinerja pegawai lebih khususnya pada sebuah pemerintah oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang, kinerja pegawai harus menerapkan sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) yang bertujuan agar menjamin setiap pegawai menjalankan aktivitas dengan tepat, cepat, efektif, efisien, dan terhindar dari kesalahan. Walaupun fungsi utama SOP adalah sebagai alat pandu, namun demikian fungsi SOP dapat juga digunakan untuk alat ukur, alat pantau, dan sebagai alat latih. SOP dapat menjadi pedoman kerja, sebagai dasar hukum, sebagai informasi hambatan kerja dan tolak ukur kedisiplinan. Selain itu memotivasi pegawai juga perlu agar pegawai mendapatkan dorongan atau semangat kerja.

Membicarakan mengenai kinerja pegawai memang harus selalu diutamakan dan selalu ditingkatkan setiap harinya. Kinerja pegawai memang sangat diperlukan karena salah satu kunci keberhasilan dari suatu instansi pemerintah maupun swasta dengan adanya kinerja pegawai yang baik.

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

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

1. Kualitas (Mutu), berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan kualitas yaitu kinerja pegawai sudah baik. Semua pegawai sudah memberikan yang terbaik dalam pekerjaannya serta sesuai dengan aturan agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan pekerjaannya.
2. Kuantitas (Jumlah), berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan kuantitas pegawai juga termasuk baik dalam hal mengerjakan tugas dan hasilnya. Banyaknya tugas yang telah diberikan dan dikerjakan serta yang diselesaikan dengan baik.
3. Ketepatan Waktu, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan ketepatan waktu pegawai dalam melakukan tugas masih belum baik karena terdapat beberapa pegawai yang masih lalai dan menyepelekan dalam mengerjakan tugas yang telah diberikan. Hal ini dapat mengganggu tugas tugas dan pegawai lainnya.
4. Efektifitas, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan pemanfaatan waktu sarana parasarana dalam menjalankan tugas sudah baik. Serta pemanfaatan teknologi modal informasi juga sudah digunakan dengan semaksimal mungkin oleh pegawai disnaker.
5. Kemandirian, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan kemandirian masih ada pegawai yang belum mandiri dan masih belum tanggungjawab dengan tugasnya dikarenakan pegawai tersebut masih menyepelakan hal hal yang pegawai tersebut tidak bisa dan memilih untuk bertanya kepada pegawai yang lain.

b. Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang.

Kualitas dalam sebuah pelayanan publik menurut Mangkunegara (2009) adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. Kualitas pelayanan ini

berkenaan dengan proses serta hasil yang didapatkan. Proses yang dimaksud ialah adanya integritas di dalam diri seorang pegawai serta kualitas Sumber Daya Manusia yang dimilikinya. Karena point tersebut sangat menentukan sebuah kualitas dalam kinerja seseorang. Selain hal tersebut ialah konsistensi alam menyelesaikan tugas yang diberikan atau bahkan mempunyai progresitas yang tinggi. Sehingga menambah tercapinya kinerja pemerintahan yang baik dan cepat.

Dalam pelayanan publik harus memiliki kualitas dasar yang baik, Menurut Hayat (2017) mengatakan bahwasanya kualitas kinerja pelayanan publik yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal itu juga mengindikasikan kualitas sumber daya manusia yang baik, profesional dan bertanggung jawab serta kompeten.

Dalam sebuah pelayanan lebih khususnya pada sebuah pemerintahan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang, dalam pelayanan publik yang di terapkan pada instansi ini menerapkan atau memiliki dasar pelayanan yaitu *excellent service* (pelayanan prima) yang bertujuan memiliki totalitas terhadap publik yang mengajukan pengaduan dan guna memberikan respon yang baik kepada masyarakat (publik).

Menanggapi hal tersebut Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang beranggapan bahwa menjadi pelayan publik tidak segampang bisa mengikuti semua prosedur dasar karena memang perlu persyaratan atau sebuah pemenuhan data yang harus di penuhi guna mendukung dimana nantinya akan mempengaruhi pelayanan serta pemrosesan data. Pegawai juga harus memiliki jiwa loyalitas yang tinggi mengabdikan dan bersedia bertanggung jawab atas pemerintah dan masyarakat/publik.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Pasolong (2011) :

1. *Dimensi Tangibles* (Bukti Fisik), diukur melalui kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan : pegawai di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang sudah disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna layanan lainnya.
2. *Dimensi Realibility* (Keandalan), diukur melalui kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat : pegawai sudah cermat dalam mengurus segala keperluan masyarakat.
3. *Dimensi Responsiveness* (Daya Tanggap), diukur melalui

- a. Merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan : masyarakat menilai bahwa daya tanggap yang diberikan oleh pegawai sudah bagus.
 - b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat : pegawai di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang sudah melayani dengan cepat dan tepat sehingga tidak perlu menunggulama dalam proses pelayanan.
4. *Dimensi Assurance* (Jaminan), diukur melalui petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan: Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat, akan tetapi tergantung dengan jenis pelayanannya. Apabila bisa diselesaikan dalam beberapa menit maka masyarakat tidak harus menunggu lama dan tidak perlu datang lagi besok, akan tetapi apabila ada yang tidak bisa diselesaikan akan diberikan jaminan waktu sehari dan harus datang lagi besok.
 5. *Dimensi Emphaty* (Kepedulian), diukur melalui
 - a. Mendahului kepentingan masyarakat : Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang sudah mendahulukan kepentingan masyarakat sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus segala keperluan.
 - b. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun : masih kurangnya sikap keramahan dan sikap sopan santun pegawai terhadap masyarakat.
 - c. Pegawai melayani dan menghargai setiap masyarakat : pegawai sudah bagus dalam melayani dan menghargai masyarakat, sehingga masyarakat merasa dihargai di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang.

2. Faktor penghambat serta pendukung kinerja pegawai dan kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang

Hambatan merupakan suatu hal yang lumrah di temukan pada setiap pekerjaan sehingga perlu pematangan tindakan yang serius agar semua kinerja maupun pelayanan tidak terjadi penundaan atau hal yang tidak diinginkan. Setiap pekerjaan pasti memiliki beberapa faktor penghambat dan pendukung dalam segala permasalahan. Faktor Penghambat dapat diartikan faktor yang bersifat menghambat jalannya suatu kegiatan contohnya seperti menggagalkan sesuatu hal. Sedangkan

faktor pendukung dapat diartikan sebagai faktor yang mengajak, mendukung, dan memiliki sifat untuk ikut serta dalam dukungan suatu kegiatan.

Adanya hambatan kinerja pegawai pada kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang disebabkan oleh beberapa hal yaitu yang pertama aturan pemerintah yang masih berubah-ubah, kedua terdapat beberapa fasilitas yang masih belum diperbarui, ketiga pegawai yang masih mendahulukan urusan pribadi daripada urusan kantor, yang terakhir kesehatan pegawai yang kurang baik. Hal ini memang lumrah terjadi pada kinerja pegawai.

Sedangkan faktor pendukung kinerja pegawai pada kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang adalah pertama lingkungan kerja yang nyaman dan suportif, kedua fasilitas untuk pegawai agar pegawai menjadi nyaman saat mengerjakan tugas, ketiga bonus maksudnya adalah refreshing bersama sama dengan pegawai lainnya, keempat komunikasi antar pegawai harus terjalin dengan baik, kelima dan yang paling penting adalah support dari atasan yaitu dengan cara mendidik dan merangkul para pegawai.

Perlu banyak evaluasi mengenai hambatan hambatan kinerja pegawai pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang agar hambatan-hambatan tersebut cepat terselesaikan dan menemukan solusinya. Setidaknya semua pegawai harus lebih fokus kepekerjaannya disaat jam kerja dan bisa membagi waktu mana waktunya kerja mana waktunya kegiatan pribadi.

Hambatan juga terjadi pada kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang. Hambatan tersebut terjadi dikarenakan oleh beberapa hal yang mungkin terjadi pada saat awal pelayanan dengan data yang mungkin belum lengkap maupun dari segi informasi yang belum lengkap, sehingga nantinya pada saat pengolahan atau pengkajian data bisa di temukan kendala dikarenakan kurangnya informasi dari pihak masyarakat. Selanjutnya miss komunikasi antara staff dengan masyarakat, pegawai yang kurang fokus dalam mengerjakan tugas dan hal ini menyebabkan harus membuat dokumen ulang.

Sedangkan pendukung kualitas pelayanan publik yaitu pertama pegawai sudah memahami aturan pelayanan yang sesuai dengan SOP, kedua pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam melayani masyarakat dan mengelola data, ketiga memiliki sitem yang tertata, keempat kesadaran pegawai yang selalu berusaha memberkan pelayanan yang terbaik, terakhir tentunya sarana dan prasarana yang layak untuk pegawai maupun masyarakat.

Perlu banyak evaluasi tentang hambatan pada pelayanan di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang karena setidaknya harus meminimalisir kesalahan dalam mengurus data

masyarakat dan selalu mengingat standart pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang akan excelent service/pelayanan prima yang selalu di kedepankan sebagai penyedia pelayanan publik di Kabupaten Malang.

Menurut Yusniar Lubis (2019), kinerja adalah hasil dari proses yang mengacu pada ukuran selama periode waktu tertentu berdasarkan standar dan kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja merupakan suatu keadaan yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak lain agar saling mengetahui tingkat pencapaian atau dapat dihubungkan dengan visi misi serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu instansi.

Menurut Hayat (2017) pelayanan publik perlu mengutamakan masyarakat memang harus diutamakan guna untuk mendorong citra suksesnya dalam mereformasi birokrasi diberbagai penyelenggara pelayanan khususnya di pemerintahan, sehingga dimata masyarakat akan menjadi puas atas layanan dan respon yang baik terlebihnya diprioritaskan sebagai masyarakat yang membutuhkan bantuan pemerintah.

Menurut Notoatmodjo (2003) Dukungan adalah suatu upaya yang diberikan kepada seseorang baik itu moril maupun material untuk memotivasi orang lain dalam melaksanakan suatu kegiatan. Sedangkan, menurut Syarifudin (2018) mendapat sebuah penghambatan merupakan sebuah evaluasi khusus guna memberi kesan kepada kinerja pelaku pelayanan dan untuk memberi sebuah pelajaran untuk mengatasi masalah-masalah baru lainnya dan dalam evaluasi hambatan banyak yang harus dibenahi guna memperbaiki apa yang menjadi masalah selanjutnya pada kualitas pelayanan tersebut.

Menurut Mahsyar (2011) bahwa dari teori-teori atau pendekatan dari segi pandang persepektif yang berhubungan dengan pelaksanaan publik selalu mengalami perubahan demi mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat yang terus mengalami peningkatan, pergeseran ini memiliki tujuan guna menciptakan suatu pelaksanaan pelayanan publik yang lebih baik, dari segi efisien, responsive, dan berfikir orientasi untuk satu tujuan utama yaitu kepentingan publik/ masyarakat itu sendiri.

Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang hambatan atas keefisienan waktu dalam pelayanan merukan hal yang serius. Hal ini dapat dilihat dalam segi melayani masyarakat yang sering terdapat kendala, contoh yang sering ditemukan menurut sumber informan yaitu adanya miss komunikasi antara pihak staff lapangan dengan masyarakat. Persoalan efisiensi waktu dalam penanganan pelayanan yang di terapkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang selalu melakukan evaluasi atas pelayanan yang membutuhkan waktu guna memberikan data yang

sesuai dan bisa dipertanggungjawabkan atas kebutuhan yang dibutuhkan oleh pihak publik atau masyarakat. Efisiensi waktu yang dimaksud dalam pelayanan tidak berbelit belit.

Ketika Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang melakukan evaluasi atas keefisienan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat para staff Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang akan di kontrol kembali atas kinerja dan pertanggungjawaban dalam mengelola data. Sehingga nantinya bisa di ukur kembali adakah perkembangan setelah di evaluasi dalam kinerjanya yang nantinya juga berhubungan dengan pihak bidang kepegawaian untuk mengetahui bagaimana kode etik dalam bekerja melayani publik/masyarakat di Kabupaten Malang ini.

Kesimpulan

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

Untuk mengetahui kinerja pegawai di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang, peneliti menggunakan lima aspek penilaian kinerja yang dikemukakan oleh Robbins (2006), pertama kualitas (mutu) kinerja pegawai sudah baik. Semua pegawai sudah memberikan yang terbaik dalam pekerjaannya serta sesuai dengan aturan agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan pekerjaannya. Kedua, kuantitas (jumlah) pegawai juga termasuk baik dalam hal mengerjakan tugas dan hasilnya. Banyaknya tugas yang telah diberikan dan dikerjakan serta yang diselesaikan dengan baik. Ketiga, ketepatan waktu pegawai dalam melakukan tugas masih belum baik karena terdapat beberapa pegawai yang masih lalai dan menyepelkan dalam mengerjakan tugas yang telah diberikan. Hal ini dapat mengganggu tugas tugas dan pegawai lainnya. Keempat, efektifitas atau pemanfaatan waktu sarana parasarana dalam menjalankan tugas sudah baik. Serta pemanfaatan teknologi modal informasi juga sudah digunakan dengan semaksimal mungkin oleh pegawai disnaker. Kelima, kemandirian masih ada pegawai yang belum mandiri dan masih belum bertanggungjawab dengan tugasnya dikarenakan pegawai tersebut masih menyepelkan hal hal yang pegawai tersebut tidak bisa dan memilih untuk bertanya kepada pegawai yang lain.

Dalam pelayanan publik harus memiliki kualitas dasar yang baik. Kualitas dalam sebuah pelayanan publik menurut Mangkunegara (2009) adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. Kualitas pelayanan ini berkenaan dengan proses serta hasil yang didapatkan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Pasolong (2011) pertama, *Dimensi Tangibles* (Bukti Fisik) diukur melalui kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan : pegawai di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang sudah disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna layanan lainnya. Kedua, *Dimensi Reliability* (Keandalan) diukur melalui kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat : pegawai sudah cermat dalam mengurus segala keperluan masyarakat. Ketiga, *Dimensi Responsiveness* (Daya Tanggap) diukur melalui a. merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan: masyarakat menilai bahwa daya tanggap yang diberikan oleh pegawai sudah bagus. b. pegawai melakukan pelayanan dengan cepat : pegawai di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang sudah melayani dengan cepat dan tepat sehingga tidak perlu menunggulama dalam proses pelayanan. Keempat, *Dimensi Assurance* (Jaminan) diukur melalui petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan: Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat, akan tetapi tergantung dengan jenis pelayanannya. Apabila bisa diselesaikan dalam beberapa menit maka masyarakat tidak harus menunggu lama dan tidak perlu datang lagi besok, akan tetapi apabila ada yang tidak bisa diselesaikan akan diberikan jaminan waktu sehari dan harus datang lagi besok. Kelima, *Dimensi Emphaty* (Kepedulian) diukur melalui a. mendahulukan kepentingan masyarakat: Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang sudah mendahulukan kepentingan masyarakat sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus segala keperluan. b. petugas melayani dengan ramah dan sopan santun : masih kurangnya sikap keramahan dan sikap sopan santun pegawai terhadap masyarakat. c. pegawai melayani dan menghargai setiap masyarakat : pegawai sudah bagus dalam melayani dan menghargai masyarakat, sehingga masyarakat merasa dihargai di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang.

Faktor penghambat kinerja pegawai dan kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang yaitu Hambatan-Hambatan kinerja pegawai pada kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang disebabkan oleh beberapa hal yaitu yang pertama aturan pemerintah yang masih berubah-ubah, kedua terdapat beberapa

fasilitas yang masih belum diperbarui, ketiga pegawai yang masih mendahulukan urusan pribadi daripada urusan kantor, yang terakhir kesehatan pegawai yang kurang baik. Hal ini memang lumrah terjadi pada kinerja pegawai. Sedangkan Hambatan pada kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang. Hambatan tersebut terjadi dikarenakan oleh beberapa hal yang mungkin terjadi pada saat awal pelayanan dengan data yang mungkin belum lengkap maupun dari segi informasi yang belum lengkap, sehingga nantinya pada saat pengolahan atau pengkajian data bisa di temukan kendala dikarenakan kurangnya informasi dari pihak masyarakat. Selanjutnya miss komunikasi anantara staff dengan masyarakat, pegawai yang kurang fokus dalam mengerjakan tugas dan hal ini menyebabkan harus membuat dokumen ulang.

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

Daftar Pustaka

BUKU :

- Dr. Amiartuti Kusmaningtyas, SH., M.M.(2014). *Kinerja Karyawan Tinjauan Dari Dimensi Komunikasi, Disiplin, dan Komitmen.* Malang: Bayumedia Publishing
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Edisi. Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Hayat.(2017). *Manajemen Pelayanan Publik.* Depok: PT RajaGrafindo Persada
- Hayat.(2018). *Kebijakan Publik,* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Hayat.(2018). *Kebijakan Publik (Evaluasi, Reformasi, Formulasi)* Edisi pertama. Malang: intrapublishing

- Hardiyansyah.(2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya.* Yogyakarta: Gava Media
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik.* Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan
- Rahayu, Elvira.(2015). *Hukum Ketenagakerjaan.* Jakarta Selatan: Rahayu & Partners
- Sinamabela, dkk. (2006). *Reformasi Pelayan Publik: Teori Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono.(2008). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta
- Suharsimi Arikunto. (1996). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik,* Jakarta: Rineka Cipta
- Teguh Muhammad. (2005). *Metodologi Penelitian Ekonomi; Teori dan Aplikasi.*Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- JURNAL :
- Hayat.(2013). *Profesionalitas dan Proporsionalitas Pegawai Tidak Tetap dalam Penilaian Kinerja Pelayanan Publik.* Universitas Islam Malang
- Hayat.(2014). *Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Pelayanan Publik Dalam Kerangka Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.GARUDA (Garda Rujukan Digital),* Vol 8 No 1
- Hayat.(2014). *Konsep Kepemimpinan Dalam Reformasi Birokrasi: Aktualisasi Pemimpin Dalam Pelayanan Publik Menuju 1 Good Governance.* Jurnal Borneo Administrator Vol 10 No 1
- Hayat.(2016). *Peneguhan Reformasi Birokrasi melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik.*Universitas Gajah Mada Vol 20 No 2
- Kurniawan.(2016). *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah.*Jurnal FIAT JUSTISIA. Faculty of Law, Lampung University, Vol. 10 No. 3
- Mahsyar, Abdul. (2011).*Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik.*Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammdyah Makassar Vol. 1 No. 2
- Mahsyar, Abdul. (2011).*Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik.* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammdyah Makassar Vol. 1 No. 2
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Syarifudin, Therssa. (2018). *Faktor-Faktor Penghambat Dan Pendukung Kualiiitas Pelayanan E-Ktp di Kantor Kecamatan*

Samarinda Ulu. *Jurnal Administrasi Publik*
Vo/. 2, No. 1

SKRIPSI :

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

Pendidikan, Pemuda, Dan Olahraga DIY. Fakultas Ekonomi Universitas

Negeri Yogyakarta

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

Kualitas Pelayanan Perkawinan Pada Kantor Urusan Agama (Studi Kasis

Di Kantor Urusan Agama Krcamatan Lowokwaru Kota Malang). Fakultas

Ilmu Administrasi Publik Universitas Islam Malang

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

Kabupaten Karimun. Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam

Negeri Sulta Syarif Kasim Riau

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

Kabupaten Pidie. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas

Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

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

Kantor Bpjs Kesehatan Cabang Makassar. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu

Politik Universitas Muhammadiyah Makassar

SITUS RESMI :

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

Buleleng

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

Sekretariat Website JDIH BPK RI

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

Indonesia.

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

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

Bidang Perekonomian Republik Indonesia.

<https://dikti.kemdikbud.go.id>

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020,

<http://bkpsdm.pamekasankab.go.id/peraturan-pemerintah-nomor-17-tahun2020#:~:text=Isi%20PP%20Nomor%2017%20Tahun,yang%20memiliki%20keterkaitan%20dengan%20pelaksanaan>

Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 :

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

Presiden Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5

Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara,

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

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

[https://www.kemhan.go.id/badiklat/2014/11/24/sosialisasi-undangundangno-5-tahun-2014-tentang-aparatur-sipilnegara.html#:~:text=Undang%2DUndang%20Nomor%205%20Tahun%202014%20tentang%20Aparatur%20Sipil%20Negeri,Pegawai%20Negeri%20Sipil%20\(PNS\)%20dengan](https://www.kemhan.go.id/badiklat/2014/11/24/sosialisasi-undangundangno-5-tahun-2014-tentang-aparatur-sipilnegara.html#:~:text=Undang%2DUndang%20Nomor%205%20Tahun%202014%20tentang%20Aparatur%20Sipil%20Negeri,Pegawai%20Negeri%20Sipil%20(PNS)%20dengan)