PELAYANAN PUBLIK DI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI KALIMANTAN BARAT

LAPORAN AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan

Kelulusan Program Diploma III

TILA FITRIANI

E0061231059

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN

PROGRAM STUDI DIPLOMA III

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

PELAYANAN PUBLIK DI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI KALIMANTAN BARAT

HALAMAN PERSETUJUAN

Diajukan Oleh:

TILA FITRIANI
E0061231059

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Laporan Akhir,

Pontianak, 18 Juni 2026

Dhidik Aprianto, SE, M.Si
NIP. 197604052006041001

HALAMAN PENGESAHAN

PELAYANAN PUBLIK DI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

TILA FITRIANI

NIM : E0061231059

Telah disidangkan

Pada Tanggal 10 Juni 2026

Dhidik Aprianto, SE., M.Si
NIP.197604052006041001

Pembimbing 18 Juni 2026

Widha Anistya Suwarso, S.I.P., M.A
NIP.199101252019032015

Penguji 17 Juni 2026

Pontianak, 18 Juni 2026

Dekan

Dr. Herlan S.Sos., M.Si
NIP. 197205212006041001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Tila Fitriani

Nomor Induk Mahasiswa : E0061231059

Program Studi : Administrasi Perkantoran

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan dibuat oleh orang lain. Seluruh isi laporan ini disusun berdasarkan hasil pengalaman magang yang saya laksanakan selama 2 bulan. Apabila laporan ini kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian atau pelanggaran atas pernyataan yang saya buat ini, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang sesuai dengan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

Pontianak, 3 April 2026

Yang Membuat Pernyataan



Tila Fitriani

E0061231059

RINGKASAN LAPORAN AKHIR

Laporan akhir ini berjudul tentang "Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat" yang dianalisis berdasarkan lima dimensi pelayanan menurut teori dari Taufik dan Warsono (2020), yaitu bukti langsung *(tangibility),* kehandalan *(reliability),* daya tanggap *(responsiveness),* jaminan *(assurance)* dan empati *(empathy).* Penulisan laporan ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan publik sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat yang harus dilaksanakan secara profesional, cepat, tepat dan transparan. Penulisan dilakukan selama pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) selama dua bulan di bidang Pelatihan Kerja dan Penempatan Tenaga Kerja. Selain itu, penulisan laporan akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa Program Diploma III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

Dengan metode penulisan menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada fenomena atau gejala yang bersifat alami. Teknik analisa data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat sudah berada pada kategori "cukup baik", meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan. Pada dimensi bukti langsung, proses pelayanan dinilai mudah dipahami dan akses layanan cukup baik, namun masih ditemukan kekurangan pada sarana dan prasarana seperti ruang pelayanan yang kurang

nyaman, penataan arsip yang belum rapi, tidak tersedianya pendingin ruangan serta kedisiplinan pegawai yang belum optimal. Pada dimensi kehandalan, pegawai telah mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur dan mengoperasikan alat bantu kerja dengan baik, sehingga pelayanan berjalan cukup efektif dan akurat. Dimensi daya tanggap menunjukkan bahwa pegawai cukup sigap dalam merespons kebutuhan masyarakat, memberikan informasi dengan jelas serta membantu menyelesaikan permasalahan pelayanan secara cepat.

Selanjutnya, pada dimensi jaminan, pelayanan yang diberikan telah mampu menumbuhkan rasa percaya masyarakat melalui kepastian waktu penyelesaian layanan, kepastian biaya yang gratis sesuai ketentuan serta kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara profesional. Pada dimensi empati, pegawai menunjukkan sikap ramah, sopan, tidak diskriminatif serta memberikan perhatian dan bantuan kepada masyarakat secara adil tanpa membedakan latar belakang pengguna layanan. Hal ini memberikan kesan positif terhadap kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat telah berupaya memberikan pelayanan publik yang cukup berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Namun demikian, peningkatan pelayanan tetap perlu dilakukan, terutama dalam pembenahan fasilitas pelayanan, peningkatan kedisiplinan pegawai, pemeliharaan sarana pendukung serta penguatan kompetensi aparatur agar pelayanan yang diberikan semakin optimal, profesional dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara berkelanjutan.

MOTTO

- ***Libatkan Allah dalam segala urusan, agar yang berat menjadi ringan dan yang sulit menjadi mudah***

- ***Tetaplah yakin pada Allah. jauh atau pun dekat, lama atau pun singkat, jika Allah berkehendak semua dengan mudah terjadi. Tetaplah sabar serta yakin bahwa Allah akan mengabulkan doa-doa mu di waktu yang tepat***

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, atas berkat dan rahmat yang Allah SWT berikan pada penulis maka dengan ini penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Akhir ini, meskipun dalam proses penyusunannya tak luput dari rintangan dan tantangan. Namun, dibalik ini semua terdapat perjuangan saya yang luar biasa. Tentunya hal ini tidak terlepas dari adanya dukungan dan doa-doa orang baik di sekitar saya.

Laporan Akhir ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan telah sampai pada titik ini serta untuk orang-orang yang saya sayangi dan cintai yakni untuk:

1. Cinta Pertama dan yang menjadi panutan untuk tak pantang menyerah, Ayah. Beliau adalah sosok lelaki yang meskipun tidak pernah merasakan bangku perkuliahan, tapi beliau mampu mengantarkan saya untuk bisa sampai di titik ini. Motivasi dan dukungan mengalir hingga saya bisa menyelesaikan penulisan Laporan Akhir ini.

2. Ibu tercinta yang senantiasa telah sabar mendengar segala keluh kesah saya, dimana beliau selalu sedia telinga untuk mendengar cerita saya dalam melewati hari-hari berat selama masa perkuliahan ini. Tentu doa-doa yang ibu dan ayah panjatkan salah satunya telah terwujud hari ini. Doa mereka menjadi ridho dalam langkah saya mengejar keberhasilan dalam pendidikan ini.

3. Kakak dan adik-adik tersayang yang selalu menjadi penghibur dan senantiasa mengisi hari-hari lelah saya dengan senda gurau mereka.

4. Untuk rekan-rekan angkatan 2023 terutama teman-teman sekelas saya yaitu Prodi Administrasi Perkantoran saya ucapkan terima kasih untuk tahun-tahun yang melelahkan demi menggapai masa depan yang lebih baik. Waktu yang dilewati selama masa perkuliahan yang terasa sangat singkat ini tetap memberikan kenangan yang tak dapat saya lupakan. Semoga rekan-rekan sekalian sukses atas usaha yang telah dilakukan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya maka penulisan Laporan Akhir ini yang berjudul "PELAYANAN PUBLIK DI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI KALIMANTAN BARAT" dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Tujuan penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai syarat dan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh mahasiswa untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis mendapatkan bahan penulisan yang diambil berdasarkan hasil dari Praktek Kerja Lapangan (PKL) selama 2 bulan, kemudian dari hasil observasi di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat serta sumber literatur lain yang dapat mendukung penulisan laporan ini.

Keberhasilan dalam penulisan Laporan Akhir ini tentu tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan berbagai bantuan, dorongan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginyaa kepada :

1. Dr. Herlan, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

2. Dr. Elyta, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
3. Dr. Rupita, M.Kes selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
4. Dr. Erdi, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
5. Dea Varanida, S.I.Kom, M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Administrasi Perkantoran Diploma III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
6. Bapak Dhidik Aprianto, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Laporan Akhir yang telah memberikan kemudahan dan arahan, memotivasi dan membimbing peneliti selama penulisan Laporan Akhir ini, baik secara metodologi penulisan maupun bahan literatur yang berkaitan dengan penulisan Laporan Akhir ini.
7. Widha Anistya Suwarso, S.I.P., M.A selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun bagi penulisan Laporan Akhir saya agar lebih baik kedepannya.
8. Seluruh Dosen Pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Dosen Pengajar di Prodi Administrasi Perkantoran.
9. Kepala Bidang Pelatihan Kerja dan Penempatan Tenaga Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat, yang telah

berkenan memberikan data serta informasi yang telah membantu penulis dalam penulisan Laporan Akhir ini.

11. Teman-teman angkatan 2023 khususnya Prodi Administrasi Perkantoran yang selama ini bersama-sama menjalani hari melewati masa perkuliahan yang penuh suka duka di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

Pontianak, 3 April 2026



Tila Fitriani

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR JUDUL LAPORAN AKHIR i

LEMBAR PERSETUJUAN ii

LEMBAR PENGESAHAN iii

PERNYATAAN KEASLIAN iv

RINGKASAN LAPORAN AKHIR v

MOTTO vii

LEMBAR PERSEMBAHAN viii

KATA PENGANTAR x

DAFTAR ISI xiii

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR TABEL xvii

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penulisan 1

1.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Tujuan dan Manfaat 5

1.3.1 Tujuan Penulisan 5

1.3.2 Manfaat Penulisan 6

1.4 Tinjauan Pustaka 8

1.4.1 Pengertian Pelayanan Publik 10

1.4.2 Tujuan Pelayanan Publik 12

1.4.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik 13

1.4.4 Asas-Asas Pelayanan Publik 15
1.4.5 Standar Pelayanan Publik 18
1.4.6 Jenis-Jenis Pelayanan Publik..... 21
1.5 Metode Penulisan..... 23
1.5.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data 24
1.5.2 Teknik Analisa Data..... 26

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PKL..... 27

2.1 Profil dan Sejarah Singkat Lokasi PKL..... 27
2.2 Visi dan Misi Lokasi PKL..... 28
2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Lokasi PKL..... 30
2.4 Struktur Organisasi Disnakertrans Provinsi Kalbar..... 51
2.5 Data Pegawai..... 53

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN 56

3.1 Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan..... 56
3.1.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan..... 56
3.1.2 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan 58
3.1.3 Aktivitas Kegiatan Praktek Kerja Lapangan 59
3.1.4 Suasana Kerja..... 64
3.2 Analisa Data 65
3.2.1 Dimensi *Tangible* (bukti langsung)..... 66
3.2.2 Dimensi *Reliability* (kehandalan)..... 69
3.2.3 Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)..... 71
3.2.4 Dimensi *Assurance* (jaminan)..... 74
3.2.5 Dimensi *Empathy* (empati) 77
3.2.6 Upaya yang Dilakukan 80

BAB IV PENUTUP 82

4.1 Simpulan 82

4.2 Saran 83

DAFTAR PUSTAKA 86

DOKUMENTASI 88

LAMPIRAN 93

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Logo Disnakertrans Provinsi Kalbar 28

Gambar 2.2 Kantor Disnakertrans Provinsi Kalbar 28

Gambar 2.3 Struktur Organisasi Disnakertrans Provinsi Kalbar 52

Gambar 2.4 Struktur Jabatan Disnakertrans Provinsi Kalbar 53

Gambar 3.1 Arsip Surat yang Berantakan 69

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Motto Pelayanan Disnakertrans Provinsi Kalbar 29

Tabel 2.2 Daftar Nama Pegawai Bidang PKPTK 54

Tabel 3.1 Jadwal dan Jam Masuk Kerja Disnakertrans Provinsi Kalbar 59

Tabel 3.2 Aktivitas Harian Selama PKL 60

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Pedoman Observasi Penulisan 93

Lampiran 2 Pedoman Wawancara 95

Lampiran 3 Transkrip Wawancara 97

Lampiran 4 Daftar Nama Informan Penulisan 101

Lampiran 5 Peta Lokasi PKL 102

Lampiran 6 Surat Tugas PKL 103

Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Melaksanakan PKL 104

Lampiran 8 Lembar Monitoring dan Evaluasi 105

Lampiran 9 Lembar Penilaian Mentor 106

Lampiran 10 Lembar Penilaian DPL 107

Lampiran 11 Lembar Rekap Nilai Akhir 108

Lampiran 12 Sertifikat PKL 109

Lampiran 13 Absensi Harian Selama PKL 110

Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup 113

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah. Pelayanan publik merupakan sebagai penyedia layanan kepada masyarakat yang dijalankan oleh pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintah yang baik. Berdasarkan paradigma *new public service*, masyarakat tidak hanya dipandang sebagai pengguna layanan, tetapi sebagai warga negara yang memiliki hak untuk dilayani secara adil, transparan dan partisipatif. Oleh karena itu, aparatur harus mampu memberikan pelayanan yang bersifat informatif. Selain itu, pelayanan publik juga merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Menurut (Hayat 2017, 22), pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan. Sedangkan menurut (Mukaron dan Laksana 2016, 41), pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi.

Pelayanan berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, tepat waktu serta sarana dan prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah

sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah telah menetapkan asas-asas dan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik.

Melalui pedoman tersebut, terdapat standar minimal bagi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pentingnya untuk menetapkan asas-asas pelayanan seperti, kepentingan umum, kepastian hukum, persamaan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa

> "*Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik*".

Dari pernyataan Undang-Undang tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik sebagai aktivitas atau rangkaian kegiatan aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara Indonesia dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan pemaparan tersebut, dalam hal ini peran Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat sangatlah krusial, dimana pelayanan mereka berdampak langsung pada masyarakat karena tentu pelayanan yang kurang baik akan menjadi keluhan masyarakat. Dari situlah, dilihat apakah pelayanan yang diberikan berkualitas atau tidak. Selain itu, peran Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat juga dianggap krusial mengingat instansi ini secara langsung menjalankan amanat konstitusional Pasal 27 ayat (2) UUD 1945 untuk menjamin hak setiap warga negara atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Sebagai *leading sector* di bidang ketenagakerjaan, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat menjadi pintu gerbang utama bagi masyarakat dalam mengakses layanan fundamental seperti penerbitan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) yang menjadi syarat mutlak memasuki dunia kerja, sehingga terhambatnya pelayanan akan berdampak langsung pada meningkatnya angka pengangguran terbuka.

Selain itu, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat juga berperan sebagai stabilisator hubungan industrial melalui fungsi mediasi perselisihan ketenagakerjaan yang jika tidak ditangani secara cepat dan akuntabel dapat memicu konflik sosial dan mengganggu iklim investasi daerah. Fungsi strategis lainnya adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui Balai Latihan Kerja serta fasilitasi penempatan dan perlindungan tenaga kerja, baik lokal maupun migran, yang seluruh prosesnya sangat bergantung pada tertibnya administrasi perkantoran.

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis memilih teori dari Taufik dan Warsono (2020), dimana menggunakan lima dimensi indikator pelayanan yang terdiri dari bukti langsung *(tangibility)*, kehandalan *(reliability)*, daya tanggap *(responsiveness)*, jaminan *(assurance)* dan empati *(empathy)*. Penggunaan teori ini, penulis pilih mengingat dapat memperkaya dimensi pelayanan terutama saat membahas dimensi bukti langsung *(tangibility)* yang di ketahui di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat sendiri masih terdapat beberapa permasalahan yang menjadi perhatian utama yang perlu ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan kedepannya dapat berjalan lebih optimal lagi, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperbaiki citra sebuah organisasi. Selain itu, penggunaan teori ini juga dapat menjadi bahan evaluasi dalam melihat pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat kepada masyarakat terhadap apa yang mereka butuhkan ketika datang ke instansi tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, sebagaimana hasil dari pengamatan yang dilakukan penulis selama Praktek Kerja Lapangan di instansi terkait, maka penulis tertarik untuk membuat laporan akhir yang berjudul tentang "Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat" sebagai salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan pendidikan di Program Diploma III Administrasi Perkantoran pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam laporan akhir ini adalah "Bagaimana berjalannya pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat, menurut teori dari Taufik dan Warsono (2020) yang ditinjau dari dimensi bukti langsung *(tangibility)*, kehandalan *(reliability)*, daya tanggap *(responsiveness)*, jaminan *(assurance)* dan empati *(emphaty)*?"

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dari pembuatan laporan akhir ini adalah :

a. Untuk mendeskripsikan terkait pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat berdasarkan dimensi bukti langsung (*tangibility*).
b. Untuk mendeskripsikan terkait pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*).
c. Untuk mendeskripsikan terkait pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*).

d. Untuk mendeskripsikan terkait pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*).
e. Untuk mendeskripsikan terkait pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat berdasarkan dimensi empati (*emphaty*).
f. Memberikan rekomendasi dan saran guna memperbaiki serta meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat di Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat.

1.3.2 Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan adalah dampak atau hasil yang ditimbulkan setelah tujuan penulisan tercapai. Adapun manfaat penulisan Laporan Akhir ini terdiri dari :

A. Manfaat Teoritis

Hasil dari pengamatan ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis terutama yang berkaitan dengan teori pelayanan publik, sebagai bahan referensi lebih lanjut bagi mereka yang berkeinginan melakukan pengamatan pada kantor dinas yang sama, mampu mengembangkan pengetahuan yang diperoleh selama di bangku perkuliahan serta sebagai sumber informasi yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat agar menjadi lebih baik.

B. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Hasil penulisan Laporan Akhir ini dapat menjadi wadah dalam meningkatkan khazanah ilmu pengetahuan, wawasan serta keterampilan penulis. Selain itu, penulis juga dapat menerapkan secara langsung ilmu yang di dapat selama masa perkuliahan dan magang yang telah dilakukan.

2. Manfaat Bagi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat

Bagi lembaga dinas terkait, penulisan Laporan Akhir ini dapat menjadi bahan masukan, kritik maupun saran terutama berkaitan dengan pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat, sehingga diperoleh bagaimana pelayanan publik di dinas tersebut dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya agar lebih optimal dalam mencapai tujuan layanan yang berkualitas di Kota Pontianak.

3. Manfaat Bagi Universitas Tanjungpura

Laporan Akhir ini dapat menjadi bahan referensi guna memberikan sumbangan keilmuan bagi pengembangan ilmu administrasi perkantoran, terutama dalam kaitannya dengan pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat di Kota Pontianak sehingga bisa menjadi referensi bagi penulis lainnya ketika mengambil judul yang sama atau berkaitan.

1.4 Tinjauan Pustaka

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis memilih teori dari Taufik dan Warsono (2020), dimana menggunakan lima dimensi indikator yang terdiri dari bukti langsung *(tangibility),* kehandalan *(reliability),* daya tanggap *(responsiveness),* jaminan *(assurance)* dan empati (empathy). Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis memilih teori dari Taufik dan Warsono (2020) karena dimensi-dimensi yang terdapat di dalamnya sehingga lebih aplikatif secara konstekstual mampu mengukur pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai di instansi pemerintahan daripada menggunakan teori SERVQUAL dari Parasuraman et al. (1988).

Dalam teori SERVQUAL ini, fokusnya adalah pada kepuasan pelanggan yang dalam hal ini sering digunakan pada pelayanan sektor swasta atau jasa bisnis. Sehingga dianggap tidak relevan dengan biroksasi pemerintahan saat ini dengan segala tuntutan dalam menciptakan *good governance* yang meliputi standar pelayanan publik berbasis elektronik serta pelayanan terpadu yang menciptakan pelayanan tanpa prosedur yang berbelit belit. Di dalam praktek pelayanan publik, teori Taufik dan Warsono (2020) telah memodifikasi 5 dimensi teori SERVQUAL menjadi dimensi yang lebih sederhana. Sehingga teori Taufik dan Warsono ini bisa lebih tajam merangkum permasalahan klasik yang sering dijumpai masyarakat yaitu dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai pemerintah melalui instansi-instansinya.

Dalam penulisan laporan akhir ini, memang penulis menggunakan teori dari Taufik dan Warsono (2020) sebagai teori utama. Teori dari Taufik dan

Warsono (2020) ini menegaskan bahwa meskipun 5 dimensinya sama dengan teori SERVQUAL namun disesuaikan dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah sehingga apa yang disampaikan oleh Taufik dan Warsono (2020) dapat memperkaya dimensi terutama saat membahas dimensi bukti langsung *(tangibility)* yang diketahui di Disnakertrans sendiri terdapat beberapa masalah. Namun, ada referensi teori yang penulis jadikan sebagai pendukung yang tentunya relevan dengan era pelayanan publik saat ini yaitu adalah teori dari Prasojo dan Kurniawan (2019). Dimensi dalam teori ini terdiri dari kesederhanaan dan daya tanggap *(responsiveness).* Dalam hal ini, Prasojo dan Kurniawan (2019) menegaskan bahwa kesederhaan dan daya tanggap adalah dua dimensi yang juga krusial untuk menentukan kepuasan masyarakat dalam pelayanan terpadu yang diberikan oleh pegawai pemerintah. Teori pendukung diatas dinilai tepat dalam memperkuat teori yang disampaikan oleh Taufik dan Warsono (2020) karena mampu melihat secara nyata permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik secara komprehensif guna memenuhi tuntutan kemuktahiran dan bukti bahwa teori utama yang digunakan tidak kaku.

Oleh karena itu, untuk memahami teori diatas secara lebih komprehensif, maka dibawah ini dijelaskan terlebih dahulu tentang unsur-unsur pelayanan publik yang secara umum berkaitan dengan tolak ukur keberhasilan atau kegagalan dalam implementasi pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat.

1.4.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara, dimana masyarakat mempunyai kepentingan terhadap suatu organisasi atau instansi mengenai suatu hal sesuai dengan aturan yang telah berlaku. Selain itu, pelayanan juga merupakan salah satu hal yang sangat krusial untuk dilakukan yang mana proses pelayanannya menggunakan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Pembangunan dan peningkatan pelayanan dasar yang diberikan untuk kepentingan publik menjadi amanah yang harus terus dilakukan guna penyejahteraan hajat hidup orang banyak. Berdasarkan yang tertera dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu rangkaian atau kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan adminsitrasif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut (Kotler, 2011), pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan ataupun kesatuan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kemudian menurut Sampara pelayanan menjadi suatu kegiatan yang berurut dan terjadi dalam bentuk interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain ataupun dengan mesin yang menciptakan kepuasan bagi masyarakat.

Sementara itu, istilah publik sendiri berasal dari bahasa Inggris *public* yang artinya umum yang dalam hal ini berkaitan dengan masyarakat atau negara. Sedangkan menurut Sutan, kata publik berarti sesuatu hal yang berkaitan dengan orang banyak. Dalam bentuk penyelenggaran pelayanan publik, hal ini diartikan sebagai upaya negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak masyarakat sebagai warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif atau pelayanan berupa penyedian berbagai bentuk dokumen atau bentuk fisik lain yang dibutuhkan publik.

Menurut (Litjan Poltak Sinambella dkk, 2007), mengartikan pelayanan publik sebagai bentuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dalam hal ini negara hakikatnya sebagai pemerintah yang menjalankan birokrasi harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang tidak hanya terdiri dari kebutuhan individual tetapi kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat. Kemudian Menurut (Moenir, 1995), pelayanan publik menjadi suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang maupun bentuk birokrasi dalam memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh kelompok atau seseorang dalam hal ini pemerintah (birokrat) dalam menjalankan birokrasi dengan memberikan bantuan kepada masyarakat dengan harapan untuk mencapai suatu tujuan tertentu dengan prosedur pelayanan atau tata cara yang sudah ditetapkan sebelumnya.

1.4.2 Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik ialah untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik pemberi maupun penerima layanan. Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa tujuan pelayanan publik terdiri dari;

a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan koperasi yang baik.
c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari tujuan diatas, dapat disimpulkan bahwa tujuan pelayanan publik adalah sebagai pedoman dan tolak ukur keberhasilan bagi seluruh penyelenggara negara dalam memberikan layanan kepada masyarakat, sehingga setiap kebijakan, program dan kegiatan administrasi memiliki acuan yang jelas, terukur dan dapat di pertanggungjawabkan.

1.4.3 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Di dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut;

a. Kesederhanaan

   Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

   Kejelasan ini mencakup beberapa hal yakni, persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

   Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

   Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah

e. Keamanan

   Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Untuk prinsip pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan fungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan

publik. Dengan adanya prinsip pelayanan publik ini dapat membuat masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan yang mereka inginkan.

1.4.4 Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 sebagai berikut;

1. Kepentingan umum

   Layanan publik yang di berikan mengedepankan kepentingan orang banyak. Manfaat yang di peroleh secara prosedural yang digunakan atas nama dan semua masyarakat dalam kaitannya dengan tindakan, keputusan atau kebijakan.

2. Kepastian hukum

   Artinya pelayanan publik yang diberikan dari hukum yang oleh ilmu hukum tidak dianggap berasal dari aturan-aturan yang lebih umum. Asas kepastian hukum dipandang sebagai dasar-dasar atau petunjuk-petunjuk bagi hukum yang berlaku.

3. Kesamaan hak

   Pelayanan publik yang diberikan kepada warga tanpa terkecuali. Sekalipun ada warga yang tidak taat pajak, tetap akan mendapatkan pelayanan.

4. Keseimbangan hak dan kewajiban

   Pelayanan publik harus sebanding antara dana yang dibayarkan dengan layanan yang diberikan.

5. Keprofesionalan

   Pelayanan publik bertindak dalam kepentingan publik juga harus memastikan bahwa mereka memiliki kemampuan dalam hal sumber daya personil yang tepat, kompeten dan berpengetahuan untuk memastikan bahwa tujuan organisasi, proyek dan hasil dapat tercapai.

6. Partisipatif

   Pelayanan publik mengajak warga yang punya kepentingan untuk ikut terlibat dalam layanan walaupun hanya sekedar menginformasikan layanan, ataupun ikut membayar dan menceburkan diri dalam pelayanan.

7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

   Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang sama tanpa memandang dan membeda-bedakan ras ataupun status sosial lainnya.

8. Akuntabilitas

   Segala bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

9. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

   Penerima layanan publik tidaklah semua ada dalam batas usia yang sama, tapi beragam dengan berbagai macam kondisi kesehatan dan beban kehidupan termasuk jenis kelamin. Terlebih pemerintah dalam pelayanan harus menyediakan fasilitas yang dapat membantu lansia, ibu hamil, penyandang disabilitas serta adanya perlakuan yang lebih memperhatikan kelompok rentan tersebut yang sedang melakukan proses pelayanan.

10. Ketepatan waktu

    Pelayanan publik diberikan dengan prosedur tetap. Didalamnya ada durasi waktu pengurusan layanan, sehingga ada kepastian dari sisi waktu pengurusan pelayanan yang telah ditentukan.

11. Keterbukaan

    Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki sikap keterbukaan dan dapat diakses serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti

12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

    Dalam menyelenggarakan pelayanan harus cepat dalam proses pelayanan dari aparat, kemudahan dalam artian tidak dipersulit dalam pelayanan serta keterjangkauan dalam artian dalam pelayanan dapat dijangkau oleh semua kalangan.

Dari asas-asas tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik yang ditujukan kepada semua masyarakat, dapat dikatakan

sebagai pelayanan yang terbaik apabila pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua elemen masyarakat dan telah memenuhi asas-asas yang telah ditetapkan sehingga memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitasnya.

1.4.5 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaran pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut (Agus Dwiyanto 2009, 309) mengemukakan bahwa standar pelayanan publik dianggap sebuah norma karena dalam penerapannya, standar tersebut berisi tentang bagaimana mengembangkan praktik-praktik yang mampu membantu organisasi mencapai tujuannya. Standar pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, sekurang-kurangnya meliputi;

a. Prosedur pelayanan

   Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

   Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

   Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

   Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

   Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

   Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan publik diatas, ditambahkan materi muatan yang diambil berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang terdiri dari;

a. Dasar hukum. Peraturan perundang undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik.
b. Persyaratan. Syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
c. Sistem. Mekanisme dan prosedur serta tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
d. Jangka waktu penyelesaian. Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
e. Biaya/tarif penyelesaian. Biaya yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang

besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan pengguna.

f. Produk layanan. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
g. Sarana dan prasarana. Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan.
h. Kompetensi pelaksanaan. Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
i. Pengawasan internal. Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
j. Penanganan dan pengaduan. Saran dan masukan serta tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
k. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
l. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya serta risiko yang mungkin timbul dan mengakibatkan kerugian.
m. Evaluasi kinerja pelaksanaan. Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan standar pelayanan publik diatas, dapat disimpulkan bahwa komponen standar pelayanan harus disusun dengan baik agar dapat memberikan informasi bagi pihak penyelenggara pelayanan, dengan tujuan untuk memudahkan

masyarakat dalam menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Selain itu, standar pelayanan yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat serta mudah dimengerti dan dapat diterima oleh masyarakat/*stakeholder*.

1.4.6 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Menurut (Hardiyansyah 2011, 23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi menjadi tiga kelompok, yaitu Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang dan Pelayanan Jasa. Pernyataan ini didukung berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, yang menyatakan bahwa jenis pelayanan publik terdiri dari;

1. Pelayanan Administratif. Adalah pelayanan berupa pencatatan, penelitian, dokumentasi maupun dokumen. Misalnya pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Sertifikat Tanah, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Surat Izin Mengemudi (SIM), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor dan sebagainya.
2. Pelayanan Barang. Adalah pelayanan berupa penyediaan barang wujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen

langsung, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik dan penyediaan air bersih.

3. Pelayanan Jasa. Adalah pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya yang dibutuhkan oleh publik misalnya, pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, jasa kebersihan/persampahan, jasa pergudangan dan pelayanan sosial.

Selain pernyataan diatas, pendapat lain juga di kemukakan oleh Lembaga Administrasi Negara (dalam SANKRI Buku III 2004, 185) sebagai berikut;

a. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan pajak, KTP, SIM, perjanjian dan keimigrasian.
b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lain sebagainya.
c. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terkait dengan utilitas seperti penyediaan listrik, air, telepon dan transportasi lokal.
d. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan

perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

e. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang bisa dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan. Adapun contohnya seperti pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

1.5 Metode Penulisan

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis menggunakan jenis deskriptif, yaitu menggambarkan atau mendeskripsikan fenomena-fenomena berdasarkan pengamatan selama pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat. Pada penulisan ini penulis menggunakan dua macam sumber data sebagai berikut :

a. Sumber data primer : Sumber data primer adalah sumber data yang dipakai penulis dalam rangka penyusunan laporan akhir berupa pengamatan dan pengerjaan langsung yang digunakan penulis melalui tugas-tugas yang diberikan selama kegiatan Praktek Kerja Lapangan.

b. Sumber data sekunder : Sumber data sekunder diperoleh penulis melalui beberapa sumber yaitu buku penunjang, jurnal, referensi beberapa laporan akhir serta internet yang penulis gunakan untuk melengkapi data-data yang menurut penulis masih kurang.

1.5.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian, teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan, sedangkan alat pengumpulan data adalah instrumen yang digunakan dalam proses tersebut. Berikut akan dijelaskan teknik dan alat pengumpulan data.

a. Observasi

Teknik observasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengamati langsung fenomena atau kejadian yang diamati tanpa mengubah kondisinya dengan melakukan pengamatan ataupun pencatatan. Teknik ini dilakukan dengan melihat langsung aktivitas atau kondisi yang terjadi di tempat PKL dengan dilakukannya pengamatan dan pencatatan terhadap gejala-gejala pada subjek dan objek yang terjadi ditempat tersebut.

b. Wawancara

Teknik wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan berinteraksi langsung dengan orang-orang terkait untuk mendapatkan informasi atau pendapat dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan ke subjek (orang) yang sedang diamati. Teknik ini bertujuan untuk mengetahui langsung apa tanggapan subjek terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat khususnya pelayanan kepada pemenuhan kebutuhan masyarakat, sehingga penulis dapat

menyimpulkan apa saja kendala yang subjek hadapi. Di bawah ini adalah nama-nama narasumber yang diwawancarai penulis, yaitu;

1. Ibu Rini Yuliasti : Kepala Seksi Informasi dan Analisis Produktivitas
2. Bapak Sattar : Satpam Disnakertrans
3. Ibu Evi : Masyarakat

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan permasalahan yang menjadi fokus penulisan, salah satunya file, foto dan bahan pendukung lainnya.

2. Alat Pengumpulan Data

1. Alat Observasi : Alat yang digunakan penulis untuk melakukan observasi adalah buku catatan harian yang berguna untuk mencatat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan topik yang diangkat oleh penulis.
2. Alat Wawancara : Alat yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data saat melakukan wawancara yakni berupa ;
    - Buku dan Alat Tulis : Berfungsi untuk melakukan pencatatan terkait pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan oleh penulis kepada pihak yang diwawancara.

- Handphone : Digunakan oleh penulis untuk merekam percakapan pada saat melakukan wawancara serta untuk memperjelas apa yang dibicarakan karena penulis tidak sempat untuk mencatat hasil wawancara yang diberikan informan pada saat melakukan wawancara.

3. Alat Dokumentasi : Alat yang digunakan penulis dalam pengumpulan data, yaitu hanya handphone saja. Handphone ini digunakan oleh penulis untuk mengambil foto-foto yang berkaitan dengan masalah yang penulis amati, meminta file serta data yang berkaitan dengan topik yang diangkat oleh penulis.

1.5.2 Teknik Analisa Data

Teknik penulisan yang digunakan penulis dalam penulisan laporan akhir ini, yaitu teknik analisa data secara kualitatif. Data yang sudah diperoleh oleh penulis melalui teknik dan alat pengumpulan data tersebut kemudian dianalisa menggunakan cara kualitatif. Menurut (Afrizal 2017, 13), beliau mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai penelitian ilmu-ilmu sosial yang mengumpulkan dan menganalis data berupa kata-kata (lisan maupun tulisan) dan perbuatan-perbuatan manusia. Jadi, metode penelitian kualitatif adalah kegiatan yang mengumpulkan data melalui aktivitas sosial yang dilakukan peneliti atau penulis. Hal ini dilakukan agar penulis memperoleh data-data yang valid/cukup untuk mendukung penulis dalam mengindentifikasi masalah yang penulis bahas.