

# **EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENCAIRI KERJA (AK-1) PADA DINAS SOSIAL, TENAGA KERJA DAN MOBILITAS PENDUDUK KABUPATEN ACEH UTARA**

**Ilyas Ismail**

Dosen FISIPOL Universitas Almuslim

## **ABSTRAK**

*Fenomena yang melatarbelakangi penelitian ini adalah seiring dengan keinginan masyarakat yang mengharapkan pelayanan publik berjalan lebih efektif karena tugas terpenting dari instansi pemerintah adalah pemberi pelayanan, namun keefektifan pula sangat penting dan dibutuhkan dalam menunjang pelayanan. Dan salah satu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanannya adalah Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara yang mana pelayanannya berupa pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1). Inilah yang menjadi tolak ukur dari pembahasan dan penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1), dan mendiskripsikan kendala-kendala dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1), serta mendiskripsikan upaya yang ditempuh untuk mengatasi kendala dalam pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan diskriptif dengan melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi terhadap informan yaitu: Kepala Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara, Kepala Bidang Ketenagakerjaan, Kepala Seksi Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Ketenagakerjaan, staf seksi pembinaan hubungan industrial dan jaminan ketenagakerjaan, 3 (tiga) orang yang sudah melakukan pengurusan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1), sedangkan data sekunder diperoleh dari penelitian perpustakaan dengan studi dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara mengenai Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1), maka dapat ditarik kesimpulan pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1) tidak sesuai dengan Pasal 42 Qanun Pemerintah Kabupaten Aceh Utara Nomor 5 Tahun 2005. Dikarenakan masih adanya oknum pegawai pembuat kartu kuning yang melakukan pungutan liar pada saat memberikan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1). Karena masih adanya indikator yang belum menunjang maka dari itu pelayanannya dapat dikatakan belum efektif.*

**Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Ak-1**

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik di Indonesia masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan, ada tiga masalah penting yang banyak terjadi dilapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yaitu: besarnya diskriminasi pelayanan dimana penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh hubungan kesamaan afiliasi politik, etnis, dan agama. Fenomena semacam ini tetap marak walaupun telah diberlakukan undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan negara yang bersih dari kolusi, korupsi, dan nepotisme (KKN) yang secara tegas mengatakan harus ada

kesamaan pelayanan bukan mendiskriminasi, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan, ketidak pastian ini sering menjadi penyebab munculnya KKN sebab para pengguna jasa cenderung memilih menyogok dengan biaya tinggi kepada penyelenggara pelayanan untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan serta rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik ini merupakan konsekwensi logis dari adanya diskriminasi pelayanan dan ketidakpastian pelayanan tersebut.

Para petugas pelayanan harus kompeten dalam melaksanakan tugasnya, hal ini berarti petugas tidak boleh mendiskriminasi

pelayanan, harus adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan, sehingga tidak muncul KKN dan para pengguna jasa tidak perlu menyogok penyelenggara pelayanan untuk mendapatkan kepastian pelayanan.

Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat dan efektivitas secara langsung dapat dihubungkan dengan pencapaian tujuan dari suatu organisasi tersebut. Kata efektivitas itu sendiri memiliki unsur-unsur yang memang menjadi perhatian kepada masyarakat. Mereka menuntut pelayanan yang efektif dalam berbagai hal, yakni dalam penyelesaian pekerjaan secara efektif berarti menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu sesuai dengan kuantitasnya serta penggunaan sumber daya ataupun output yang minimal dalam mencapai hasil kerja yang maksimal. Hal ini selalu diharapkan tidak hanya di pusat swasta, pemerintahan, juga pada semua tingkat pemerintahan baik itu dari pusat sampai kelurahan mendapatkan tuntutan yang sama dari publik yaitu pelayanan yang efektif. (Ratminto, Atik Septi Winarsih:2005:19)

Dalam Pasal 42 Qanun Kabupaten Aceh Utara Nomor 15 Tahun 2005 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara, bahwa segala pembiayaan yang dibutuhkan untuk operasional dalam melaksanakan kegiatan dinas Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk dibebankan didalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Aceh Utara.

Fenomena yang terjadi selama ini di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara bahwa adanya perilaku pegawai pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1) yang melakukan pungutan liar (Pungli) dalam memberikan pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1), dan meminta uang jasa Rp.15.000 (lima belas ribu rupiah) ada juga yang meminta seiklas hati, tergantung siapa yang bertugas membuat Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1) tersebut. Kondisi seperti ini terpaksa diterima oleh para pencari kerja demi untuk mendapatkan Kartu Tanda Pencari Kerja

(Ak-1), hal ini jelas melanggar dengan Qanun Nomor 15 Tahun 2005 tentang Susunan Organisasi dan tata Kerja Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten Aceh Utara.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam Penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian adalah Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara yang bertempat di Jalan Mayjen T.Hamzah Bendahara Kota Lhokseumawe. Waktu penelitian dimulai bulan Juli sampai dengan September 2013.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih.

Metode yang digunakan adalah studi penelitian yang menguraikan dan menjelaskan mengenai berbagai aspek secara individu, suatu kelompok, suatu organisasi, program, maupun situasi sosial. Metode deskriptif adalah metode yang hanya memaparkan, menuliskan, dan melaporkan keadaan suatu objek ataupun suatu peristiwa yang berupa penyingkapan sebuah fakta. Sedangkan metode studi kasus adalah metode penelitian tentang subjek penelitian berupa individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat, yang berkenaan dengan suatu fase atau tahap, sehingga dapat memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat dan karakter yang khas dari suatu kasus.

Penelitian menggunakan metode ini dapat digunakan untuk memecahkan masalah dengan membandingkan persamaan dan perbedaan gejala yang ditemukan, mengukur dimensi suatu gejala, mengadakan klarifikasi gejala, menilai gejala, menetapkan standar, menetapkan hubungan antar gejala-gejala yang ditemukan dan lain-lain. (Sugiono, 2004:26)

Data-data yang diperoleh dari lapangan akan dianalisis secara kualitatif. Pada analisis data secara kualitatif, kata-kata dibangun dari hasil wawancara dan diskusi

terfokus terhadap data yang dibutuhkan untuk dideskripsikan dan dirangkum. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Selain itu, semua yang dikumpulkan mempunyai kemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.

Data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi berupa opini dan catatan perilaku dalam interaksi, semuanya dicatat sebagaimana adanya di dalam catatan lapangan (*Field notes*), kemudian dimasukkan ke dalam pencatatan tahap 2 untuk mencari kaitan antara hasil pengamatan dan hasil wawancara. Karena catatan pada tahap 1 dan tahap 2 masih panjang lebar, maka dilakukan reduksi data yaitu dengan cara data disusun kembali secara sistematis dengan menonjolkan hal-hal yang pokok sesuai dengan fokus penelitian. Hasil wawancara dan observasi yang telah disusun dan direduksi dijadikan bahan untuk melakukan penafsiran dengan mengacu pada fokus penelitian.

Interpretasi ini yang akan menjadi sumber penelitian untuk memberikan makna pada hasil penelitian. Rangkuman catatan hasil wawancara, observasi dan interpretasi pada tahap 1, 2 dan 3 yang telah tersusun menurut kategori yang sesuai dengan fokus penelitian tahap 3, selanjutnya diberi makna. Semua catatan dalam tahap 4 yang telah tersusun secara sistematis, dilakukan tabulasi konsep (tidak ditampilkan hanya untuk menemukan kaitan) dalam setiap masalah yang mengilustrasikan butir-butir hubungan antara komponen. Tahap-tahap proses yang dilalui mulai tahap 1 hingga tahap 5 merupakan totalitas hasil peneliti membuat kesimpulan dengan cara mengabstraksikan keseluruhan makna dan membentuk suatu model hasil penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

#### **Letak Geografis Kabupaten Aceh Utara**

Kabupaten Aceh Utara merupakan salah satu dari 23 Kabupaten yang ada di Provinsi Aceh, Kabupaten Aceh Utara tergolong sebagai kawasan industri terbesar di provinsi Aceh. Ibu Kota Kabupaten Aceh Utara di pindahkan dari Lhokseumawe ke

Lhoksukon menyusul dijakannya Lhokseumawe sebagai Kota Otonomi, jarak antara Kabupaten Aceh Utara dengan Ibu Kota Propinsi Aceh adalah 255 Km. Luas wilayahnya 3.296,86 Km<sup>2</sup> atau 329.686 Ha, terdiri dari 27 Kecamatan, 2 Kelurahan, 69 pemukiman, dan 860 Gampong (Desa). Kabupaten Aceh Utara terletak pada garis 96,20-97,21 Bujur Timur, dan 4,54-518 Bujur Utara, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

Sebelah Utara dengan Selat Malaka

Sebelah Selatan dengan Kabupaten Aceh Tengah

Sebelah Timur dengan Kabupaten Aceh Timur

Sebelah Barat dengan Kabupaten Bireuen.

Topografi Kabupaten Aceh Utara terdiri dari pantai dengan daratan rendah di sebelah Utara dan daerah pergunungan di sebelah selatan. Potensi Alam Kabupaten Aceh Utara di bidang pertanian yaitu : Karet, Kelapa, Kelapa Hybrida, Kelapa Sawit, Kopi, Cengkeh, Pinang, Kakao, Kemiri, Lada, Sagu, Aren, Nilam dan Kunyit. Potensi alam di bidang perikanan yaitu : Udang Windu, Ikan Teri, Ikan Tuna, Ikan Kakap, Ikan Bandeng, Ikan Kerapu dan Kepiting. Di Kabupaten Aceh Utara juga terdapat Perindustrian seperti : Gas Alam Cair, Pupuk dan Kertas.

### **Kependudukan**

Jumlah penduduk Kabupaten Aceh Utara yang tercatat pada Badan Pusat Statistik Tahun 2013 adalah sebanyak 567.696 jiwa yang terdiri atas 262.351 jiwa berjenis kelamin Laki-laki dan 267.400 jiwa berjenis kelamin perempuan.

Dari data di atas terlihat tingkat kepadatan penduduk perkecamatan di Kabupaten Aceh Utara tercatat bahwa Kecamatan Dewantara yaitu 46.985 jiwa, sedangkan jumlah penduduk terendah terdapat di Kecamatan Geuerudong Pase yaitu 4.448 jiwa.

### **Luas Wilayah Kabupaten Aceh Utara**

Luas wilayah Kabupaten Aceh Utara yang tercatat adalah 3.296,86 km<sup>2</sup>, atau

329.686 Ha. Dengan panjang garis pantai 51 km, dan kewenangan kabupaten adalah sampai 4 mil laut, maka luas wilayah laut kewenangan ini adalah 37.744 Ha atau 3.774,4 km<sup>2</sup>.

Dari table di atas terlihat Kecamatan yang paling luas wilayahnya adalah Kecamatan Paya Bakong yaitu 418,32 Km<sup>2</sup> dengan persentase 12,69%, sedangkan Kecamatan dengan wilayah terkecil adalah Kecamatan Lapang yaitu 19,27 Km<sup>2</sup> dengan persentase 0,58%.

### **Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara**

Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara terletak di Kota Lhokseumawe. Tepatnya di belakang Masjid Islamic Center Kota Lhokseumawe. Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara merupakan sebuah Instansi pemerintah yang memberikan pelayanan salah satunya pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1) yang berwenang di bawah kepemimpinan Kepala Daerah yaitu Bupati melalui Sekretaris Daerah. Sebuah Instansi yang di pimpin oleh seorang Kepala Dinas dan dibantu oleh seorang Sekretaris, yang mempunyai Sub Bidang Umum dan Kepegawaian serta Sub bagian keuangan dan Pelaporan. Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk terdiri dari beberapa bidang yang membantu jalannya tugas dari seorang Kepala Dinas, Yaitu Bidang Tenaga Kerja, dibantu oleh seksi-seksi yang mempunyai tugasnya masing-masing.

Bidang Ketenagakerjaan merupakan sebuah bidang yang mengatur segalanya tentang tenaga kerja baik mengatur tentang penempatan tenaga kerja maupun pembinaan tenaga kerja.

### **Hasil Penelitian**

#### **Proses Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja ( Ak-1) pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara**

Berdasarkan hasil penelitian pada Dinas Sosial, Tenaga kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara mengenai

permasalahan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1). Dilihat dari fakta di lapangan terlihat adanya oknum pegawai negeri sipil yang bertugas memberikan pelayanan pembuatan Kartu tanda pencari kerja (Ak-1) yang melakukan pengutan liar.

Berdasarkan fenomena tersebut di atas, maka pemerintah telah berupaya untuk melakukan suatu tindakan agar pelayanan kartu tanda pencari kerja (Ak-1) lebih efektif. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Jailani Abdullah selaku Kepala Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara:

”Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1) pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara tidak membutuhkan biaya apapun (Gratis), segala biaya yang ditimbulkan dalam pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1) dibebankan di dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBK) Kabupaten Aceh Utara.” (Wawancara 29 Juli 2013)

Sedangkan hasil wawancara dengan Cut.Roslina Ariani selaku kepala Bidang Ketenagakerjaan sebagai berikut:

“Tidak dikenakan biaya apapun (Gratis) pada saat melakukan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1) baik pada saat pembuatan maupun pada saat melegalisir Kartu tanda pencari kerja (Ak-1) yang diperlukan hanya biaya foto copy untuk legalisir” (Wawancara 29 Juli 2013)

Samsul selaku kepala seksi Pembinaan hubungan industrial dan jaminan ketenagakerjaan juga menjelaskan mengenai syarat-syarat pembuatan kartu tanda pencari kerja (Ak-1):

“Syarat-Syarat yang dibutuhkan untuk melakukan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1) pada Dinas sosial, Tenaga kerja dan mobilitas penduduk kabupaten aceh utara yaitu 2 (dua) lembar Foto copy Ijazah yang sudah dilegalisir, 2 (dua) lembar Foto copy KTP, 2 (dua) lembar Foto warna 3x4 cm. (Wawancara 29 Juli 2013)

Hasil wawancara dengan Jamaluddin selaku staf seksi pembinaan hubungan industrial dan jaminan ketenagakerjaan Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara mengenai persyaratan pembuatan kartu tanda pencari

kerja (Ak-1), berikut kutipatan wawancaranya:

“Di dalam kepengurusan pembuatan kartu tanda pencari kerja (Ak-1) terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi bagi pencari kerja itu sendiri, namun ini semuanya kembali kepada situasi dan kondisi yang ada karena apabila persyaratan yang dimaksud telah dipenuhi tidak menutup kemungkinan bahwa bisa saja pelayanan yang diberikan jauh lebih cepat dari standar yang ada.” (Wawancara 29 Juli 2013)

Hasil wawancara dengan M.Faisal selaku masyarakat yang sudah pernah membuat Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1) pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara :

“Saya dikenakan biaya sebesar Rp.15.000,- (Lima belas ribu rupiah) pada saat melakukan pengurusan pembuatan kartu tanda pencari kerja (Ak-1) oleh petugas yang membuat kartu tanda pencari kerja (Ak-1) pada dinas sosial, tenaga kerja dan mobilitas penduduk Kabupaten Aceh Utara.” (Wawancara 15 Agustus 2013)

Keterangan lain menurut hasil wawancara dengan Alpriati selaku masyarakat yang sudah pernah membuat Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1) pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara:

“Pada saat saya melakukan pengurusan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1)

di Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara saya dikenakan biaya sebesar Rp.10.000,- (Sepuluh ribu rupiah) oleh petugas yang membuat Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1) pada dinas tersebut.” (Wawancara 15 Agustus 2013)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Fauzinur selaku masyarakat yang sudah pernah melakukan pengurusan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1) pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara:

“Pada saat saya melakukan pengurusan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1) pada Dinas sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara saya dimintai uang seiklas hati oleh petugas yang

membuat Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1) pada Dinas tersebut.” (Wawancara 19 Agustus 2013)

### **Kendala yang di hadapi pada saat pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1)**

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan ada beberapa faktor yang menjadi kendala dalam pembuatan kartu tanda pencari kerja (Ak-1). Berikut kutipatan wawancara dengan Cut Rosliana Ariani selaku kepala bidang ketenagakerjaan Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara:

”Pengurusan Kartu tanda pencari Kerja (Ak-1) memang tidak membutuhkan biaya (Gratis) namun masih terdapat pula oknum pegawai pembuat kartu tanda pencari kerja yang melakukan pungutan liar (pungli)”.

(Wawancara 29 Juli 2013)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Samsul selaku kepala seksi Pembinaan hubungan industrial dan jaminan ketenagakerjaan :

”Walaupun di dalam Qanun Kabupaten Aceh Utara disebutkan tidak dikenakan biaya dalam pembuatan Kartu tanda pencari kerja (Ak-1) tetapi ada juga oknum yang meminta uang kopi kepada pembuat kartu tanda pencari kerja (Ak-1)”.

(Wawancara 29 Juli 2013)

### **Upaya yang ditempuh untuk mengatasi kendala dalam memberikan pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1).**

Dengan melihat kendala dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja (Ak-1) pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara, maka pemerintah perlu memikirkan langkah-langkah yang di tempuh untuk menyikapi masalah ini.

Cut Rosliana Ariani selaku kepala bagian ketenagakerjaan mengatakan bahwa langkah-langkah yang di tempuh untuk mengatasi kendala dalam proses pembuatan kartu tanda pencari kerja (Ak-1) adalah:

”Kami perlu melakukan langkah-langkah untuk menyikapi permasalahan ini

dengan memberikan pelatihan kepada bawahan agar mereka mengerti apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja (Ak-1) kepada masyarakat, selain itu kami juga perlu menerapkan kedisiplinan pegawai agar mereka bisa bekerja dengan standar yang sudah ada". (Wawancara 29 Juli 2013)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Samsul selaku Kepala Seksi Pembinaan hubungan industrial dan jaminan ketenagakerjaan :

"Perlu adanya tindakan tegas dari atasan untuk menindak lanjuti bila ada petugas yang memberikan pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja (Ak-1) kepada masyarakat melakukan pungutan liar (pungli), selain itu perlu menerapkan kedisiplinan pegawai agar dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja (Ak-1) bisa berjalan dengan efektif dan masyarakat yang menerima pelayanan bisa merasa puas". (Wawancara 29 Juli 2013)

## **Pembahasan**

### **Proses Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1). Pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara**

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk melakukan pengurusan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1) pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara tidak diperlukan biaya apapun (*Gratis*), baik untuk proses pembuatan maupun pada saat melegalisir, yang dibutuhkan hanya biaya foto copy untuk melegalisir Kartu Tanda Pencari Kerja tersebut tergantung kebutuhan para pembuat Kartu tanda pencari kerja itu sendiri. Segala biaya yang ditimbulkan pada saat melakukan pengurusan Kartu tanda pencari Kerja (Ak-1) dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Aceh Utara.

Pelayanan pembuatan Kartu Tanda pencari Kerja (Ak-1) merupakan suatu kegiatan melayani, membantu menyiapkan, mengurus dan menyelesaikan keperluan dan kebutuhan para pencari kerja. Pelayanan

tersebut terkandung suatu kondisi bahwa yang melayani memiliki suatu keterampilan, keahlian dibidang tertentu. Berdasarkan keterampilan dan keahlian tersebut yang melayani mempunyai posisi atau nilai lebih dalam kecakapan tertentu, sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan suatu keperluan.

Dengan demikian pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat terutama yang berkaitan dengan kepentingan umum dan kepentingan golongan atau individu dalam bentuk barang dan jasa.

Pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik Pemerintah pusat maupun Pemerintah Daerah, baik BUMN maupun BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat harus sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang perlu disadari adalah:

1. Adanya kewajiban pada pihak administrasi negara untuk menjalankan fungsi dan wewenangnya berdasarkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dan bersih.
2. Adanya pengakuan terhadap hak-asasi setiap warganegara atas pemerintahan, perilaku administratif, dan kualitas hasil pelayanan yang baik.
3. Adanya keanekaragaman jenis serta bidang pelayanan publik di Indonesia sebagai akibat dari adanya keragaman urusan dan kepentingan masyarakat yang harus dipenuhi.

### **Kendala dalam Proses Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1).**

Hasil wawancara menjadi jelas bahwa ada faktor yang menjadi hambatan dalam Proses Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1), salah satunya ada

oknum pegawai pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk yang tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang telah disebutkan Pasal 42 Qanun Kabupaten Aceh Utara Nomor 5 Tahun 2005.

Kurangnya pelatihan kepada pegawai Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk yang membidangi pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja (Ak-1) tentang tata cara memberikan pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1) kepada para pencari kerja sebagaimana yang disebutkan di dalam Qanun Kabupaten Aceh Utara oleh Pemerintah Kabupaten Aceh Utara, sehingga tidak adanya tindakan yang tegas dari pemerintah, oleh karena itu diperlukan kerja sama antara Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk dengan instansi-instansi lainnya.

#### **Upaya yang di tempuh Untuk Mengatasi Permasalahan dalam Proses Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1).**

Dengan melihat adanya hambatan dalam Proses Pembuatan Kartu Tanda Pancari Kerja (Ak-1) diharapkan kepada Pemerintah Kabupaten Aceh Utara agar lebih serius dalam menangani permasalahan ini. Agar pungutan liar kepada pembuat Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1) tidak terulang lagi.

Pemerintah Kabupaten Aceh Utara harus melakukan pelatihan kepada pegawai Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara yang membidangi tentang Pelayanan Kartu tantang Pencari Kerja (Ak-1).

Pemerintah hendaknya sudah meninggalkan konsep menjual, yakni menawarkan secara agresif produk-produk yang dihasilkan berupa kebijaksanaan, peraturan, program yang belum tentu kondusif dengan kebutuhan masyarakat yang berubah cepat, keinginan dan kepuasan masyarakat. Aparat harus cepat tanggap terhadap tuntutan dan perubahan kebutuhan masyarakat. Melakukan berbagai perbaikan, perubahan atas berbagai cara, prosedur kerja, peraturan, kebijakan, program pada semua bidang kehidupan.

Pemerintah harus mampu mereformasi konsepsi, wawasan berfikir, merubah paradigma, dan prilaku mereka dari dilayani menjadi melayani. Melayani dengan cepat, tepat pada setiap level dibidang masing-masing sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Cara kerja lama yang terkesan lamban harus segera diubah, dirancang menjadi pelayanan yang cepat, tepat, lebih efektif, lebih efisien. Cara-cara berfikir yang kurang terbuka, yang kaku dalam mengartikan, menerapkan peraturan, disiplin, harus direformasi menjadi pemikir yang kreatif, inovatif, dan adaptif terhadap perubahan. Peraturan kebijakan yang kurang kondusif terhadap tuntutan masyarakat, dikaji, disempurnakan, atau diganti.

Terlepas dari perbedaan jenis dan bidang pelayanan di atas, aktivitas pelayanan publik hampir selalu berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas penyelenggaraan pemerintahan, di mana semua tugas yang harus diselenggarakan dalam rangka merealisasikan kebijakan umum (*public policies*) pemerintah harus dapat didelegasikan pada pihak-pihak atau institusi tertentu yang memiliki kewenangan (*authority*), kompetensi (*competensi*), dan sumber-sumber daya (*resources*) untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

Salah satu kesan positif yang harus dibangun untuk memperbaiki citra pelayanan publik dibenak masyarakat adalah dengan meningkatkan kesiap siagaan peayanan publik untuk segera memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Memberikan rasa nyaman kepada pembuat kartu Tanda Pencari Kerja (ak-1) atas pelayanan yang disajikan merupakan obligasi yang hendaknya dipenuhi oleh instansi pemerintah seperti Dinas Sosial, Tenaga kerja dan mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara sebagai dasar untuk menunjukkan pelayanan yang baik dari sebelumnya.

#### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat ditarik kesimpulan serta diberikan saran

sehubungan dengan permasalahan penelitian yaitu sebagai berikut :

Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1) pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara belum berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dimana sering terjadi pungli (pungutan liar) yang dilakukan oleh oknum pegawai pada dinas tersebut. Hambatan yang terjadi dalam Proses Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1) pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara, adalah belum adanya papan informasi yang menyebutkan biaya maupun waktu pelayanan untuk menunjang keefektifan pelayanan. Upaya yang harus ditempuh untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi dalam Proses Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1), adalah peningkatan pelatihan dan ketrampilan kepada pegawai mengenai tata cara memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Diharapkan kepada aparatur yang bertugas pada Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang membuat Kartu tanda pencari kerja (Ak-1). Diharapkan kepada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara untuk mengadakan papan informasi biaya kepada masyarakat agar masyarakat tahu biaya administrasi yang ditentukan sehingga pungli dapat di atasi. Diharapkan kepada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara untuk mengadakan pelatihan dan ketrampilan kepada aparaturnya secara rutin sehingga mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal.

#### DAFTAR PUSTAKA

Agung Kurniawan, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta.

Direktorat Jendral Pemerintah Umum Departemen Dalam Negeri, 2003, *Pelayanan Prima dan Pelayanan Terpadu Satu Atap*, Modul Pelatihan.

Siswanto Sunarno, 2006, *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta.

Hanif Nurcholis, 2005, *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Penerbit PT. Grasindo.

Jimly Asshiddiqie, 2005, *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*, Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi RI, Jakarta.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993

Lembaga Administrasi Negara, 2003, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, Jakarta.

Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP AMP YKN, Yogyakarta.

Moenir, 2006, *Manajemen Umum di Indonesia*, Jakarta.

Markus Zahnd, 2006, *Perancangan Kota Secara Terpadu*.

Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.

Siagian, Sondan P, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT Bumi Aksara, Jakarta.

Sianipar, 2000, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta.

Tamaruddin, 2001, *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*, Badan Pendidikan dan Latihan Provinsi Sumatera Barat, Padang.

Qanun Kabupaten Aceh Utara Nomor 15 Tahun 2005 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk.