

Yeni Dewiyanti Lestari: “Kualitas Pelayanan Publik Di Balai Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Bandung. (Studi Kasus Pelayanan Publik BP3TKI Bandung)”.

ABSTRAK

Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kualitas pelayanan publik di Balai Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Bandung, (2) hambatan apa saja yang ada di Balai Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Bandung.

Penelitian ini terdiri dari satu variabel, yaitu mengenai kualitas pelayanan yang menjadi variabel tunggal. Disini penulis menggunakan teori dari Zeithaml-Parasuraman-Berry dimana dari kualitas pelayanan terdapat lima dimensi yang dapat dipengaruhi yaitu : *Tangible* , *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Dimana dari kelima dimensi tersebut sekaligus digunakan sebagai indikator bahwa sudah sejauh mana kualitas pelayanan publik di Balai Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Bandung ini.

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, studi dokumentasi, dan triangulasi. Informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Seksi Kelembagaan Pemasarakatan dan Program, Kepala Seksi Penyiapan Penempatan, petugas pelayanan dan TKI. Selain itu adapun langkah-langkah dalam analisis data menurut Miles and Huberman yang terdiri dari dari tiga tahap yaitu : reduksi data, penyajian data dan kesimpulan/verifikasi.

Hasil dari penelitian ini yang diperoleh dari hasil wawancara bahwa : (1) Kualitas pelayanan publik di Balai Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Bandung sudah menerapkan lima dimensi yaitu : *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty* beserta dengan indikatornya. Namun dari beberapa indikator masih ada yang belum berjalan dengan sesuai keinginan TKI, antara lain yaitu, ketidaknyamanan tempat pelayanan yang termasuk dengan sarana prasarana, masih adanya petugas yang mampu dan ahli dalam mengoperasikan alat bantu yang tersedia di BP3TKI Bandung, dan ketidakramahan petugas dalam melakukan proses pelayanan kepada TKI. (2) hambatan yang ada dalam pelaksanaan pelayanan publik di Balai Pelayanan, Penempatan, dan Perlindungan Tenaga Kerja Indoensia (BP3TKI) Bandung adalah sudah tidak tersedianya tempat untuk tes kesehatan bagi para TKI, dan Bank untuk membayar asuransi sehingga membuat TKI harus keluar kantor, dan untuk sarana prasarana atau alat bantu yang masih belum maksimal untuk mendukung dalam proses pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, BP3TKI Bandung.

Yeni Dewiyanti Lestari: “Quality Of Public Services In The Service Center, Placement and Protection Of Indonesian Workers (BP3TKI) Bandung, (Case Study Of BP3TKI Public Service Bandung)”.

ABSTRACT

Public service by the public bureaucracy is intended to aim for the welfare of society (citizens). This study aims to find out (1) the quality of public services at the Bandung Service Center, Placement and Protection of Indonesian Workers (BP3TKI) Bandung, (2) what obstacles there are at the Bandung Service Center, Placement and Protection of Indonesian Workers (BP3TKI) Bandung.

This Study consists of one variable, namely regarding service quality which is a single variable. Here the author uses the theory of Zeithaml-Parasuraman-Berry where from service quality there are five dimensions that can be influenced, namely: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy*. Where from the five dimensions at the same time it is used as an indicator that the extent of the quality of public service in the Service Center, Placement and Protection of Indonesian Workers (BP3TKI) Bandung.

This research method uses qualitative methods with descriptive approach, the type of data used is primary data and secondary data. Data collection techniques used were observation, interviews, documentation studies, and triangulation. Informants in this study were Head Of Correctional and Program Institution Section, Head of Placement Preparation Section, service staff and TKI. In addition, the steps in data analysis according to Miles and Huberman consist of three stages, namely: data reduction, data presentation and conclusion/verification.

The results of this study were obtained from the results of interviews that: (1) The quality of public service at the Indonesian Workforce Service, Placement and Protection Center (BP3TKI) Bandung has implemented five dimensions namely: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* along with indicators. However, from some indicators there are still those that have not gone according to the wishes of Indonesian infrastructure, there are still officers who are capable and expert in operating the tools available at BP3TKI Bandung, and the officers' inability to process service to TKI. (2) barriers that exist in the implementation of public service at the Indonesian Workforce Service, Placement and Protection Center (BP3TKI) in Bandung is that there is no place for medical examinations for Indonesian migrant workers, and banks to pay for insurance so that migrant workers must leave the office, and for facilities and infrastructure that are still not maximal to support the service process.

Keywords: Public Service, Quality of Public Service, BP3TKI Bandung.