

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik (*public service*) yang dilakukan oleh birokrasi publik memiliki tujuan untuk mensejahterakan masyarakat dari satu negara. Pelayanan publik yang ada di Kota Bandung salah satunya adalah Balai Pelayanan, Penempatan, dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Bandung memiliki peran penting dalam penyelenggaraan penyediaan pemberian jaminan pelayanan publik ke pada masyarakat, dimana hal ini dibuktikan dengan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh BP3TKI Bandung, seperti : pelayanan pembuatan E-KTKLN, pelayanan Jobs Info, dan pelayanan Pengaduan atau Crisi Center. Balai Pelayanan, Penempatan, dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Bandung harus memberikan pelayanan publik yang prima agar visi dan misi yang telah ditetapkan dapat terwujud dengan baik.

Visi dan misi merupakan acuan penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, karena pelayanan publik adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, lalu mengenai Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik serta mengenai Permenpan No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik, dan diperjelas juga dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 22/BP3TKI-6/I

Tahun 2016 tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama Balai Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Bandung.

Pelayanan Publik merupakan salah satu pelayanan yang utama, yang mana terdapat interaksi dan aktivitas antara masyarakat dengan pemerintah khususnya petugas yang terjadi dalam jangka waktu yang singkat maupun dalam jangka waktu yang lama.

Pelayanan Publik yang ada di Instansi Pemerintah seperti Balai Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik.

BP3TKI sebagai penyedia pelayanan publik mempunyai tugas fungsi membantu pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan pembangunan dan dengan banyaknya jumlah TKI di luar negeri telah memberi kontribusi mengurangi masalah pengangguran di Indonesia serta memberi kontribusi mendatangkan devisa.

Pelayanan yang baik kepada Tenaga Kerja Indonesia atau pengguna layanan haruslah didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggungjawab yang sudah diberikan atau dibebankan kepada pemberi layanan. Selain itu juga, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggungjawab moral kepada Tenaga Kerja Indonesia sebagai pengguna layanan. Tenaga Kerja Indonesia tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah sebagai pemberi layanan. Pelayanan yang

berkualitas atau bisa juga disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Kota Bandung ada beberapa jenis pelayanan yaitu, 1) Pelayanan E-KTKLN (PMI Re-Entry, Mandiri, G To G Korea, dan G To G Jepang), 2) Pelayanan Crisis Center / Pelayanan Pengaduan TKI dan 3) Pelayanan Jobs Info.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis pada saat PKL bulan Juni di Kantor Balai Pelayanan, Penempatan, dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Bandung, penulis menemukan masalah terkait dengan pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan publik ini juga terdapat pada tabel seperti berikut :

Tabel 1.1
Perbandingan Capaian Sasaran
Tahun 2016 dan 2017

INDIKATOR KINERJA	TAHUN 2016			TAHUN 2017		
	TARGET	CAPAIAN	%	TARGET	CAPAIAN	%
Jumlah Potensi CTKI	3.000 CTKI	2.109 CTKI	70,3	5.400	5.261	97,43
Persentase CTKI mendaftar pada Job Info	40%	0%	0	30%	10%	33,33

Sumber: LAKIP BP3TKI Bandung 2017

Dimana pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan pada tahun 2016 dan 2017, dimana pada tahun 2016 persentase CTKI mendaftar Jobs Info targetan 40% namun tidak tercapai sama sekali terlihat sekali masih adanya kekurangan dalam pelayanan ini, bisa dilihat juga pada tahun 2017 targetan 30% namun yang tercapai hanya 10% mungkin ada perbedaan pada tahun 2016 namun,

teteap saja dalam hal ini masih saja adanya kekurangan dalam pelayanan yang ada di instansi pemerintah seperti BP3TKI Bandung.

Tabel 1.2
Perbandingan Capaian Sasaran
Tahun 2016 dan 2017

INDIKATOR KINERJA	TAHUN 2016			TAHUN 2017		
	TARGET	CAPAIAN	%	TARGET	CAPAIAN	%
persentase lembaga penempatan dan pendukung penempatan yang mematuhi standar pelayanan	85%	70%	82,35	90%	37,08%	41,20

Sumber: LAKIP BP3TKI Bandung 2017

Selanjutnya pada tabel 1.2 di atas dapat disimpulkan bahwa adanya perbedaan pada tahun 2016 dan 2017 dimana, pada tahun 2016 targetan 85% yang tercapai 70% dapat dikatan bahwa pada tahun 2016 dikategorikan baik, sedangkan pada tahun 2017 targetan 90% namun yang tercapai hanya 37,08% diketahui bahwa masih kurang dari angka targetan tersebut. Maka dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2017 ada penurunan persentase yang membuat masih ada kekurangan dan permasalahan yang ada di kantor BP3TKI Bandung.

Tabel 1.3
Perbandingan Capaian Sasaran
Tahun 2016 dan 2017

INDIKATOR KINERJA	TAHUN 2016			TAHUN 2017		
	TARGET	CAPAIAN	%	TARGET	CAPAIAN	%
Persentase pengaduan yang diproses di layanan Crisis Center berbasis sistem yang terintegrasi dengan K/L terkait/Perwakilan RI	100%	147%	147	100%	53%	53

Sumber: LAKIP BP3TKI Bandung 2017

Pada tabel, 1.3 diatas dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2016 dan 2017 terdapat juga perbedaan mengenai pelayanan pengaduan TKI. Dimana pada tahun 2016 dapat melebihi target sedangkan pada tahun 2017 tidak melebihi target maka

dapat dikatakan pada tahun 2017 masih terdapat kekurangan dan permasalahan yang ada di kantor BP3TKI Bandung.

Tabel 1.4
Perbandingan Capaian Sasaran
Tahun 2016 dan 2017

INDIKATOR KINERJA	TAHUN 2016			TAHUN 2017		
	TARGET	CAPAIAN	%	TARGET	CAPAIAN	%
Persentase Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) di BP3TKI/ LP3TKI/P4TKI yang mudah, murah dan cepat	100%	11%	11	100%	11,11%	11,11

Sumber: LAKIP BP3TKI Bandung 2017

Terakhir pada tabel 1.4 dapat dilihat bahawa perbedaan yang ada pada tahun 2016 dan 2017 mengenai pelayanan satu pintu masih terdapat kekurangan dimana dapat diketahui bahwa pada tahun 2016 dan 2017 pula masih belum melebihi target dimana dapat disimpulkan bahwa masih adanya kekurangan dan permasalahan yang mana targetan dapat diukur berdasarkan kemampuan, keandalan dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Jika dilihat dari pengukuran kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, Balai Pelayanan, Penempatan, dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Bandung, masih menghadapi berbagai masalah seperti berikut :

1. *Tangible* (Bukti Fisik), penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan, masih adanya petugas/pegawai BP3TKI yang tidak menghiraukan tentang penampilan, dimana masih adanya pegawai/petugas yang tidak mematuhi aturan. Lalu mengenai kenyamanan tempat melakukan pelayanan, dimana masih adanya sarana dan prasarana yang masih dirasa

kurang yaitu, seperti lantai yang masih kotor dan tempat tunggu yang di rasa tidak nyaman, AC yang tidak berfungsi.

2. *Reliability* (Kehandalan), dalam melakukan suatu pelayanan publik, penyedia layanan haruslah memiliki standar pelayanan publik yang sudah jelas agar meliputi prosedur pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Namun, di sana sudah memiliki standar pelayanan yang jelas tetapi masih saja ada yang tidak melalukannya, ada saja yang belum patuh pada standar pelayanan di BP3TKI Bandung. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pun masih di rasa belum paham untuk menggunakannya masih saja ada petugas yang tidak mengerti bagaimana fungsi dari alat tersebut.
3. *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan), setiap penyedia layanan publik/instansi pemerintah sudah wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pengguna layanan. Biasanya keluhan terjadi jika seorang petugas layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik dan benar. Masih ada saja petugas/pegawai yang kurang merespon TKI sebagai pengguna layanan, dimana masih ada petugas yang mengobrol pada saat TKI datang untuk diberikan pelayanan.
4. *Assurance* (Jaminan), jaminan tepat waktu sangatlah dibutuhkan bagi pengguna layanan agar pengguna layanan dapat merasakan yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan. Pada kenyataannya di BP3TKI sudah ada jaminan 1 hari untuk pelayanan yang dibutuhkan namun, yang terjadi tidak seperti itu masih saja ada pelayanan yang harus

berlarut-larut itu karena ada prosedur yang harus dilakukan oleh TKI diluar BP3TKI, seperti cek kesehatan dan bayar asuransi di Bank harus di luar BP3TKI, karena di BP3TKI tidak ada.

5. *Empathy* (Empati), pada saat melayani pengguna layanan, petugas harus bersikap ramah dan sopan santun. Namun, pada saat saya melakukan observasi masih ada saja petugas yang tidak ramah kepada TKI, dengan adanya petugas yang mengobrol dengan teman kerjanya pada saat TKI datang. Itu sudah terlihat bahwa petugas/pegawai yang masih tidak empati kepada TKI sebagai pengguna layanan.

Maka, berdasarkan observasi yang dilakukan penulis, terdapat permasalahan yang sangat jelas bahwa kurangnya komunikasi dan kurangnya perhatian serta keramahan dan kesopanan yang diberikan antara petugas dengan tenaga kerja Indonesia dalam memeberikan pelayanan yang kurang dan menjadikan kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang optimal dan maksimal.

Berdasarkan beberapa uraian masalah yang telah penulis sampaikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Balai Pelayanan, Penempatan, dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Bandung dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BALAI PELAYANAN, PENEMPATAN, DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA (BP3TKI) BANDUNG (STUDI KASUS PELAYANAN PUBLIK BP3TKI BANDUNG)”**.

B. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan di atas, maka permasalahan dibatasi dengan masih adanya kekurangan dan permasalahan terhadap kualitas pelayanan publik.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan dari permasalahan di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian yaitu, sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Balai Pelayanan, Penempatan, dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Bandung?
2. Hambatan apa saja yang terjadi dalam sebuah pelayanan publik yang ada di Balai Pelayanan, Penempatan, dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Bandung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Balai Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Bandung.
2. Untuk mengetahui hambatan yang terjadi dalam sebuah pelayanan publik yang ada di Balai Pelayanan, Penempatan, dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Bandung.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian tentang kualitas pelayanan publik di kantor balai pelayanan, penempatan, dan perlindungan tenaga kerja Indonesia (BP3TKI) Bandung adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat yang diharapkan peneliti bisa memberikan sebuah bentuk dari pengembangan yang ada di dalam sebuah pelayanan. Jadi pelayanan disini sangatlah penting bagi kehidupan kita baik untuk diri kita sendiri maupun bagi masyarakat atau TKI yang ada di sekitar kita yang sangat membutuhkan sebuah pelayanan publik. Dan dengan adanya sebuah pengembangan yang ada di Balai Pelayanan, Penempatan, dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Bandung maka akan berjalan dengan baik dan optimal bagi pelayanannya tersebut.

2. Manfaat Praktis

Manfaat yang diharapkan peneliti dapat menjadi sebuah masukan ataupun sebuah dorongan dalam pelayanan publik yang diberikan oleh BP3TKI Bandung bisa berjalan dengan baik dan optimal sehingga TKI atau masyarakat tidak mengeluh lagi mengenai pelayanan publik yang di berikan oleh BP3TKI Bandung.

Selain itu hasil peneliti yang dilitulis ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dan pemikiran dalam peneliti lebih lanjut serta dapat menjadi bahan referensi khususnya bagi pihak-pihak lainnya yang meneliti dengan kajian yang sama sehingga menjadi sebuah bahan ataupun contoh untuk kedepannya nanti.

F. Kerangka Pemikiran

Administrasi publik merupakan produk barang dan jasa yang direncanakan untuk melayani kebutuhan masyarakat ekonomi, atau serupa dengan business tetapi khusus dalam menghasilkan barang dan pelayanan publik. (Dimock, Dimock dan Fox, 1983, hlm 18)

Visi dan misi merupakan acuan penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, karena pelayanan publik adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, lalu mengenai Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik serta mengenai Permenpan No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik, dan diperjelas juga dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 22/BP3TKI-6/I Tahun 2016 tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama Balai Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Bandung.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/ atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasolong, 2016, hlm 128).

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kurniawan (Dalam Pasolong, 2007, hlm 128).

Peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa Pelayanan publik merupakan segala suatu pelayanan yang diberikan oleh setiap instansi atau lembaga

pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan maupun pelaksanaan yang ditetapkan dengan semua sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu yang berguna untuk memberikan pelayanan dalam bentuk barang, jasa dan administratif.

Berdasarkan aturan perundang-undangan bahwa pelayann publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-\

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, aturan tersebut juga berlaku untuk seluruh pemenuhan kebutuhan pelayanan baik berupa barang, administratif maupun jasa juga termasuk pelayanan yang diberikan pihak kantor BP3TKI kepada seluruh masyarakat/ TKI karena BP3TKI termasuk pelayanan publik yang kegiatannya dilakukan secara langsung kepada publik.

Pada dasarnya pelayanan publik merupakan sebuah aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka dari pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk barang, jasa, dan administratif maupun dalam bentuk pengaturan pelayanan-pelayanan lain dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan, dan lain-lain. Kebutuhan masyarakat di sisni di peruntukan bagi TKI (Tenaga Kerja Indonesia). Namun pada kenyataannya pelayanan publik yang masih ada sekarang masih kurang dari yang diharapkan dan di inginkan. Masih banyaknya masalah yang terkait dengan kualitas pelayanan publik.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relative karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan kualitas tersebut tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. (Hardiyansyah, 2011, hlm 40)

Peneliti berpendapat bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu cara untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan erat dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang menjadi sebuah kebutuhan dan keinginan konsumen sebagai pengguna layanan baik berupa barang, jasa, dan administratif yang diharapkan sudah dapat memenuhi harapan dan kepuasan bagi masyarakat sebagai pelanggan/ pengguna layanan.

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Pelayanan prima adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan

publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan.

Berbagai masalah yang sudah ada terjadi di instansi pemerintah penyediaan pelayanan publik lebih tepatnya di Kantor Balai Pelayanan, Penempatan, dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Kota Bandung, perlu dilakukannya analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas layanan yang mencakup dengan keandalan petugas/ aparatur, kondisi fisik dan bukti secara langsung dengan sumber daya yang memadai, dengan daya tanggap jaminan pelayanan.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan publik, yaitu kurangnya kesadaran aparatur pemerintah, faktor organisasi atau lembaga, keterampilan petugas atau pegawai. Maka dari itu proses Pengukuran Kualitas Pelayanan ini dapat dilihat dari kinerja pegawai atau petugas dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Balai Pelayanan, Penempatan, dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Kota Bandung.

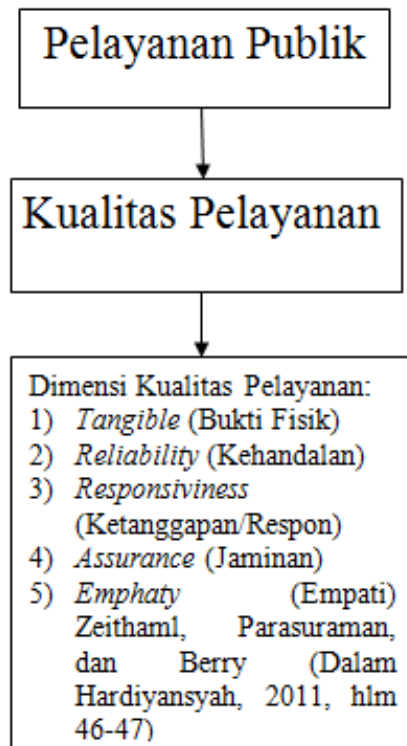
Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* tersebut yaitu:

- a. *Tangible*; kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- b. *Reliability*; kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

- c. *Responsive*; kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap konsumen.
- d. *Assurance*; kemampuan dan karamahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e. *Emphaty*; sikap tegas tetepi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Dalam Hardiyansyah, 2011, hlm 46-47)

Pada dasarnya teori *servqual* Zeithaml, walupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. (Pasolong, 2016, hlm 135)

Penelitian ini menitik beratkan kepada kualitas pelayanan publik di Kantor Balai Pelayanan, Penempatan, dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Kota Bandung. Oleh karena itu, penulis menggunakan teori Zeithaml-Parasuraman-Berry karena teori ini cocok dengan indikasi masalah yang ditemukan oleh peneliti. Berdasarkan kerangka uraian di atas, maka penulis membuat kerangka pemikirannya seperti berikut:



Gambar 1.1
Kerangka Pikir

G. Proposisi

Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Kota Bandung dalam pelaksanaannya akan berjalan dengan baik dan optimal apabila terbuka, handal, daya tanggap, memberi jaminan dan empati kepada TKI sebagai pengguna layanan yang membutuhkan pelayanannya.