

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Pelayanan merupakan faktor penting bagi sebuah organisasi, baik itu organisasi yang berorientasi *profit* maupun organisasi publik, karena pelayanan merupakan aktivitas yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Pelaksanaan pelayanan berkaitan dengan upaya pencapaian tujuan atau misi organisasi secara optimal. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Alasan penting mengenai diperlukannya pelayanan yang baik ialah agar terwujud pelayanan yang efektif, efisien, dan ekonomis sesuai dengan kepentingan masyarakat.

Pelayanan merupakan aktivitas yang memiliki peranan penting dalam pencapaian tujuan dari setiap organisasi. Organisasi publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan (masyarakat) sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Paratur Negara No. 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa “Hakikat pelayanan publik merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”.

Tujuan utama pelayanan prima merupakan untuk kepuasan masyarakat. Kepuasan ini bisa terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat seperti penundaan yang berlarut dalam hal melayani izin kepada masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan dapat diketahui dari standar pelayanan publik. Standar pelayanan tersebut antara lain prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan kompetensi petugas pemberi layanan. Penerapan budaya pelayanan prima yang ada di Kantor Dinas

Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan sangat bergantung pada sumber daya manusia yang ada di dalamnya.

Adapun definisi Tenaga Kerja Asing merupakan warga Negara Asing yang mempunyai visa dengan maksud bekerja di wilayah Indonesia. Sedangkan klasifikasi Tenaga Kerja Asing itu terdiri dari Negara asalnya, jenis nya mulai dari tenaga kerja seperti mereka yang berumur 21 tahun sampai dengan 64 tahun dan bukan tenaga kerja mereka yang sudah pensiunan dan para lansia. Serta berdasarkan keahliannya mereka berkategori tenaga kerja terdidik maupun mereka para pekerja terlatih.

Berdasarkan pra survei pada bulan Januari, masih ditemui pelaksanaan pelayanan yang belum optimal. Keadaan tersebut menghambat kelancaran proses pelayanan. Masyarakat masih menganggap bahwa prosedur perizinan terlalu rumit. Aspek ketepatan waktu sesuai dengan aturan masih kurang diterapkan oleh petugas. Standar maksimal waktu untuk setiap jenis perizinan atau permohonan tidak lebih dari tiga hari, akan tetapi dalam kenyataannya waktu penyelesaiannya masih belum sesuai dengan ketentuan yang telah tercantum dalam standar waktu pelayanan berkas perizinan. Selain itu terjadinya peningkatan permohonan izin karena peningkatan jumlah Tenaga Kerja Asing tersebut yang bekerja di Sumatera Selatan tahun 2016-2018. Adapun data jumlah Tenaga Kerja Asing pada tahun 2016-2018 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Tenaga Kerja Asing Yang Bekerja di Sumatera Selatan
Tahun 2016-2018

No	Tahun 2016		Tahun 2017		Tahun 2018
	Januari	Juli	Januari	Juli	Januari
1	980	1.000	1.020	1.030	1.058
Total	1.980		1.050		1.058

Sumber: Data dari Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi 2018

Sehingga dibutuhkannya perizinan untuk Tenaga Kerja Asing tersebut sebelum mereka dipekerjakan nantinya. Permasalahan yang timbul berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan izin mempekerjakan tenaga kerja Asing pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi adalah salah satunya dilihat dari aspek

ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, sebagaimana telah disebutkan sebelumnya dikarenakan petugas tersebut hanya dua orang sehingga sering terjadinya kelalaian dalam waktu yang telah ada di prosedur tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat hal ini dalam bentuk laporan akhir yang berjudul **“Pelaksanaan Pelayanan Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pemilihan judul yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi permasalahan yang akan dibahas penulis yaitu:

Bagaimana pelaksanaan pelayanan izin mempekerjakan tenaga kerja Asing pada dinas tenaga kerja dan transmigrasi provinsi Sumatera Selatan yang belum optimal?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Penulis membatasi ruang lingkup pembahasan mengenai pelaksanaan pelayanan izin mempekerjakan tenaga kerja Asing pada Dinas tenaga kerja dan transmigrasi provinsi Sumatera Selatan, supaya pembahasan dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari perumusan masalah yang ada.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan yang hendak dicapai penulis dalam penulisan ini yaitu:
Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima mempekerjakan tenaga kerja Asing pada Dinas tenaga kerja dan transmigrasi provinsi Sumatera Selatan

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dari penulisan proposal laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai pelaksanaan pelayanan prima dalam mempekerjakan TKA melalui penelitian, serta untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama perkuliahan khususnya di bidang pemasaran.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan positif untuk memperbaiki pelaksanaan pelayanan prima mempekerjakan tenaga kerja Asing pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan sebagai sumber referensi bagi rekan-rekan mahasiswa dan pihak lainnya dalam melakukan penelitian lebih lanjut.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk menghindari pembahasan yang menyimpang dari topik yang dibahas, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini pada pelaksanaan pelayanan izin mempekerjakan tenaga kerja Asing pada dinas tenaga kerja dan transmigrasi provinsi Sumatera Selatan.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Dalam penulisan laporan akhir, penulis menggunakan dua macam data berdasarkan cara memperolehnya yaitu data primer dan data sekunder. Adapun penjelasan jenis data berdasarkan cara memperolehnya tersebut, yaitu:

1. Data Primer

Menurut Yusi dan Idris (2016:109) Data Primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya. Data primer secara khusus dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer biasanya diperoleh dari survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data ordinal.

Data primer diperoleh dari perusahaan yaitu hasil penyebaran kuesioner ke perusahaan Tenaga Kerja Asing dan wawancara langsung dengan Kepala Bidang Penempatan dan Perluasan Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan.

2. Data Sekunder

Menurut Yusi dan Idris (2016:109) Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk dikumpulkan secara tidak langsung dari sumbernya. Data sekunder biasanya telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data.

Data sekunder yang diambil oleh penulis diperoleh dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, data perusahaan yang mempekerjakan Tenaga Kerja Asing, dan segala bentuk yang berkaitan tentang pelayanan izin mempekerjakan Tenaga Kerja Asing

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Kegiatan pengumpulan data, penulis melakukan riset lapangan dan riset kepustakaan yaitu dengan teknik-teknik pengumpulan data sebagai:

1. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca, mempelajari serta mengutip kalimat dan pendapat para ahli dari buku-buku literatur, jurnal dan artikel yang dianggap penting bagi penulis dan berhubungan dengan judul yang diambil dalam pembuatan laporan akhir ini. Selain itu juga dapat digunakan sebagai landasan teori yang digunakan sebagai pedoman dan evaluasi dalam penelitian ini.

2. Riset Lapangan (*Field Research*)

a. Wawancara

Menurut Yusi dan Idris (2016:114) wawancara adalah percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden.

Wawancara yang penulis lakukan bertujuan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan TKA dan

pelaksanaan pelayanan izin mempekerjakan TKA pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi provinsi Sumatera Selatan.

b. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2012:142), menjelaskan bahwa “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”.

Penulis menyebarkan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan permasalahan dalam penulisan laporan akhir ini, yang ditunjukkan kepada responden.

1.5.4 Analisa Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data secara deskriptif. Penelitian ini akan menghasilkan gambaran nyata tentang pelaksanaan pelayanan prima mempekerjakan tenaga kerja Asing pada Dinas tenaga kerja dan transmigrasi. Analisis yang dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima mempekerjakan tenaga kerja Asing pada Dinas tenaga kerja dan transmigrasi adalah deskriptif presentase. Teknik deskriptif presentase digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Pengelolaan data penelitian ditempuh dengan cara sebagai berikut:

a. *Editing*

Setelah angket diisi oleh responden dan dikembalikan kepada penulis, segera penulis meneliti kelengkapan dalam pengisian angket apabila ada jawaban yang tidak di jawab, penulis menghubungi responden yang bersangkutan untuk disempurnakan jawabannya agar angket tersebut sah.

b. Tabulasi

Penelitian ini menggunakan tabel biasa atau *main tabel*, yaitu tabel yang disusun berdasarkan sifat responden tertentu dan tujuan

tertentu. Tabel biasa sifatnya kolektif dan memuat beberapa jenis informasi.

c. Indeks Skor

Indeks skor merupakan data untuk mendapatkan hasil hitungan dari jawaban kuesioner yang didapat dengan cara menggunakan rumus indeks skor menurut Yusi (2010:79) sebagai berikut:

$$IS = \frac{\text{Total Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Skor ideal didapat dari = skor tertinggi x jumlah responden
 $= 4 \times 49 = 196$

Kemudian, setelah mendapatkan hasil yang telah dihitung dengan menggunakan rumus di atas, maka hasil yang diperoleh dapat digolongkan melalui kriteria interpretasi skor. Adapun kriteria interpretasi skor dari persentasi jawaban adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Kriteria Interpretasi Skor

No.	Angka IS (%)	Kriteria Interpretasi
1	20 – 46,66	Rendah/Kurang Baik
2	46,67 – 73,33	Sedang/ Cukup Baik
3	73,34 – 100	Tinggi/ Baik

Sumber: Ferdinan 2006

d. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam teknik analisis data penelitian ini adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Data dari kuesioner dan wawancara disimpulkan secara deskriptif.