

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN CALON TENAGA KERJA INDONESIA DI DINAS SOSIAL TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN PATI

Oleh :

Ardiyan Hadi Saputra, M. Mustam, Tri Yuniningsih

**Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email : fisip@undip.ac.id

ABSTACT

Indonesia's Labor candidate or candidates are often referred to by the term TKI for Indonesia's citizens are going to work abroad in a working relationship for a period of time with pay. The main purpose of this research is to analyze the quality of service of candidates as well as provide a solution in the TKI improved service quality in the service of Social prospective TKI manpower and transmigration Pati. Standar services already contained in the prospective TKI Act No. 39 of 2004 which contains about the placement and protection of Indonesia Labor abroad.

Service quality prospective migrant workers in social dept. manpower and transmigration district starch seen in theory zeithman dkk (1990) consisting of 5 dimensions namely dimensions tangible, reliability, dimensions dimensions responsivines, dimensions assurance and empathy dimension. Show that service quality prospective migrant workers in social dept. manpower and transmigration district starch is enough quality. Besides also contained a correlation coefficient a positive relationship and significant between dimensions 5 dimensions service quality and satisfaction service.

Based on the level of interest in improving the quality of indonesian candidate service (there are 3) prioritas three main candidates in improving the quality of service in aspect of indonesian namely. service, speed comfort and ease service place in the process of services. That writer recommended on aspects speed service by means of increasing employment and need held diklat, to comfort service place by means of adding facilities as air conditioning / ac tv and fix the seat. At ease in the process of service by means of service, installed boards alur make a queue electronic system adding machine fotocopy.

Keywords: prospective migrant workers, standard of service, service service quality, complacence service

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformatif. Manusia harus mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di alam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan. Untuk mencapai kesejahteraan setiap manusia harus dapat bekerja dan menghasilkan barang maupun jasa. Menyangkut kondisi sumber daya manusia negara Indonesia saat ini dimana terdapat ketimpangan antara jumlah kesempatan kerja dan angkatan kerja serta mayoritas tingkat pendidikan angkatan kerja yang masih rendah.

Mengacu pada Undang-Undang Dasar RI Tahun 1945 Pasal 27 ayat 2 memberikan amanah bahwa “ Setiap warga Negara berhak atas pekerjaan dan kehidupan yang layak bagi Kemanusiaan” hal ini harus menjadikan perhatian secara serius dan selalu diperjuangkan oleh pemerintah. Kenyataannya menjadi suatu masalah ialah terbatasnya kesempatan kerja di dalam Negeri tidak mencukupi untuk angkatan kerja yang setiap tahunnya selalu bertambah jumlahnya. Untuk menangani terbatasnya kesempatan kerja di dalam negeri hanya salah satu peluang yang cukup besar untuk memberikan kesempatan kerja bagi warga untuk bekerja ke luar negeri atau menjadi Tenaga Kerja Indonesia. Tenaga Kerja Indonesia (disingkat TKI) adalah sebutan bagi warga negara Indonesia yang bekerja di luar negeri dalam hubungan kerja untuk jangka waktu tertentu dengan menerima upah.

Kendala dan keprihatinan pemerintah terhadap TKI adalah tidak semua TKI yang berkerja di Luar Negeri mendapat keberuntungan. Sering terdengar informasi dari media masa adanya TKI yang di perlakukan tidak manusiawi (seperti dibunuh, dihukum, pemulangan paksa, penyiksaan oleh majikan, dan gaji tidak dibayar) meskipun jumlahnya masih relatif sangat kecil, namun memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kepercayaan masyarakat akan jaminan keamanan untuk berkerja di luar Negeri.

Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten/Kota di dalam penempatan TKI ke luar negeri dengan mekanisme Antar Kerja Antar Negara (AKAN). Dimana dalam mekanisme Antar Kerja Antar Negara (AKAN) Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten/Kota mempunyai tugas untuk melaksanakan penempatan TKI ke luar negeri. Dalam hal pelayanan TKI fungsi dari Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten/Kota lebih kepada seleksi administratif mulai dari pendataan, perekrutan serta proses dokumen-dokumen calon TKI yang akan berangkat ke luar negeri.

Bedasarkan data dari Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten dalam kurun waktu 2010-2012 TKI berasal Kabupaten Pati yang berkerja di Luar Negeri sebanyak 3229 Orang / TKI. Oleh karena itu perlu adanya perhatian yang serius dari pemerintah Kabupaten Pati dalam hal ini Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati dalam memberikan tindakan antisipasi guna mencegah terjadinya permasalahan TKI yang tidak diinginkan.

Berdasar pada penjabaran dan fenomena tersebut di atas tentang pelayanan Calon Tenaga kerja indonesia di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati, maka timbul ingin tahu untuk meneliti “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN CALON TENAGA KERJA INDONESIA DI DINAS SOSIAL TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN PATI”.

B. Tujuan

Berdasarkan pembatasan masalah dan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada Dinas Sosial Tenaga dan Transmigrasi Kabupaten Pati dalam hal pelayanan Calon Tenaga Kerja Indonesia.
2. Untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan Calon Tenaga Kerja Indonesia di Dinas Sosial Tenaga kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati.
3. Merumuskan solusi yang telah dilakukan dan yang akan dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan Calon Tenaga Kerja Indonesia di Dinas Sosial Tenaga dan Transmigrasi Kabupaten Pati.

C. Teori

Standar Pelayanan

Pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagaimana pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya bagi penerima pelayanan di dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN no 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi :

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Waktu penyelesaian
- 3) Biaya pelayanan
- 4) Produk pelayanan
- 5) Sarana dan Prasarana
- 6) Kopetensi petugas pelayanan

Melengkapi standar pelayanan tersebut di atas ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut :

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Prosedur pelayanan
- d. Waktu penyelesaian
- e. Biaya pelayanan
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana dan prasarana
- h. Kopetensi petugas pelayanan
- i. Pengawasan intern
- j. Pengawasan extern
- k. Penanganan penagduan, sarana dan masukan
- l. Jaminan layanan

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (1997:49) dalam bukunya Hardiyansyah (2011:14) mengatakan bahwa *“quality is the totality of features and characteristics of a product or sevice that bear on its ability to satisfy stated or implied needs.”* “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang

dinyatakan atau tersirat”. Sedangkan menurut Zeithmanl dkk (1990) dalam bukunya Hardiyansyah (2011:46), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu :

- 1 Dimensi *tangible*(Berwujud)
- 2 Dimensi *Reliabilty* (Kehandalan)
- 3 Dimensi *Responsivines* (Respon/ketanggapan)
- 4 Dimensi *Assurance* (Jaminan)
- 5 Dimensi *Empathy* (Empati)

Kepuasan Pelayanan

Richard L. Oliver (1997) dalam bukunya Fandy Tjiptono (2008:311) kepuasan pelanggan menegaskan bahwa semua orang paham apa itu kepuasan, tetapi begitu diminta mendefinisikan, tampaknya tak seorang pun tahu. Seperti halnya konsep manajemen lainnya ada begitu banyak definisi yang berkembang untuk kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat menurut Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah :

- a. Prosedur pelayanan.
- b. Persyaratan Pelayanan.
- c. Kejelasan petugas pelayanan.
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan.
- g. Kesopanan dan keramahan petugas
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan.
- i. Kepastian jadwal pelayanan
- j. Kewajaran biaya pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan.
- l. Kenyamanan lingkungan
- m. Kecepatan pelayanan
- n. Keamanan Pelayanan

D. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan penelitian diskritif. Dimana penelitian ini berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan tentang kualitas pelayanan pada Calon Tenaga Kerja Indonesia. Serta nantinya akan dapat menentukan solusi dalam peningkatan pelayanan Calon Tenaga Kerja Indonesia yang dilakukan di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati. Penelitian ini akan dilakukan di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati pada Bidang Penempatan, Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*. Dikatakan *simple random sampling* karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Diketahui sampel dalam penelitian ini sebanyak 90 orang calon TKI. Sedangkan untuk informan dalam penelitian ini terdiri dari petugas pelayanan yang berjumlah 5 orang. Teknik pengumpulan dalam penelitian ini dengan cara wawancara, kuesioner, observasi dan dokumentasi. Untuk sumber data terdiri dari sumber data sekunder, sedangkan untuk teknik pengolahan data menggunakan *editing, coding, scoring*, dan *tabulating*. Analisis data dalam penelitian ialah analisis kuantitatif dimana analisis data yang

digunakan untuk menganalisa data yang berupa angka-angka dalam presentase dan pada kemudian diolah dengan menggunakan program aplikasi SPSS. Peneliti ingin mengetahui besarnya hubungan korelasi antara dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pelayanan dengan rumus menurut Sugiyono (2007:184) sebagai berikut.

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	sangat rendah
0,20 - 0,399	rendah
0,40 - 0,599	sedang
0,60 - 0,799	kuat
0,80 - 1,000	sangat kuat

Serta nantinya didalam pada teknik pembahasan penelitian menggunakan diagram kartisius yang merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X , Y), di mana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan.

E. PEMBAHASAN

Analisis kualitas pelayanan calon tenaga kerja Indonesia (Calon TKI) di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan transmigrasi Kabupaten Pati dilihat dari:

A. Standar Pelayanan

a. Dasar hukum

Dasar hukum tentang pelayanan Calon TKI sudah dimuat dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004 yang berisi tentang penempatan dan perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri.

b. Persyaratan

Berdasar pada Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004 bahwa dalam perekrutan calon TKI wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Berusia sekurang-kurangnya 18 (delapan belas) tahun kecuali bagi calon TKI yang akan dipekerjakan pada Pengguna perseorangan sekurang-kurangnya berusia 21 (dua puluh satu) tahun.
2. Sehat jasmani dan rohani.
3. Tidak dalam keadaan hamil bagi calon tenaga kerja perempuan; dan
4. Berpendidikan sekurang-kurangnya lulus Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) atau yang sederajat.

c. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan bagi calon TKI yang meminta pelayanan di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati dimulai dari seleksi administratif, pembuatan AK I, dan rekomendasi paspor

d. Waktu penyelesaian

untuk melayani satu calon tenaga kerja yang meminta layanan ke Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi diperlukan kira-kira waktu 20 menit. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan petugas yang melakukan pembuatan rekomendasi paspor dan pembuatan kartu kuning / AK I.

- e. Biaya pelayanan
Bagi setiap calon TKI yang ingin meminta pelayanan dikenai biaya sebesar Rp. 4.000,- yaitu sebagai ganti stopmap pada saat pelayanan AK I dan untuk rekomendasi paspor gratis.
- f. Produk pelayanan
Untuk melayani calon TKI harus berdasar pada Undang-Undang No. 39 Tahun 2004, Sehingga dalam melakukan rekrutmen calon TKI harus berpedoman dengan undang-undang tersebut agar dapat menciptakan calon tenaga kerja di Indonesia yang berkualitas.
- g. Sarana dan prasarana
Sarana dan prasarana guna menunjang pelayanan pada calon TKI di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati sudah cukup memadai. Akan tetapi perlu adanya peningkatan pelayanan pada ruangan seperti pendingin ruangan, meja kursi perlu diperbaiki. Sehingga dengan adanya perbaikan tempat pelayanan maka diharapkan akan memberikan kenyamanan kepada calon TKI yang meminta pelayanan di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati.
- h. Kopetensi petugas pelayanan
petugas sudah memahami tugas pokok fungsinya sebagai penyedia layanan Calon TKI dimana mereka bertugas sesuai dengan tugas pokok masing-masing seperti pada pelayanan AK I maupun dalam pembuatan rekomendasi paspor.
- i. Pengawasan intern
Seorang pemimpin harus bisa mengawasi bawahannya agar dapat bekerja sesuai dengan standar peraturan yang ada. wujud pengawasan dari pimpinan adalah teguran apabila bawahan bekerja melakukan kesalahan. Dengan adanya peran aktif dari seorang pemimpin maka di harapkan tidak ada lagi kesalahan data dan bawahan sehingga dapat bekerja secara maksimal.
- j. Pengawasan extern
Pengawasan dari pihak luar terhadap pelayanan calon TKI di Dinas Sosial Tenaga kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati selama ini tidak pernah ada. Hanya saja pihak provinsi meminta bukti laporan penempatan atau pendataan dari calon TKI.
- k. Penanganan penagduan, sarana dan masukan
Saran maupun masukan yang disampaikan oleh calon TKI mayoritas pada saat pelayanan AK I. Hal ini dikarenakan untuk pelayanan AK I proses pelayanan menunggu lama dan ruangan panas. Sehingga banyak dari calon TKI yang mengeluh dengan kondisi tersebut. Sedangkan untuk pelayanan rekomendasi paspor belum pernah ada
- l. Jaminan layanan
Petugas selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap pemohon/calon TKI yang datang untuk meminta layanan. Untuk menjamin jaminan pelayanan yang diberikan yaitu dengan perpatokan pada SOP. SOP (standar operasional prosedur) maka diharapkan pelayanan calon TKI dapat dilakukan sesuai prosedur yang ada

B. Kualitas Pelayanan

Berdasar pada variabel kualitas pelayanan menurut Zeithmanl dkk (1990) dalam bukunya Hardiyansyah (2011:46), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu : Dimensi *tangible* (Berwujud), Dimensi *Reliability* (Kehandalan), Dimensi *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), Dimensi *Assurance* (Jaminan) dan Dimensi *Empathy* (Empati). Untuk kualitas pelayanan calon

TKI di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati secara mayoritas sudah cukup berkualitas akan tetapi masih terdapat unsur yang dinilai oleh calon TKI yang masih kurang berkualitas yaitu terdapat pada dimensi *tangible* pada unsur kenyamanan tempat melakukan pelayanan dan unsur kemudahan dalam proses pelayanan. Sedangkan untuk dimensi *Reliability* cukup berkualitas atau dapat dikatakan cukup bagus. Pada dimensi *responsiveness* (*tanggap*) mayoritas cukup berkualitas. Akan tetapi untuk unsur petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat mayoritas dari calon TKI menyatakan kurang setuju. Sementara itu secara keseluruhan pada dimensi *assurance* (*Jaminan*) adalah cukup berkualitas atau dapat dikatakan cukup baik. Sedangkan pada dimensi *Empathy* (*empati*) adalah cukup berkualitas atau cukup baik, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan calon TKI di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan transmigrasi Kabupaten Pati sudah cukup berkualitas.

C. Kepuasan Pelayanan

Kepuasan pelayanan calon TKI di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati berdasarkan penilaian responden sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Akan tetapi masih ada beberapa indikator kepuasan pelayanan yang masih kurang memuaskan seperti prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan dan kenyamanan lingkungan/tempat pelayanan. Sesuai dengan yang dijelaskan sebelumnya pada aspek kualitas pelayanan, prosedur pelayanan calon TKI di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati masih berbelit-belit dan tidak efisien. Akibatnya calon TKI merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Pada aspek kejelasan petugas pelayanan hal ini dikarenakan petugas yang melayani calon TKI masih kurang personil. Akibatnya petugas yang melayani tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing masing. Sedangkan untuk kenyamanan tempat pelayanan hal ini masih kurang dari harapan. Hal ini dapat dilihat mulai dari tempat duduk serta meja tunggu pelayanan yang tidak rapi, lantai kotor serta ruangan terasa panas karena penyejuk udara AC masih kurang. Sehingga kebanyakan dari responden menilai bahwa kenyamanan tempat pelayanan masih kurang memuaskan.

D. Koefisien Korelasi antara Kualitas pelayanan dengan Kepuasan Pelayanan

Correlations

		Kepuasan
Kualitas pelayanan	Pearson Correlation	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	90
Kepuasan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	90

Berdasarkan tabel di atas didapatkan koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan sebesar 0,671 lebih besar dari r tabel ($df_{88} = 0,2072$) dan sig sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka ada hubungan positif dan signifikan antar kualitas pelayanan dengan kepuasan pelayanan pada calon TKI di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan transmigrasi Kabupaten Pati. Untuk koefisien tertinggi adalah yaitu antara dimensi kualitas pelayanan (*responsiveness*) dengan

kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan calon TKI ditentukan oleh faktor *responsiveness*.

Berdasar pada analisis diagram kartisius dapat ditentukan unsur kualitas pelayanan yang berada di kuadran A yang dianggap penting akan tetapi tidak berkualitas adalah: unsur Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, unsur kemudahan dalam proses pelayanan., unsur petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan unsur petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Selanjutnya akan ditentukan 3 prioritas utama didalam peningkatan kualitas pelayanan dimana diketahui bahwa prioritas utama adalah unsure petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, prioritas kedua adalah unsur kemudahan didalam proses pelayanan, dan prioritas ketiga adalah unsur kenyamanan tempat pelayanan yang dimana perlu segera ada peningkatan kualitasnya.

E. Permasalahan yang muncul dalam penelitian dan solusi

Permasalahan dalam pelayanan calon TKI di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati dilihat pada aspek/variabel standar pelayanan yang sering terjadi adalah persyaratan administratif dari calon TKI tersebut kurang lengkap atau tidak sesuai dengan persyaratan yang ditentukan. Selain persyaratan administratif banyak, beberapa dari calon TKI yang melakukan pemalsuan dokumen mereka seperti surat izin dari orang tua atau suami maupun istri. Dan untuk pelayanan masih terkendala oleh jaringan internet yang kurang cepat dan sering mengalami *trouble* (gangguan) baik dalam pelayanan AK 1 maupun pada pembuatan rekomendasi paspor.

Solusi yang perlu diambil didalam mengatasi permasalahan yang ada pada pelayanan calon TKI di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati. Sementara ini untuk mengatasi permasalahan pada administratif calon TKI, seperti calon TKI tidak memiliki ijazah/izazah hilang, calon TKI tersebut terlebih dahulu meminta surat keterangan lulus dari sekolah yang bersangkutan. Apabila persyaratan calon TKI sudah lengkap, baru petugas bersedia melakukan pelayanan terutama pada rekomendasi paspor. Apabila terjadi kerusakan jaringan internet, maka calon TKI yang hanya mengumpulkan foto serta berkas-berkas yang diperlukan, selanjutnya akan dilakukan input data atau pembuatan rekomendasi paspor dan AK 1 dikemudian hari. Untuk mengatasi permasalahan pada kekurangan petugas pelayanan sementara ini diperbantukan pegawai dibidang lain serta ditambah oleh siswa SMA/SMK yang magang di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati.

F. PENUTUP

Kesimpulan

- a) Standar pelayanan calon TKI di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati dapat dikatakan sudah cukup sesuai dengan standart yang ada karena dalam melayani selalu berpegangan dengan SOP dan Undang-Undang No. 39 Tahun 2004 tentang penempatan dan perlindungan TKI di luar negeri.
- b) Dari analisis data kualitas pelayanan calon TKI di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kepada calon TKI sudah cukup berkualitas. Akan tetapi masih terdapat yang masih kurang berkualitas seperti pada dimensi *tangible* pada aspek kenyamanan tempat pelayanan dan kemudahan dalam proses pelayanan. Serta pada dimensi *responsiveness* pada aspek petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat sehingga perlu adanya peningkatan. Sedangkan

dimensi kualitas pelayanan yang lain seperti dimensi *reliabilty*, dimensi *assurance* dan dimensi *empathy* sudah cukup berkualitas sehingga perlu untuk dipertahankan.

- c) Kepuasan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati dalam hal pelayanan kepada calon TKI dinilai sudah Cukup Puas. Akan tetapi masih terdapat indikator/unsur dari kepuasan pelayanan yang dinilai masih kurang puas yaitu pada kejelasan petugas pelayanan, kenyamanan lingkungan dan kecepatan pelayanan.
- d) Berdasarkan hasil koefisien korelasi antara kepuasan dan kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan calon TKI di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati. Pada koefien yang tertinggi antara *responsiveness* dengan kepuasan pelayanan yaitu sebesar 0,685. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas dari responden merasakan kepuasan pada saat dilayani ditentukan oleh faktor *responsiveness*.
- e) Berdasarkan tingkat kepentingan dapat diketahui bahwa prioritas peningkatan peningkatan kualitas pelayanan calon TKI di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati adalah petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, kenyamanan tempat pelayanan dan yang kemudahan didalam proses pelayanan.
- f) Dari analisis permasalahan yang ada didalam penelitian dapat diketahui banyak dari calon TKI mengalami permasalahan pada kelengkapan persyaratan administrasi seperti tidak memiliki ijazah dan surat izin dari orang tua maupun suami/istri. Selain itu sering terjadi kerusakan jaringan internet dan petugas pelayanan yang melayani calon TKI yang masih kekurangan.
- g) Solusi yang diambil apabila calon TKI tidak memiliki ijazah maka harus meminta surat keterangan lulus dari sekolah yang bersangkutan dan juga harus melengkapi surat keterangan persetujuan dari orang tua maupun suami/istri. Jika terjadi kerusakan jaringan internet maka calon TKI hanya mengumpulkan foto serta berkas-berkas yang diperlukan dan akan dilakukan *input* data (pembuatan rekomendasi paspor dan AK 1) dikemudian hari. Sedangkan untuk mengatasi permasalahan kekurangan petugas dilakukan dengan cara memperbantukan petugas yang di bidang lain dan siswa SMA/SMK yang melakukan magang untuk melayani calon TKI.

Saran

- a) Standar pelayanan calon TKI di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati meskipun sudah cukup baik, akan tetapi perlu adanya peningkatan dalam hal ketegasan petugas terhadap kelengkapan persyaratan dari calon TKI yang masih kurang lengkap atau kurang.
- b) Dari hasil penelitian tentang kualitas pelayanan calon TKI di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati dapat berikan saran pada tiga unsur kualitas pelayanan yang dinilai kurang baik oleh calon TKI yaitu :
 - 1. Kenyamanan tempat pelayanan, oleh karena itu perlu adanya perbaikan tempat tunggu pelayanan dengan caramenambah fasilitas seperti pendingin ruangan / AC, TV serta memperbaiki tempat duduk pelayanan sehingga akan memberikan rasa nyaman bagicalon TKI pada saat meminta pelayanan.
 - 2. Kemudahan dalam permohonan pelayanan, perlu adanya alur pelayanan yang jelas dengan cara memasang prosedur pelayanan, sistem antrian elektronik, dan menambah mesin *fotocopy* agar memudahkan pada saat ligalisir kartu

- kuning/AK1. Sehingga pelayanan pada calon TKI dapat mudah dilakukan dan tidak berbelit-belit.
3. Kecepatan dalam pelayanan, untuk meningkatkan kecepatan didalam pelayanan maka perlu dengan cara menambah jumlah petugas/pegawai serta melaksanakan pendidikan dan pelatihan (diklat) baik pada petugas yang melayani AK 1 ataupun pembuatan rekomendasi passport. Perlu juga adanya perbaikan pada pada sistem jaringan internet sehingga diharapkan pelayanan akan menjadi cepat dan efisien.
 - c. Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan calon TKI sehingga indikator/unsur dari kepuasan pelayanan yang dinilai masih kurang puas oleh calon TKI seperti kejelasan petugas pelayanan, kenyamanan lingkungan dan kecepatan pelayanan dapat segera terpenuhi sehingga calon TKI merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
 - d. Dari hasil penelitian terdapat 3 (tiga) prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan calon TKI di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati dimana pada prioritas pertama adalah petugas melakukan pelayanan dengan cepat. Prioritas kedua adalah kenyamanan tempat pelayanan dan prioritas ketiga adalah kemudahan didalam proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwi Yuwono, Ismantoro. 2011. "*Hak dan Kewajiban Hukum Tenaga Kerja Indonesia di Negeri*". Yogyakarta : Pustaka Yustisi.
- Hardiyansyah. 2011. "*Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*". Yogyakarta: Gava Media.
- Jiptono, Fandy.2012. "*Sevice Manajemen Menuju Layanan Prima*". Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Kharim, Abdul. 2007. "*Pengantar Hukum Ketenagakerjaan Indonesia*". Bandung : Citra Aditya Bakti Bandung.
- Ghozali, Imam. 2005. "*Analisis Multivariate dengan Program SPSS*". Universitas Diponegoro. Semarang.
- Sugiyono. 2009. "*Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*". Bandung: Alfabeta.