

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BALAI PENEMPATAN DAN  
PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA (BP3TKI) SEMARANG PROVINSI  
JAWA TENGAH**

Oleh:

Galeh Prakerti, Herbasuki N, AUFARUL MAROM

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 12693  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465404  
Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)  
Email: maung6060my@yahoo.com

*ABSTRACT*

*BP3TKI Semarang is one Unit located in Central Java. KTKLN manufacture services have established procedures to obtain KTKLN, satisfaction CTKI / TKI will service KTKLN manufacture can be fulfilled. KTKLN-making services are still not as expected CTKI / workers. This can be seen from several things, among others: the online system used often trobel, queue numbers available does not guarantee CTKI / TKI directly dilayanani. For the waiting room available in BP3TKI also inadequate. Employees are less vigilant attitude, and competent in providing services.*

*This study aims to: 1) How is the quality of service manufacture BP3TKI KTKLN in Semarang? 2) what are the factors that cause the quality of service to less well in the service BP3TKI KTKLN in Semarang?*

*The study states: Quality of Service contained in Semarang BP3TKI less maximal, it is seen in: 1) The procedure was appropriate service standards of service, but the procedure is too long and should be simplified. 2) Suitability period given to the products CTKI / migrant workers in the service KTKLN are in accordance with the needs. However, the card can not be extended, making it less effective and efficient. 3) online monitoring tool can make a solution for the repair or continuous improvement, but because it has not applied to make less good. 4) product in the form of smart card services are free of damage but it is not free from errors in typing, but can be said is good because it rarely happens. 5) The need CTKI / migrant workers in terms of information contained in BP3TKI Semarang has been good, but there is no other information provided there, such as the cost of insurance information, or information about CTKI / other migrant workers. 6) Design services available has been good, but the facilities need to be supported by good physical infrastructure that makes CTKI / TKI feel comfortable. Dimensions cause menjadi poor service quality can be seen below: 1) Facility located in BP3TKI less good, because inadequate. 2) skills possessed by each officer has been good, but needs to be balanced with extensive knowledge. 3) Responsiveness of employees in giving attention to the applicant has been good because in accordance with what is expected by the applicant. 4) Warranty service is good, timeliness of service, and also manufacture KTKLN is free of charge. 5) Empathy care workers is not good, because there are still complaints coming from CTKI / TKI.*

**Keywords: Analysis, Quality Service, BP3TKI Semarang**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Secara formal mobiltas penduduk di Indonesia yang dikenal dengan nama migrasi telah dimulai pada tahun 1905 dengan motif memenuhi permintaan akan kebutuhan pekerjaan perkebunan. Pemerintah Belanda waktu itu telah memindahkan 155 Kepala Keluarga dari Jawa ke Gedong Tataan Sumatra Selatan (Mantra, 1988: 160).

Berdasarkan hasil sensus penduduk tahun 1980 menunjukkan bahwa migrasi ke luar Jawa sebanyak 2.402.557 jiwa dan migrasi masuk ke Jawa sebanyak 1.804.115 jiwa. Sedangkan pada tahun 1990, migrasi ke luar Jawa sebanyak 3.416.923 jiwa dan migrasi masuk ke Jawa 3.058.725 jiwa (Firman, 1994: 6).

Di Jawa Tengah jumlah transmigrasi selama kurun waktu 2002-2007 cenderung mengalami penurunan. Pada tahun 2003 dari target 1.249 KK dapat terealisasi 1.087 KK dengan jumlah jiwa 3.989 orang, sementara pada tahun 2007 dari target 856 KK dapat terealisasi 581 KK dengan jumlah jiwa 2.158 orang (Mardiyanto, RPJM-D Propinsi Jawa Tengah Tahun 2008-2013).

Kondisi ketenagakerjaan di Jawa Tengah pada tahun 2004 dicerminkan dengan jumlah penduduk usia kerja (15 tahun ke atas) sebanyak 15.892.588 orang terdiri dari laki-laki 9.514.816 orang (59,87%) dan perempuan 6.377.772 orang (40,13%). Jumlah penduduk yang bekerja sebanyak 14.230.276 orang, terdiri dari laki-laki 8.614.571 (60,54%) dan perempuan 5.615.705 (39,46%). Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) tercatat sebesar 71,70% dengan proporsi

laki-laki 87,68% dan perempuan 56,37%. Dilihat dari lapangan pekerjaan, maka sektor pertanian masih cukup besar dalam penyerapan tenaga kerja yaitu tercatat 39,10%, kemudian sektor perdagangan (19,17%), industri pengolahan (16,32%), dan jasa (14,51%) selebihnya bekerja di sektor perdagangan, konstruksi, listrik, gas dan air pertambangan dan penggalian, angkutan, komunikasi dan keuangan. (Mardiyanto, 2004: 115-116).

Penelitian Winda, Andy & Rozikin (2011) yang berjudul “Peningkatan Pelayanan Administrasi Calon Tenaga Kerja Indonesia (TKI) dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Antar Kerja” mengungkapkan upaya peningkatan pelayanan administrasi yang dilaksanakan melalui peningkatan sarana dan prasarana, peningkatan sumber daya manusia, peningkatan pada pemberian layanan informasi dan perlindungan hukum mampu mengurangi jumlah TKI bermasalah sesuai dengan data jumlah pemulangan TKI bermasalah yang semakin berkurang.

Tenaga kerja adalah pelaku pembangunan dan pelaku ekonomi baik secara individu maupun secara kelompok, sehingga mempunyai peranan yang sangat signifikan dalam aktivitas perekonomian nasional, yaitu meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan masyarakat. Di Indonesia, tenaga kerja sebagai salah satu penggerak tata kehidupan ekonomi dan merupakan sumber daya yang jumlahnya cukup melimpah. Indikasi ini bisa dilihat pada masih tingginya jumlah pengangguran di Indonesia serta rendahnya atau minimnya kesempatan kerja yang disediakan. Kondisi perekonomian yang kurang menarik di

negaranya sendiri dan penghasilan yang cukup besar dan yang tampak lebih menarik di negara tujuan telah menjadi pemicu terjadinya mobilitas tenaga kerja secara internasional.

Pada era reformasi, kata perubahan menjadikan kata yang sering kita dengar dimana tuntutan perubahan sering disuarakan, tuntutan perubahan sering ditunjukkan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah sesuai dengan Instruksi Presiden RI Nomor 06 Tahun 2006 menjelaskan Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri (KTKLN) adalah kartu identitas bagi TKI yang memenuhi persyaratan dan prosedur untuk bekerja di luar negeri, dibuat dalam bentuk *smartcard contactless*.

BP3TKI Semarang merupakan salah satu upt yang terdapat di Jawa Tengah. Pelayanan pembuatan KTKLN mempunyai prosedur yang telah ditetapkan untuk mendapatkan KTKLN, kepuasan CTKI/TKI akan pelayanan pembuatan KTKLN dapat terpenuhi. Berdasarkan hasil pengamatan sementara yang telah penulis lakukan bulan Januari 2013 menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan KTKLN masih belum sesuai dengan yang diharapkan CTKI/TKI. Hal ini terlihat dari beberapa hal antara lain: sistem online yang digunakan sering terjadi trobel, nomor antrian yang tersedia tidak menjamin CTKI/TKI langsung dilayani. Untuk ruang tunggu yang tersedia di BP3TKI juga kurang memadai, dimana untuk ruang tunggu verifikasi dokumen terletak diluar gedung dan ruang tunggu untuk foto KTKLN terdapat di dalam

gedung persoalan yang timbul ketika jumlah CTKI/TKI yang datang tidak sebanding dengan jumlah tempat duduk yang disediakan. Sikap pegawai yang kurang sigap, dan berkompeten di dalam memberikan pelayanan.

Dari contoh diatas dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan kepada CTKI/TKI kurang maksimal. CTKI/TKI juga banyak yang mengeluh karena harus menunggu lebih dari 15 menit untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini tidak sesuai dengan apa yang tertulis di prosedur pelayanan bahwa waktu tunggu foto dan pencetakan KTKLN. pada tahapan prosedur dan persyaratan suatu pelayanan harusnya ada kejelasan informasi baik dari petugas maupun media yang digunakan, namun di BP3TKI Semarang belum menggunakan alat teknologi yang modern untuk menunjang pelayanan yang baik.

Dalam hal ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Di Balai Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Semarang Provinsi Jawa Tengah”.

## **B. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan KTKLN di BP3TKI Semarang.
2. Untuk mendeskripsikan aspek-aspek yang menyebabkan kualitas pelayanan menjadi kurang baik di dalam pelayanan KTKLN di BP3TKI Semarang.

## **C. Teori**

1. Administrasi Publik

Menurut Nicholas Henry dalam (Pasolong, 2007: 8), administrasi publik merupakan suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi Publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

2. Paradigma Administrasi Publik  
Menurut Kuhn (1970) dalam Yeremias (2008:31), paradigma merupakan suatu cara pandang, nilai-nilai, metode-metode, prinsip dasar, atau cara memecahkan sesuatu masalah, yang dianut oleh suatu masyarakat ilmiah pada suatu masa tertentu.
3. Manajemen Publik  
Robbins dan Coulter dalam (Prof. Dr. Wibowo, S.E., 2012: 2) mengemukakan manajemen sebagai suatu proses untuk membuat aktivitas terselesaikan secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain. Efisiensi menunjukkan hubungan antara input dan output dengan mencari biaya sumber daya minimum, sedangkan efektif menunjukkan makna pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Kualitas

Secara umum pengertian kualitas adalah merupakan karakteristik produk atau jasa yang ditentukan oleh pemakai "*customer*" dan diperoleh melalui pengukuran proses. Edwards Deming mengakui bahwa tidak mudah untuk mendefinisikan kualitas. Sehingga

berdasarkan kesukaran tersebut Edwards Deming telah mendefinisikan kualitas menurut konteks persepsi "*customer*" dan kebutuhan serta kemauan "*customer*".

Pendapat Edward dapat sarikan bahwa kualitas merupakan persepsi masyarakat terhadap sesuatu produk barang atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan sesuai selera/kemauan pelanggan. Konsep kualitas Edwards telah dipertajam oleh David Osborne Ted Gaebler (1992:191) mengatakan bahwa dalam zaman yang mempunyai berbagai ciri yaitu era industri, teknologi dan globalisasi sehingga ciri khas kehidupan sekarang adalah "*perubahan*" untuk menjawab tantangan tersebut lembaga publik harus berorientasi pada masyarakat (pelanggan) karena "kualitas ditentukan oleh pelanggan".

Menurut Loghotesis (dikutip dari Warella, 1992) kualitas adalah pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat atau pelanggan serta memperbaiki secara berkesinambungan, berbagai konsep kualitas dapat disimpulkan bahwa definisi kualitas tidak ada yang *universal*, oleh karena tidak adanya definisi kualitas yang universal maka dalam penelitian ini definisi kualitas pelayanan adalah persepsi punggjung/masyarakat terhadap jasa pelayanan yang diselenggarakan oleh Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah.

5. Kualitas Pelayanan Publik  
Menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas

elayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian di berbagai Negara demokratis khususnya Indonesia karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolok ukur suatu Negara dikatakan gagal atau baik, untuk mengukur kualitas pelayanan publik adakalanya peneliti memaparkan penjelasan mengenai pengertian kualitas pelayanan dari berbagai pakar. Menurut Brady dan Conin dijelaskan bahwa “kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima” (Afrial, 2009, h.88). Sedangkan ditambahkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Samosir, 2005, h.28) “kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya”.

Dari pengertian dari berbagai pakar tersebut dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa di dalam suatu organisasi, konsep kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi, keberhasilan organisasi yang dimaksud baik itu pada organisasi bisnis maupun juga pada organisasi yang bertugas untuk menyediakan pelayanan publik.

#### **D. Metode Penelitian**

##### **1. Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif dengan pendekatan kualitatif

##### **2. Fokus dan Lokus Penelitian**

Pada penelitian ini fokusnya adalah kualitas pelayanan BP3TKI Jawa Tengah sedangkan fokusnya adalah Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang BP3TKI Jawa Tengah

##### **3. Instrumen Penelitian**

Penelitian ini menggunakan *teknik snowball sampling*.nDimana *key person* nya ialah pegawai BP3TKI Jawa Tengah dengan informannya adalah:

1. pihak TKI
2. pihak BP3TKI Semarang.

##### **4. Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan data berupa teks, kata-kata tertulis, frasa-frasa atau simbol-simbol yang menggambarkan atau mempresentasikan orang-orang, tindakan-tindakan, dan peristiwa-peristiwa dalam kehidupan sosial. (Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, 2010: 20).

##### **5. Sumber data**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data-data yang diperoleh melalui jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada informan dalam wawancara atau pengamatan langsung/observasi. Kemudian data yang diperoleh bisa dicatat atau direkam.

Data Sekunder adalah catatan mengenai kejadian atau peristiwa yang telah terjadi berupa tulisan daribuku, dokumen, internet dan sumber-sumber tulisan lain yang berkaitan dengan penelitian.

##### **6. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data :

##### **1. Interview (wawancara)**

Penulismenggunakan wawancara tidak terstruktur, agar penulis bebas untuk menanyakan apa saja yang dibutuhkan untuk mendapatkan data dan informasi. Sehingga tidak ada batasan untuk penulis dalam menggali informasi

##### **2. Dokumentasi**

Metode ini merupakan metode pengumpulan data yang berupa data-data berupa gambar, dokumen resmi, data-data resmi yang ada di BP3 TKI Jawa Tengah

3. Studi pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mempelajari buku-buku referensi dan media yang berkaitan dengan program BP3 TKI Jawa Tengah

7. Analisis interpretasi data

Penelitian ini melakukan proses kegiatan analisis data :

1. Reduksi data

Dartikan sebagai merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian data

Kumpulan informasi yang tersusun memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun dalam penelitian ini lebih menekankan pada bentuk pengujian yang bersifat deskriptif.

3. Conclusion Drawing/ verification

Berdasarkan data-data yang diperoleh, peneliti mencoba mengambil kesimpulan dari kesimpulan yang kabur menjadi jelas, karena data yang diperoleh semakin banyak dan mendukung. Penarikan kesimpulan ini tergantung pada besarnya kumpulan mengenai data tersebut.

8. Kualitas data

Penelitian ini menggunakan triangulasi teknik. Berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. (Sugiyono, 2009: 241).

## PEMBAHASAN

Penelitian ini difokuskan untuk melihat kualitas pelayanan dan juga dimensi-dimensi yang menyebabkan pelayanan menjadi kurang baik. Untuk kualitas pelayanan terbagi menjadi 2 yaitu kualitas kesesuaian dan kualitas design, sedangkan untuk dimensi-dimensi pelayanan meliputi : *tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy*. Kualitas kesesuaian:

1. Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan.

Pelayanan kartu KTKLN yang diberikan oleh BP3TKI terhadap CTKI/TKI mempunyai 7 tahapan alur prosedur pelayanan. Hal tersebut dapat terlihat ada nya skema alur pelayanan untuk membuat KTKLN. Pada prosedur tersebut sebenarnya memudahkan CTKI/TKI di dalam mendapatkan kartu KTKLN, jika berkas atau dokumen yang ada lengkap. Menurut peneliti prosedur pelayanan sudah sesuai, namun sebaiknya dari 7 tahapan tersebut bisa lebih disederhanakan kembali.

2. Kecocokan untuk pemakaian.

Di dalam sebuah pelayanan kesesuaian produk yang dihasilkan harus sesuai dengan harapan pemohon. Pada kartu KTKLN masa atau umur produk hanya aktif 1-2 tahun sesuai dengan masa kontrak kerja, namun ketika CTKI/TKI kembali ke Indonesia (cuti) beberapa bulan dan ingin berangkat kembali ke Luar Negeri harus membuat kartu KTKLN yang baru. Kartu KTKLN yang baru, berarti harus mengulangi tahapan dari awal lagi membuat kartu KTKLN tidak efektif dan efisien, seharusnya BP3TKI membuat kartu KTKLN dapat diperpanjang (khusus CTKI/TKI yang sudah mempunyai kartu KTKLN).

3. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan.

Pelayanan kedepannya harus bisa menjadi yang lebih baik dari sebelumnya. Untuk itu peneliti

mencoba memberikan ide tentang alat monitor online. Alat tersebut memiliki beberapa keunggulan yaitu apabila CTKI/TKI datang bisa mengumpulkan berkas dan mereka bisa duduk untuk menunggu, jika berkas lengkap akan langsung diberikan kepada Kasie Penyiapan dan Penempatan untuk dicek ulang. Disini CTKI/TKI bisa mengetik di komputer sampai dimana tahapan berkas yang masuk, sehingga terlihat transparansi yang jelas. Apabila berkas tidak lengkap, dilayar monitor bisa tertera pemberitahuan berkas tidak lengkap dan apa saja yang harus dilengkapi. Berkas yang belum lengkap bisa diambil di bagian verifikasi dokumen.

Di dalam pembuatan KTKLN, kartu yang diberikan berupa *smart card*. Dimana kartu tersebut terdapat semua data tentang CTKI/TKI. Kartu KTKLN bentuknya hampir mirip dengan E-KTP, sehingga kartu tersebut harus bebas dari kerusakan atau bahkan kesalahan. Pembuatan KTKLN di BP3TKI memungkinkan terjadinya kesalahan dalam pengetikan nama, nomor passport, dan lainnya, sebab jumlah CTKI/TKI yang datang tidak sebanding dengan jumlah pegawai pembuatan KTKLN. Pegawai KTKLN tidak ada jam untuk beristirahat, sehingga pegawai tersebut saat bertugas sambil makan dan minum. Hal tersebut bisa membuat pegawai tidak konsen dalam memasukan data untuk kartu KTKLN, disini yang dirugikan adalah CTKI/TKI, seandainya salah dalam pengetikan tersebut CTKI/TKI tidak diperbolehkan terbang dan harus membuatnya kembali. Memang pada kondisi lapangan hal tersebut jarang terjadi, tetapi kemungkinannya ada. Jadi untuk peningkatan kualitas KTKLN produk yang dihasilkan harus sesuai dengan produk yang diharapkan.

Di dalam pelayanan KTKLN kebutuhan mendasar pemohon adalah tentang informasi, sehingga para

penyedia jasa harus memiliki design tentang informasi yang berkaitan dengan kebutuhan pelanggan dari awal hingga akhir. Design informasi yang terdapat di BP3TKI berupa skema pelayanan untuk mendapatkan KTKLN dan juga informasi tentang layanan pengaduan TKI. Menurut peneliti kedua design tersebut sudah baik, namun BP3TKI belum menyediakan tentang design persyaratan pembuatan KTKLN atau membuat website yang memudahkan CTKI/TKI mencari informasi tentang kartu KTKLN.

Di dalam pelayanan pembuatan KTKLN, menurut peneliti fasilitas yang ada memang sudah baik, namun kurang membahagiakan CTKI/TKI. Sesuatu yang bisa membahagiakan merupakan pengukuran kualitas tentang design pelayanan yang terdapat di BP3TKI. Design pelayanan memang sudah baik, namun kurang memanjakan para CTKI/TKI. Untuk pembuatan KTKLN di BP3TKI bisa menambahkan atribut-atribut tambahan dan juga membuat pelayanan yang menyenangkan sehingga CTKI/TKI merasa puas melakukan pelayanan.

Untuk dimensi-dimensi pelayanan meliputi:

1. *Tangible* (bukti fisik)

Di dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Kerja Luar Negeri (KTKLN) fasilitas fisik yang diberikan seperti ruang tunggu yang tersedia di BP3TKI Semarang kurang baik. Hal tersebut dikarenakan, ruang tunggu untuk verifikasi dokumen yang tersedia kursi-kursi disana terbuat dari kayu dan juga kursi-kursi tersebut apabila hujan turun pasti akan basah karena letaknya diluar gedung. Begitu pula untuk ruang tunggu pembuatan KTKLN, kursi yang tersedia terdapat 2 sofa dan 7 kursikursi kayu yang kecil. Jumlah kursi disana tidak dapat menampung CTKI/TKI yang datang, belum lagi para CTKI/TKI yang datang tidak sendirian biasanya

mereka membawa teman atau keluarga. Banyak CTKI/TKI yang menunggu sambil berdiri ataupun malah lebih memilih menunggu diluar ruang tunggu. Ruang kerja karyawan juga masih kurang memadai untuk memberikan pelayanan. Sebab ruang kerja karyawan disana tidak ada sekat pembatas antara karyawan satu dengan karyawan lainnya. Minimnya kedua fasilitas fisik tersebut menyebabkan pelayanan menjadi kurang berkualitas untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, perlu adanya pembenahan masing-masing ruang tersebut. Peralatan komputer dan juga alat pencetak yang kurang untuk melayani CTKI/TKI.

## 2. *Reability* (kehandalan)

Tingkat kehandalan dari petugas pembuatan KTKLN di BP3TKI tidak diragukan lagi. Hal ini membuat CTKI/TKI percaya dengan kehandalan dari petugas. Terlihat juga pemberian pelayanan secara trampil dan teliti, artinya jika pemeriksaan syarat-syarat berkas dengan teliti sesuai dengan standar pelayanan, maka pembuatan KTKLN lebih cepat waktu penyelesaiannya, tetapi karena kurangnya jumlah pegawai yang terdapat di BP3TKI menjadikan kelemahan yang perlu diperhatikan bagi BP3TKI, karena hal tersebut dapat berpengaruh dalam peningkatan kualitas pelayanan.

## 3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Banyak keluhan yang terdapat disana, dan tidak ada tempat untuk menampung setiap keluhan CTKI/TKI. Membuat mereka hanya menyimpan setiap keluhan di dalam hati dan ada pula yang langsung menanyakan kepada petugas. Mengenai respon petugas BP3TKI di dalam bidang pelayanan pembuatan KTKLN sudah baik, namun menurut peneliti kurang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pemohon. Daya tanggap pegawai yang ditunjukkan dari sikap pegawai kurang

memberikan perhatian secara maksimal terhadap CTKI/TKI.

## 4. *Assurance* (jaminan)

Jaminan pelayanan yang diberikan oleh Kantor BP3TKI Semarang dalam pengurusan pembuatan KTKLN masih sudah baik, hal itu dapat dilihat dari ketepatan waktu pembuatan KTKLN yang 1 hari jadi. Tidak ada biaya untuk pembuatan KTKLN "Gratis". Untuk itu dapat dikatakan. Di dalam proses pembuatan KTKLN para pemohon CTKI/TKI wajib membayar asuransi, tergantung kebutuhan para CTKI/TKI. Biaya asuransi tersebut diberikan kepada pihak swasta yang bekerja sama dengan BP3TKI, kisaran harga asuransi proteksi untuk TKI berbedabeda tergantung jenis pekerjaan.

## 5. *Empathy* (empati)

Perhatian dari pegawai pembuatan KTKLN di BP3TKI Semarang akan mempengaruhi CTKI/TKI untuk melakukan pengurusan pembuatan KTKLN. Seringkali CTKI/TKI merasa sikap pegawai cenderung kurang memberikan perhatian maupun informasi kepada pemohon. Empati petugas pelayanan masih tergolong kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari masih adanya komplain dari CTKI/TKI. Nomor antrian, yang berlaku masih kurang efektif. Hal tersebut tidak berlaku bagi PT yang datang langsung memasuki ruang pembuatan KTKLN untuk mencetak, sehingga membuat CTKI/TKI yang sudah mengantri lama harus menunggu lebih lama lagi. Kenyamanan para CTKI/TKI di BP3TKI tidakdi prioritaskan, padahal untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pelanggan (CTKI/TKI) harus dibuat nyaman mungkin, agar hasil yang diperoleh bisa lebih maksimal dan kepuasan bagi CTKI/TKI sebagai pengguna layanan meningkat.

## **PENUTUP**



## A. Kesimpulan

**Kualitas Pelayanan yang terdapat di BP3TKI Semarang kurang maksimal, hal tersebut dilihat pada :**

1. Kesesuaian dengan persyaratan  
Prosedur pelayanan *sudah sesuai* standar pelayanan, namun prosedur tersebut terlalu panjang dan seharusnya dapat disederhanakan lagi.
2. Kecocokan untuk pemakaian.  
Kesesuaian masa produk yang diberikan kepada CTKI/TKI di dalam pelayanan KTKLN *sudah sesuai* dengan kebutuhan. Akan tetapi kartu tersebut tidak dapat diperpanjang, sehingga kurang efektif dan efisien.
3. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan.  
Alat monitor online bisa menjadikan solusi untuk perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, namun karena belum diterapkan menjadikan *kurang baik*.
4. Bebas dari kerusakan atau cacat.  
Produk pelayanan yang berupa *smart card* memang bebas dari kerusakan tetapi tidak lepas dari kesalahan di dalam pengetikan namun bisa dikatakan *sudah baik* karena jarang terjadi.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal disetiap saat.  
Kebutuhan CTKI/TKI di dalam hal informasi yang terdapat di BP3TKI Semarang *sudah baik*, namun tidak terdapat informasi lain yang disediakan disana seperti informasi biaya asuransi, ataupun informasi tentang CTKI/TKI lainnya.  
Suatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Design pelayanan yang tersedia *sudah baik*, namun perlu ditunjang fasilitas fisik sarana prasarana yang baik sehingga membuat CTKI/TKI merasa nyaman.

**Dimensi-dimensi yang menyebabkan kualitas pelayanan menjadi kurang baik dapat dilihat dibawah ini :**

1. *Tangibel* (bukti fisik)  
Fasilitas yang terdapat di BP3TKI *kurang baik*, karena kurang memadai
2. *Reability* (kehandalan)  
Ketrampilan yang dimiliki setiap petugas *sudah baik*, namun perlu diimbangi dengan pengetahuan yang luas,
3. *Responsiviness* (daya tanggap)  
Daya tanggap pegawai dalam memberikan perhatian kepada pemohon *sudah baik* karena sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pemohon
4. *Assurance* (jaminan)  
Jaminan pelayanan *sudah baik*, ketepatan waktu pelayanan, dan juga pembuatan KTKLN tidak dipungut biaya.
5. *Empathy* (empati)  
Empati petugas pelayanan *kurang baik*, karena masih terdapat komplain yang masuk dari CTKI/TKI.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini, ada beberapa saran dari peneliti. Saran tersebut diantaranya sebagai berikut.

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pembuatan KTKLN di BP3TKI Semarang yang kurang maksimal, maka perlu adanya beberapa upaya berikut :
  - a. Perpanjangan bagi masa berlaku Kartu yang sudah habis masa aktifnya.
  - b. Pengembangan media elektronik seperti alat monitor *online*.
  - c. Meningkatkan pelayanan KTKLN kemudian mendaftarkan pelayanan KTKLN kepada pemerintah/ instansi terkait untuk mendapatkan penghargaan ISO (sebagai bukti bahwa pelayanan tersebut berkualitas).
2. Adapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang ada di BP3TKI, perlu meningkatkan:
  - a. Sebaiknya BP3TKI pusat bekerja sama dengan pemerintah Provinsi untuk memberikan anggaran agar

- meningkatkan fasilitas yang ada pada BP3TKI Semarang .
- b. Sumber daya manusia perlu ditambah dan ditingkatkan.
  - c. Memberikan penghargaan kepada setiap pegawai yang pelayanan terbaik..
  - d. Perlu disediakan kotak saran, untuk menanggapi setiap komplain dan keluhan yang masuk.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2003) Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta, PT Elex Media Komputindo.
- Deming, W. Edwards (1986). *Out of the Crisis*. MIT Center for Advanced Engineering Study.
- Djoko Setyo Hartono, (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Askes Melalui Pendekatan Dimensi Servqual. <http://jurnal.unimus.ac.id>
- Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto, (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.5, hlm 981-990.
- Faisal, Arif dan Achmad Sujudi, Makalah Seminar “Berbagai Masalah Yang Dihadapi dalam Mengelola RSUP DR Sardjito sebagai Organisasi Pelayanan Kesehatan Pemerintah”, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, FISIP UGM, Yogyakarta, 20 Mei 1995.
- Firman (1994) *Migrasi Antar Propinsi dan Pengembangan Wilayah di Indonesia*. Jurnal Prisma No. 7 Tahun XXIII Juli, pp. 33. Jakarta: LP3ES.
- Gie, The Liang, 1995, *Efisiensi Kerja bagi Pembangunan Negara : Suatu Bunga Rampai Bacaan*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Hassel Nogi S Tangkilisan, 2005, *Manajemen Publik* Cetakan Pertama Penerbit PT. Grasindo Jakarta.
- Ibrahim, Buddy. 1999. *Total Quality Manajement*. Penerbit Djambatan, Jakarta.
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara, (2003) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Penyempurnaan Pedoman
- Mantra dan Sumantri (1988) *Migrasi Penduduk Aceh Berdasarkan Data Supas 1985*. Jakarta: Kerjasama LDFE Universitas Syah Kuala dan Kantor Menteri Negara KLH.
- Mardiyanto (2003) *Peraturan Daerah Propinsi Jawa Tengah No. 14 Tahun 2002 Tentang REPETADA Prop. Jateng*. Semarang: Pemerintah Daerah Propinsi Jateng.
- Miles, Matthew dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah: Tjejep Rohendi Rohidi. Jakarta: UI Press,
- Moleong, L J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Moenir, 1985, *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian*, Gunung Agung, Jakarta.
- ,1998, *Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia*, Edisi ketiga, penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Osborne, David, Ted Geabler, 1996 *Reiventing Government*, Penerjemah Abdul Rosyid Penerbit PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta
- Parasuraman, A., dan Valerie A. Zethaml, 1988, “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of service Quality”

- Journal of Retailing*, Vol. 64, Number 1, spring, 12-40  
-----, 1994,  
"Reassessment of Expectations as A Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Futher Research", *Journal of Marketing*, Vol. 58, January, 11-124
- Rozy Afrial J, (2009). Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei-Agustus 2009, hkm. 87-95.
- RPJM-D. (2008) *Buku I Renvana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJM-D Propinsi JawaTengah 2008-2013*. Semarang: BPPB Propinsi JawaTengah.
- Samosir, Z. Z. (2005) Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*, [internet] 1(1). 28 36, Available from:  
<[http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15727/1/pus-apr2005-%20\(5\).pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15727/1/pus-apr2005-%20(5).pdf)> [accessed by 28 April 2015].
- Tjiptono, F & Chandra, G. (2005) *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta, Andi.
- Warella Y, 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, Pidato Pengukuhan sebagai Guru Besar Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Winda, Andy & Rozikin, (2011), Peningkatan Pelayanan Administrasi Calon Tenaga Kerja Indonesia (TKI) dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Antar Kerja. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.1,hlm 171.
- Yuristi Winda Bata. SKM, Drs. H. Muh. Alwy Arifin, M.Kes dan Dr.Darmawansyah, SE, MS, (2013). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Laki Pada Kabupaten Tana Toraa Tahun 2013. <http://jurnal.unhas.ac.id>.
- Yuwono Teguh. 2002. *Kebijakan Publik . Konsep dan Strategi*. Semarang : Penerbit Universitas Diponegoro.
- Zulian Yamit. 2003. *Manajemen Persediaan*. Yogyakarta : Ekonisia.