



Responsibilities in Service Performance of the Manpower Office of Sidoarjo Regency

Tanggung Jawab Dalam Kinerja Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo

Siti Qurrotu Ayun*

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

ABSTRACT

Public services in Indonesia, seen from the service accountability, are still not optimal. Meanwhile, there are problems regarding the performance of service employees to the community, the lack of service delivery and lack of socialization and training on the performance of service employees at the Sidoarjo Regency Manpower Office. The purpose of this study is to identify and describe the service performance of the Sidoarjo Regency Manpower Office in the perspective of administrative responsibility. The location of this research was carried out at the Sidoarjo Regency Manpower Office. This research method uses descriptive qualitative by using purposive sampling technique in determining informants. Qualitative data aggregate techniques were obtained through interviews, observation and documentation. Technique of analyzing data by reducing data, presenting data and drawing conclusions. The results showed that the service performance of the Sidoarjo Regency Manpower Office in providing services to the community needs to be increased in socialization so that employees can improve service performance properly or maximally. Administrative responsibility in service performance shows that the responsibility carried out by employees to the community is very good in providing these services.

Keywords: Public Service, Service Performance, Administrative Responsibility

OPEN ACCESS

ISSN 2338-445X (online)

ISSN 2527-9246 (print)

Edited by:

Isnaini Rodiyah

Reviewed by:

Sti Maryuni and Rutiana Dwi
Wahyunengseh

**Correspondence:*

Siti Qurrotu Ayun

sitiqurrotu1501@gmail.com

Published: 29 September 2019

Citation:

Siti Qurrotu Ayun (2019)

Responsibilities in Service

Performance of the Manpower
Office of Sidoarjo Regency.

JKMP (Jurnal Kebijakan dan

Manajemen Publik). 7:2.

doi: 10.21070/jkmp.v7i2.1694

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara suatu pelayanan publik. Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam administrative responsibility sendiri dapat diartikan yaitu kewajiban seseorang untuk melaksanakan secara seleyaknya apa yang telah diwajibkan kepadanya, namun ia tidak dapat membebaskan diri dari hasil atau akibat kebebasan. perbuatannya, dan ia dapat dituntut untuk melaksanakan secara layak apa yang diwajibkan kepadanya.

Dari responsibility ini muncul istilah responsible government yang menunjukkan bahwa istilah ini pada umumnya menunjukkan bahwa jenis-jenis pemerintahan dalam hal pertanggung jawaban terhadap ketentuan atau undang-undang publik dibebankan kepada departemen atau dewan eksekutif, yang harus mengundurkan diri apabila penolakan terhadap kinerja mereka dinyatakan melalui mosi tidak percaya, di dalam majelis legislatif, atau melalui pembatalan terhadap suatu undang-undang penting yang dipatuhi (Ridwan, 2006).

Dilihat dari hasil kinerja pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo salah satunya dalam kedisiplinan pegawai di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo masih kurang baik, dari tahun 2016 dengan jumlah nilai 75%, sedangkan pada tahun 2017 jumlah nilai kinerja 70%. Dengan demikian kedisiplinan kinerja pegawai mengalami penurunan selama dari tahun 2016 sampai tahun 2017 tersebut. Data dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1
.Laporan Hasil Kinerja Pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo

Kerja Perilaku	2016			2017		
	Bobot (%)	Nilai (%)	Skor (%)	Bobot (%)	Nilai Kinerja	Skor (%)
1. Kedisiplinan	10	75	7,5	10	70	7
2. Tanggung Jawab	10	80	8	10	75	7,5
3. Kerjasama	10	80	8	10	75	7,5
4. Kepemimpinan	10	80	8	10	80	8
Hasil Kerja						
1. Kualitas Kerja	20	80	16	20	70	15
2. Keterampilan Kerja	20	80	16	20	70	14
3. Ketepatan Waktu	20	80	16	20	75	14
Jumlah	100		79,5	100		73

Berdasarkan dari tabel 1 .dapat diketahui bahwa hasil penilaian kinerja pegawai Dinas Tenaga Kerja.Kabupaten Sidoarjo .menunjukkan.bahwa ada penurunan.dalam dua tahun terakhir dari tahun 2016 sampai.tahun 2017 dikategorikan cukup dari dari tabel 1.3 hasil penilai kinerja pegawai. Dengan itu .dapat dilihat dari total skor hasil kerja pada tahun 2016.sebesar 79,5% dan pada tahun 2017 turun menjadi 73%.Tentu dengan .hal ini jauh dari harapan instansi yang menginginkan kinerja pegawai..pelayanan baik yaitu 100% .

Dalam memberikan pelayanan publik sering kali masih menerapkan standar nilai pelayanan secara sepihak sehingga terjadi lemahnya komitmen aparat untuk akuntabel terhadap masyarakat.Sehingga pengguna layanana atau masyarakat kurang nyaman terhadap pelayanan pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo yang telah diberikan kepada masyarakat tidak sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Selain itu, pegawai juga sering meninggalkan tugas pelayanan dan lebih banyak menghabiskan waktu untuk tugas-tugas lain di luar tugas pelayanan. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori menurut Hardiansyah yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan (Hardiansyah, 2011).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan fenomena dan kondisi yang dialami oleh suatu subjek penelitian yang meliputi perilaku, motivasi, presepsi, tindakan, dan lain sebagainya. Fokus

penelitian Kinerja Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo (Perspektif Administrative Responsibility) dengan menggunakan teori Berkley (2009) Tanggung Jawab, Kompetensi, Responsivitas, serta Kejujuran Pegawai. Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo. Teknik pengumpulan data melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data primer dan data sekunder. Teknik penganalisisan data dalam penelitian ini adalah tipe analisis kualitatif dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanggung Jawab

Tanggung jawab yang dimaksud disini yaitu tanggung jawab petugas Administratif. Tanggung jawab berarti kesanggupan seorang pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani memikul resiko atau keputusan yang diambilnya. Tanggung jawab dapat menentukan bahwa pegawai kinerja pelayanan memiliki tingkat tanggung jawab yang baik dalam menjalankan tugasnya. Namun sebagian pegawai masih kurang mempunyai tanggung jawab yang baik atau dengan kata lain belum menghargai dan kurang patuh terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Berdasarkan teori Simon (2007) bahwa tanggung jawab timbul apabila ada keinginan dan dirasakan perlunya untuk memaksakan keinginan penyesuaian si individu dengan rencana kelompok. Perilaku kinerja berdasarkan rasa tanggung jawab Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo bahwa menurut Widodo (2011) menyatakan bahwa tanggung jawab moral yang mereka sadari terhadap publiknya harus bertindak sesuai dengan administrator negara.

Terbukti hasil penelitian ini, Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo telah memberikan tingkat pelayanan kepada masyarakat dalam pelayanan administrative melalui sebuah pelayanan secara langsung karena hal tersebut sangatlah diperlukan masyarakat dalam menyelesaikan urusannya. Tetapi pegawai masih kurang optimal dalam memberikan pelayanan yang seringkali masih menerapkan standar nilai pelayanan secara sepihak sehingga terjadi lemahnya komitmen pegawai terhadap masyarakat Ibrahim (2008).

Dengan demikian Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo berusaha semaksimal mungkin agar kinerja pelayanan lebih baik lagi kedepannya. Adapun penilaian dilakukan dengan pengukuran capaian keterkaitan kinerja Dinas Tenaga Kerja sebagai berikut:

Tabel 1
Pengukuran Capaian Keterkaitan Kinerja Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo Tahun 2019

Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian
Persentase pencari kerja yang telah membuka usaha secara mandiri	6	6,75	112,50%
Persentase tenaga kerja yang terserap di 9 sektor	94,44	95,28	100,89%
Persentase pencari kerja yang telah ditempatkan	65	71,80	110,46%

Berdasarkan tabel diatas bahwa dapat dilihat pengukuran capaian keterkaitan kinerja Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo dilihat dari capaiannya mengalami naik dan turun. Dalam pelaksanaan indikator kinerja dari realisasi diatas mengalami peningkatan dan penurunan tetapi dilihat dari rata-rata komulatif indikator kinerja kegiatan yang menunjukkan predikat yang didapat sudah tercapai dengan sangat baik. Sehingga tanggung jawab kinerja pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo sudah tercapai dengan

cukup baik. Dengan demikian pegawai kinerja pelayanan juga berusaha semaksimal mungkin agar kinerja pelayanan lebih baik lagi kedepannya.

Temuan diatas sesuai dengan Pasolong (2010) bahwa kinerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan keunggulan serta tanggung jawab. Sama dengan menurut pendapat dari Sinambella (2011) bahwa kinerja tanggung jawab adalah hasil kerja yang didapatkan harus sesuai dengan standar nilai pelayanan publik yang sudah ditetapkan sesuai dengan undang-undang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan tentang Tanggung Jawab Dalam Kinerja Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo (Perspektif Administrative Responsibility) serta menyandingkan dengan kenyataan di lapangan, sehingga bisa didapatkan kesimpulan bahwa Kinerja pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo dalam indikator tanggung jawab perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat dalam melakukan pelayanan merasa puas dari hasil kinerja pegawai pelayanan tersebut. Karena masih saja kinerja pegawai pelayanan dalam standar nilai pelayanan melakukan secara sepihak sehingga terjadi lemahnya komitmen pegawai terhadap masyarakat. Maka dengan demikian kinerja pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo sudah terdapat standar nilai pelayanan yang harus diterapkan dengan baik dan harus dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan. Tanggung jawab dalam kinerja pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo (Perspektif Administrative Responsibility) untuk pegawai kinerja pelayanan harus lebih ditingkatkan dengan baik dalam pelayanan agar masyarakat tidak mengeluh dengan hasil kinerja pegawai pelayanan. Pada sikap kerja para pegawai pelayanan harus dilakukan evaluasi secara langsung kepada masing-masing pegawai guna agar sikap kerja pegawai yang kurang baik dapat segera diperbaiki dan peran sebagai petugas pelayanan kepada masyarakat bisa semakin maksimal. Serta pegawai harus menerapkan standar nilai pelayanan dengan baik yang telah ditentukan.

PENDANAAN

Publikasi artikel ini menggunakan dana pribadi dari penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama-tama kami ucapkan terima kasih atas kepada civitas akademika Universitas Muhammadiyah Sidoarjo atas dukungannya sehingga artikel kami dapat di publish di Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik

REFERENCES

- Berkley, G. & Rouse, J. (2009). *The Craft of Public Administration*, Tenth Edition. New York : McGraw-Hill
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Ibrahim, A. (2008). *Pokok-pokok Standar pelayanan Publik*. Bandung:Refika Aditama.
- Pasolonh, H. (2010). *Teori Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Ridwan. (2006). *Kinerja Pegawai*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambella, K. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:PT. Bumi Aksara
- Simon. (2007). *Introducing Public Administration, Fifth Edition*. New York: Pearson Education, Inc
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yusuf, N. (2018). Pengaruh Kepemimpinan, Tanggung Jawab, Kedisiplinan Dan Kerjasama Terhadap Kinerja Pegawai di Universitas Gorontalo. *Gorontalo Development Review*, 1(1).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yusuf, N. (2018). Pengaruh Kepemimpinan, Tanggung Jawab, Kedisiplinan Dan Kerjasama Terhadap Kinerja Pegawai di Universitas Gorontalo. *Gorontalo Development Review*, 1(1).

Conflict of Interest Statement: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright © 2019 Siti Qurrotu Ayun. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.