

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Undang-Undang Dasar 1945 sebagai sumber utama kehidupan konstitusional harus dapat menjadi pendorong perkembangan perikehidupan berkonstitusional sebagai tatanan hidup yang terintegralisasi dalam setiap aspek kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Kehadiran Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 ayat 2 menyebutkan bahwa Pemerintahan Daerah adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah dan DPRD menurut asas otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Daerah diberi kewenangan untuk mengatur dan menyelenggarakan pemerintahan, kemasyarakatan dan pembangunan daerahnya, menurut prakarsa sendiri dengan mengembangkan segala potensi yang ada pada daerahnya dan digunakan semaksimal mungkin demi kemajuan daerahnya.

Administrasi sebagai salah satu cabang studi ilmu sosial, definisinya tidak terbatas hanya sekedar pekerjaan yang berkenaan dengan ketatausahaan dari suatu organisasi. Menurut Silalahi (2012;11) administrasi adalah kegiatan kerja sama yang dilakukan sekelompok manusia berdasarkan pembagian kerjasama sebagaimana yang ditentukan dalam struktur dengan pendayagunaan sumber-sumber yang ada untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Definisi konsep organisasi dalam arti luas bertitik tolak dari pendekatan multi aspek dan dimensi yang melekat dengan aktivitas organisasi itu. Menurut Herbert. A. Simon (dalam Nawawi. 2013;75) mengartikan organisasi sebagai pola komunikasi yang lengkap dan hubungan-hubungan lain di dalam suatu kelompok orang-orang (*Organization is the complex pattern of communication and other relations in a group of human being*).

Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terapat seorang/beberapa orang yang disebut atasa dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan (Siagian 2003;3).

Secara Epistologi Kata manajemen berasal dari bahasa italia (1561) maneggiare yang berarti “mengendalikan”, terutamanya “mengendalikan kuda” yang berasal dari bahasa latin manus yang berarti “tangan”. Kata ini mendapat pengaruh dari bahasa prancis manage yang berarti “kepemilikan kuda” (yang berasal dari bahasa inggris yang berarti seni mengendalikan kuda), dimana istilah Inggris juga berasal dari bahasa italia. Bahasa inggris lalu mengadopsi kata ini dari bahasa inggris menjadi management, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur (Ratminto Dan Atik.2005;34).

Hubungan manajemen dengan administrasi dapat dianggap sebagai suatu proses yang bengerakan kegiatan dalam administrasi itu sehingga tujuan yang telah dibentuk benar-benar tercapai. Selain itu manajemen merupakan suatu metode/teknik atau proses untuk mencapai suatu tujuan tertentu secara sistematis

dan efektif, melalui tindakan-tindakan perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), pelaksanaan (*Actuating*) dan pengawasan (*Controlling*) dengan menggunakan sumber daya yang ada secara efisien. Sehingga dapat sesuatu administrasi juga dibutuhkan ilmu manajemen untuk mengatur segala kegiatan administrasi.

Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintah yang berhubungan dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat.

Pelayanan oleh pemerintah (*government service*) diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh birokrasi pemerintah melalui pegawainya kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan bagian yang tak terpisahkan dari fungsi dan tugas pokok pemerintah. Seperti yang telah kita ketahui bahwa ada jenis pelayanan yang tidak dapat dilaksanakan oleh pihak lain kecuali oleh pemerintah. Jenis pelayanan ini umumnya bersifat pengatur yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undang yang berlaku.

Keberadaan pemerintah disuatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang baik, yaitu pelayanan yang berkualitas.

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, berprosedur jelas, dilaksanakan dengan segela dan dengan biaya yang

pantas telah terus mengedepan dari waktu ke waktu. Tuntutan ini berkembang seiring dengan perkembangannya kesadaran bahwa warga negara dalam kehidupan bernegara, bangsa yang demokratis memiliki hak untuk melayani. Pelayanan yang diharapkan dan menjadi tuntunan pelayanan publik oleh organisasi yaitu pemerintah lebih mengarah kepada pemberian pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka tepat waktu, responsif dan adaptif. Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan yang memiliki akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan dan sasaran. Efisien, mengandung arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan, mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.

Sederhana, mengandung arti prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilakukan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan yang baik teknis maupun administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Keterbukaan mengandung arti semua proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat

baik diminta maupun tidak. Tepat waktu, mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Responsif lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang terjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi yang dilayani. Efektif mengandung arti cepat menyesuaikan tuntutan apa yang tumbuh dan berkembang dilingkungan masyarakat sekitarnya.

Kualitas pelayanan publik dapat dijadikan salah satu tolak ukur kredibilitas penyelenggaraan suatu pemerintah. Sehingga akhir-akhir ini banyak usaha reformasi meskipun penyediaan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara. Akan tetapi kewajiban penyediaan pelayanan tersebut masih belum dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat penggunaannya.

Jenis-Jenis Pelayanan yang ada dikantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi Pelayanan administrasi meliputi:

1. Bidang Penanaman Modal;
2. Bidang Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan;
3. Bidang Informasi Data Pelaporan Dan Pengaduan;
4. Bidang Pelatihan, Penempatan Dan Perluasan Kesempatan Kerja;
5. Bidang Syarat Kerja, Hubungan Industrial Dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja.

Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Riau, diawal pembentukan Kabupaten Kuantan Singingi, bangsa

Indonesia masih terperangkap dalam situasi dan kondisi yang memperhatikan sebagai akibat dan krisis ekonomi, politik dan kepercayaan yang sepenuhnya belum dapat diatasi. Situasi dan kondisi ini juga sedikit banyak mewarnai kehidupan masyarakat di Kabupaten Kuantan Singingi, namun tidak termasuk dalam kategori berat, terutama karena ketahanan ekonomi masyarakat yang bertumpu pada sektor agraris dan sektor lainnya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Yaitu Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Selain itu juga sebagai unsur pelaksanaan urusan pemerintah dibidang ketenagakerjaan, yang didalamnya terdapat manajemen dalam proses menjalankan suatu pekerjaan dengan serangkaian tindakan yang secara berjenjang, berlanjut yang berkait dilakukan untuk menggapai sesuatu yang telah ditetapkan.

Mengenai pelayanan publik, banyak keperluan masyarakat khususnya dalam hal mencari kerja mereka memerlukan kartu tanda pencari kerja, yang dimaksudkan sebagai tanda bukti bahwa pencari kerja telah mendaftarkan diri pada Dinas Tenaga Kerja yang bertanggung jawab dibidang ketenagakerjaan kabupaten atau kota dan juga sebagai tanda pengenal untuk memudahkan mencari kartu induknya. Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi (Studi

Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Pencari Kerja) merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah di dalam ketenagakerjaan dan transmigrasi. Semakin banyaknya orang yang mencari pekerjaan dalam era ini maka sangat di butuhkan pelayanan dari para aparatur Dinas Sosial dan Tenaga Kerja yang bertindak sebagai pelayan publik.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 40 Tahun 2016 tentang organisasi dan tata kerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun tugas pokok Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi ialah mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah daerah dibidang sosial, ketenagakerjaan dan transmigrasian. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 4. Adapun fungsi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut :

- a. Perumusan teknis dibidang Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja;
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelaksanaan pelayanan umum dibidang Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja;
- c. Pembinaan terhadap unit pelaksanaan teknis Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja;
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Bupati sesuai tugas dan fungsinya.

Kartu tanda pencari kerja juga wajib dimiliki bagi warga negara Indonesia yang mencari kerja. Sementara itu kartu tanda pencari kerja merupakan kartu untuk pencari kerja yang sudah lama diluncurkan oleh pemerintah yang salah satu

tujuannya untuk mengurangi pengangguran di Indonesia khususnya di Kabupaten Kuantan Singingi.

Mengenai pelayanan publik, banyak keperluan masyarakat khususnya dalam hal mencari kerja mereka memerlukan kartu tanda pencari kerja, yang dimaksudkan sebagai tanda bukti bahwa pencari kerja telah mendaftarkan diri pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja yang bertanggung jawab dibidang ketenagakerjaan kabupaten atau kota dan juga sebagai tanda pengenalan untuk memudahkan mencari kartu induknya.

Tabel I.1 : Jumlah Penduduk Kabupaten Kuantan Singingi Menurut Kecamatan

Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	2	3	4
1.Kuantan Mudik	11.929	11.711	23.640
2.Hulu Kuantan	4.438	4.240	8.678
3.Gunung Toar	6.888	6.766	13.654
4.Pucuk Rantau	5.722	4.849	10.571
5.Singingi	16.443	14.693	31.136
6.Singingi Hilir	19.827	17.767	37.594
7.Kuantan Tengah	24.266	23.057	47.323
8.Sentajo Raya	14.426	13.753	28.215
9.Benai	7.994	8.015	16.009
10.Kuantan Hilir	7.472	7.371	14.843
11.Kuanhil Seberang	6.609	6.542	13.151
12.Pangean	9.193	9.269	18.462
13.Logas T. Darat	10.661	9.732	20.393
14.Cerenti	7.703	7.422	15.125
15.Inuman	7.770	7.712	15.482
Jumlah Total	161.377	152.899	314.276

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Kuantan Singingi, Tahun 2017 .

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi di bentuk tentang organisasi dan tata kerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten



Kuantan Singingi. Adapun tugas pokok Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi ialah mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah daerah dibidang sosial, ketenagakerjaan dan transmigrasi. Dalam tugas yang sebagaimana dimaksud dalam pasal 40. Adapun fungsi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut :

- a. Perumusan teknik dibidang Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelaksanaan pelayanan umum dibidang Sosial dan Tenaga Kerja.
- b. Pembinaan terhadap unit pelaksanaan teknik Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Bupati sesuai tugas dan fungsinya.

Adapun susunan organisasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 43, yang terdiri dari :

- a. Kepala Dinas,
- b. Sekretariat, Membawahkan :
  1. Sub Bagian Program;
  2. Sub Bagian Umum;
  3. Sub Bagian Keuangan;
- c. Bidang Penanaman Modal, Membawahnya :
  1. Seksi Perencanaan Dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal;
  2. Seksi Data Dan promosi Penanaman Modal;
  3. Seksi Pelayanan Dan Pengendalian Penanaman Modal;
- d. Bidang Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan, Membawahkan :

1. Seksi Pendaftaran;
  2. Seksi Verifikasi Dan Survai;
  3. Seksi Pengolahan dan penerbitan.
- e. Bidang Informasi Data Pelaporan Dan Pengaduan,Pembawahkan :
1. Seksi Informasi Layanan;
  2. Seksi Pengolahan Data Pelaporan;
  3. Seksi Penanganan Pengaduan.
- f. Bidang Pelatihan Penempatan Dan Perluasan Kesempatan Kerja, Membawahkan :
1. Seksi Pelatihan Dan Lembaga Latihan;
  2. Seksi Penempatan;
  3. Seksi Perluasan Kesempatan Kerja.
- g. Bidang Syarat Kerja, Hubungan Industrial Dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja membawahkan :
1. Seksi Syarat Kerja;
  2. Seksi Hubungan Industrial;
  3. Seksi Jaminan Sosial Tenaga Kerja

Pelayanan Administrasi pendaftaran merupakan salah satu tugas Bidang Pelatihan, penempatan dan Penyebarluasan Kesempatan Kerja, maka Kabupaten Kuantan Singingi mengeluarkan Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.

Untuk melakukan tugas Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja dalam Bidang Pelatihan,

Dengan kartu kuning (AK-1) yang dimiliki oleh pencari kerja, bukan hanya identitas pencari kerja, tetapi jauh lebih penting bagi perusahaan, pencari kerja merupakan sosok pribadi yang sesuai dan sanggup bekerja dengan serius. Tanpa kartu kuning maka jika terjadi sesuatu hal, baik yang menimpa pekerja maupun yang menimpa perusahaan akibat dari ulah pekerjanya maka pihak Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja sebagai pihak yang mewakili pemerintah tidak ikut campur tangan dalam administrasi penyelesaiannya.

Tujuan Pengurusan kartu Tanda Pencari Kerja itu sangat penting bagi pencari Kerja supaya tidak terjadi Tenaga Kerja yang Ilegal akibat tidak punya Kartu Tanda Pencari Kerja, Sekarang ini banyak Tenaga Kerja yang tidak diakui yang bekerja keluar negeri yakni yang tidak lengkap atau yang tidak beres surat-suratnya. Adapun kartu tanda pencari kerja itu banyak tetapi tapi gunanya berbeda-beda. Kartu Tanda Pencari Kerja juga wajib dimiliki bagi warga Indonesia yang mencari kerja. Sementara itu kartu tanda pencari kerja merupakan kartu yang sudah lama diluncurkan oleh pemerintah yang salah satu tujuannya untuk mengurangi pengangguran di Indonesia khususnya di Kabupaten Kuantan Singingi.

Adapun jenis-jenis Kartu Pencari Kerja ini terdiri dari 5 ( Lima ) bagian :

1. Kartu AK/I  
Adalah Kartu Tanda Bukti Pendaftar Pencari Kerja.
2. Kartu AK/II  
Adalah Kartu Daftar Isian Pencari Kerja.

3. Kartu AK/III  
Adalah Kartu Daftar Isian Permintaan Tenaga Kerja.
4. Kartu AK/IV  
Adalah Kartu Pemanggilan Calon Tenaga Kerja.
5. Kartu AK/V  
Adalah Surat Pengantar Dari Instansi Yang Bertanggung Jawab Di Bidang Ketenagakerjaan Kepada Pemberi Kerja.

Dengan Kartu Tanda Pencari Kerja yang dimiliki oleh pencari kerja bukan hanya identitas pencari kerja, tetapi jauh lebih penting bagi perusahaan, pencari kerja merupakan sosok pribadi yang sesuai dan sanggup bekerja dengan serius. Dengan kartu tanda pencari kerja jika terjadi sesuatu perselisihan dalam bekerja maka masing-masing pihak dapat membawa permasalahan tersebut kepada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja. Tanpa kartu tanda pencari kerja maka jika terjadi sesuatu hal, baik yang menimpa pekerja maupun yang menimpa perusahaan akibat dari ulah pekerjanya maka pihak Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja sebagai pihak yang mewakili pemerintah tidak ikut campur tangan dalam administrasi penyelesaiannya.

Adapun Standar Operasional Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Pencari Kerja Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut :

**1. Persyaratan Pelayanan :**

- a. Photo Copy Kartu Tanda Penduduk ( KTP )
- b. Nomor Induk Kependudukan ( NIK ) / KK
- c. Ijasah SD s/d terakhir + Pengalaman kerja – ( jika ada )
- d. Pas Photo Warna Ukuran 2x3 ( 2 lembar )
- e. Map Biasa 2 lembar

**2. Besarnya Tarif/Biaya Pelayanan :**

Biaya Pembuatan kartu kuning adalah tidak dipungut biaya ( Gratis )

**3. Waktu Penyelesaian Pelayanan dan Masa Berlaku :**

- a. Lama waktu proses pembuatan AK-1 adalah 10 menit.
- b. Masa berlaku AK-1 adalah 2 (dua) tahun dengan ketentuan, bagi pencari kerja yang belum mendapatkan pekerjaan diwajibkan melaksanakan registrasi ulang setiap 6 (enam) bulan sekali sedangkan bagi Pencari kerja yang sudah mendapatkan pekerjaan diharapkan melaporkan ke Dinas Sosial dan Tenaga Kerja (AK-1 )nya akan di non aktifkan.

**Gambar 1.1 : Proses Pelayanan Pendaftaran Pencari Kerja untuk mendapatkan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK/1 ) Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.**



Sumber : Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi 2017

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau badan tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan masyarakat guna mencapai kepuasan sebagai pelaksanaan ketentuan atau kewajiban dari badan yang telah diatur dalam suatu peraturan perundang-undangan.

Tabel 1.2 : Jumlah Masyarakat Yang Telah Mengurus Kartu Tanda Pencari Kerja Menurut jenis kelamin Dan Pendidikan Tahun 2017.

Jenis Pendidikan	Masyarakat Yang Terdaftar		
	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	2	3	4
Tidak tamat SD	-	-	-
SD	-	-	-
SLTP	-	-	-
SLTA	1.479	2.179	3.658
a. Diploma I	-	-	-
b. Diploma II	2.057	501	2.558
c. Diploma III	1.513	1.500	3.013
Sarjana (S 1)	60	467	527
Sarjana (S 2)	-	12	12
Jumlah Total	5.109	4.656	9.765

Sumber : Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi, Tahun 2017

Dari tabel di atas dapat kita lihat bahwa jumlah yang telah mengurus di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja secara keseluruhan yaitu berjumlah 9.765 orang. dari jenis kelamin Laki-Laki yang mengurus sejumlah 5.109 dan jenis kelamin perempuan berjumlah 4.656 orang. Banyaknya yang mengurus kartu tanda pencari kerja Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi sangat menuntut para pegawai untuk bekerja lebih maksimal lagi.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, penulisan menetapkan fenomena yang terjadi alasan ketertarikan penulis untuk penelitian

lebih lanjut mengenai analisis pelayanan publik pada Pengurusan Kartu Tanda Pencari Kerja Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi dalam hal ini fenomena yang terjadi yaitu :

1. Waktu penyelesaian dalam pengurusan kartu tanda pencari kerja terkadang tidak tepat waktu, pegawai pelayanan memberitahu kepada masyarakat yang membuat kartu tanda pencari kerja penyelesaian bisa selesai besok atau pun 2 hari kedepan dimana kejelasan waktu pengurusan Kartu Tanda Pencari Kerja hanya 10 menit, namun berdasarkan pengamatan penulis dilapangan masyarakat menunggu cukup lama dan mengurus Kartu Tanda Pencari Kerja bahkan memakan waktu 1-2 hari penyelesaian.
2. Masih ada terdapat pegawai yang bekerja tidak tepat waktu, hal ini dapat dilihat berdasarkan pengamatan penulis dilapangan yaitu masih ada pegawai yang terlambat hadir ke kantor jam masuk telah ditentukan dan masih banya pegawai yang datang sampai jam 10 pagi bahkan sampai jam 11, Dan masih ada pegawai yang terlihat berkumpul dan mengobrol dengan teman bekerjanya sehingga waktu terbuang sia- sia dan bekerja tidak maksimal.
3. Masih terdapat pegawai yang kurang disiplin di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja, berdasarkan pengamatan penulis dilapangan yaitu masih ada pegawai yang kurang disiplin, belum waktunya jam istirahat udah berada di kantin.

Dengan melihat permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti permasalahan ini lebih lanjut tentang : *“Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Pencari Kerja) “*

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis mempertanyakan : *“Bagaimanakah Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Pencari Kerja)?”*

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis Waktu Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Pencari Kerja Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis penghambat dalam Pengurusan Kartu Tanda Pencari Kerja Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.

### **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Secara praktis, sebagai masukan bagi pihak pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi khususnya Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.



- b. Sebagai akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan ataupun data sekunder bagi peneliti-peneliti berikutnya sesuai dengan bidang ilmu kajian terkait
- c. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan studi untuk perkembangan ilmu administrasi, khususnya dibidang ilmu administrasi publik.

