

KUALITAS KOMUNIKASI APARAT BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI DI KOTA SERANG

Rina Yulianti, Mia Dwianna, M.Ikom Riny Handayani
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Jl. Raya Jakarta Km 4 Pakupatan Serang Banten, Telp. 0254-280330, Fax. 0254-
281254,
e-mail: rina_antinas@yahoo.co.id

ABSTRACT

The Office of manpower and transmigration has professional and quality support, such a service based on standardization from the Office of manpower and transmigration of Serang City and the other profession organization. The principle of professional service including a response, appropriate, and proportional, wich lead to satisfaction and credibility on the performance of The Office of manpower and transmigration. The research was be done in The Office of manpower and transmigration of Serang City, where many people looking for job information and the area where their can do the transmigration. The Office of manpower and transmigration is the office that their hoped to get clarity about the information. In order to the information well distribution, it is necessary the interactive communication from the employee. For example through the print media and electronic media, so the information can be accepted by the people who need the information. The research using descriptive quantitative method. The population of research is all of employee of The Office of manpower and transmigration of Serang City, with the sample technique using saturated sampling. Researcher has done validity test and reliability test, before the instrument distribution to the sample. The result showed that communication quality of bureaucratic apparatus in public service in The Office of manpower and transmigration of Serang City in good category.

Key Words: Communication, Public Service

ABSTRAK

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) mempunyai dukungan yang profesional dan berkualitas, berupa pelayanan yang didasarkan pada standarisasi pelayanan dari Disnakertrans Kota Serang dan atau dari organisasi profesi tertentu. Prinsip-prinsip pelayanan yang profesional meliputi tanggapan, tepat, dan proporsional, yang secara keseluruhan bermuara kepada kepuasan dan kepercayaan atas kinerja Disnakertrans Kota Serang. Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota serang, dimana di sini banyak masyarakat yang mencari informasi mengenai

ketenagakerjaan dan wilayah yang dituju untuk transmigrasi. Disnakertrans merupakan dinas yang mereka harapkan untuk mendapatkan kejelasan lebih mengenai informasi tersebut. Agar informasi itu dapat tersebar dengan baik, maka perlu adanya komunikasi yang interaktif dari pegawai Disnakertran tersebut. Misalnya melalui media cetak dan media elektronik, sehingga informasi yang ada dapat diterima oleh masyarakat yang membutuhkan informasi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Disnakertran Kota Serang dengan pengambilan sampel secara jenuh. Sebelum instrument penelitian disebarkan kepada sampel, dilakukan terlebih dulu uji validitas dan reabilitas data. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas komunikasi aparat birokrasi dalam pelayanan publik di Disnakertran Kota Serang dalam kategori baik.

Kata Kunci: Komunikasi, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Birokrasi merupakan instrumen untuk bekerjanya suatu administrasi. Di mana birokrasi bekerja berdasarkan pembagian kerja, hirarki kewenangan, impersonalitas hubungan, pengaturan perilaku, dan kemampuan teknis dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara administrasi pemerintahan. Bekerjanya birokrasi berdasarkan hirarki kewenangan memungkinkan terjadinya kontrol yang efektif dan kinerja yang positif. Apalagi jika kewenangan yang dimiliki oleh pimpinan puncak didesentralisasikan kepada pimpinan pelaksana. Struktur yang telah didesentralisasikan tersebut memungkinkan terciptanya birokrasi profesional yang berdampak pada peningkatan kinerja organisasi.

Perubahan struktur yang desentralisasi, membawa pengaruh pada kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Jika dahulu perilaku pemerintah diposisikan lebih tinggi daripada rakyat atau bahkan mungkin berperilaku seolah-olah pemerintahan adalah sistem yang tertutup "tidak butuh siapa-siapa" maka paternya kini menjadi pemerintah dan rakyat memiliki posisi

yang setara. Paradigma pelayanan terhadap masyarakat turut berubah. Pelayanan terhadap masyarakat menjadi hal yang diprioritaskan. Kini, setiap aparat pemerintah harus berupaya memberikan pelayan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Salah satu aspek yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah kemampuan seorang petugas layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan masyarakat. Komunikasi adalah hal yang paling lumrah dilakukan dalam orang memberikan layanan. Nilai baik tidaknya sebuah layanan kerap kali diukur dari bagaimana cara petugas pemberi layanan dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Dengan demikian keterampilan komunikasi ini harus dimiliki dan dikuasai dengan baik oleh setiap petugas pemberi layanan.

Berkomunikasi adalah sebuah cara yang dilakukan manusia untuk mengungkapkan ide, mengekspresikan perasaan dan mencitrakan diri. Cara seseorang berkomunikasi akan menjelaskan tentang bagaimana dia mempersepsi dirinya dan orang lain. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, keterampilan berkomunikasi menjadi salah satu aspek penting yang akan mempengaruhi efektifitas pelayanan publik yang diberikan. Keterampilan komunikasi juga akan menentukan bagaimana masyarakat sebagai pelanggan dalam merespons dan mencitrakan organisasi pemberi layanan. Berkomunikasi berarti haruslah mampu menempatkan manusia pada posisi yang terhormat sebagaimana pula pelayanan publik adalah sebuah ikhtiar untuk memanusiakan manusia (*human humanization*).

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) merupakan salah satu unit kerja pemerintah Serang, yang menjadi perangkat utama dalam

memberikan pelayanan di bidang ketenagakerjaan kepada masyarakat Kota Serang. Disnakertrans Kota Serang sebagai salah satu instansi publik, di antaranya bertugas membuat kartu kuning dan hubungan industrial. Oleh karena aparat di Disnakertrans langsung berhubungan dengan masyarakat, maka para personil di dinas ini harus dapat menjalin komunikasi dan dapat memberikan informasi yang akurat mengenai ketenagakerjaan. Namun, dalam melayani publik, aparat Disnakertrans sering tidak detail berkaitan dengan informasi mengenai hal-hal atau persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat. Komunikasi yang tidak baik tentu akan menghambat Disnakertrans dalam memuaskan masyarakat yang membutuhkan kartu pencari kerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Instrumen dalam penelitian ini berupa kuesioner yang dirancang untuk metode kuantitatif deskriptif. Oleh karena itu, bentuk pertanyaan dalam kuesioner bersifat *close-ended questions* agar memudahkan dalam mengukur respons. Skala pengukuran respons yang digunakan adalah empat poin skala likert. Sasaran dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Seraing. Teknik pengambilan sampel dengan cara sensus atau sampel jenuh. Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering digunakan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan kecil (Sugiyono, 2007). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 31 orang pegawai dari Disnakertrans.

Sebelum instrument penelitian disebarkan ke masyarakat, dilakukan terlebih dulu uji validitas dan reabilitas data. Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur. Validitas atau 'kesahihan' menunjukkan berapa dekat alat ukur menyatakan apa yang seharusnya diukur. Sedangkan Reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten atau tetap asas bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap obyek yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama.

Validitas dan Reabilitas Data

Uji Validitas

Uji validitas pada Tabel 1 tersebut menunjukkan sebagian besar nilai korelasi atribut lebih besar dari nilai korelasi. Misalkan tentang pemberian informasi secara baik dan benar, pertanyaan ini memiliki nilai korelasi hitung lebih tinggi dari nilai korelasi yaitu sebesar 0,475 dibandingkan r tabel sebesar 0,301. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner yang diajukan mampu mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan atribut tertentu. Uji validitas dalam penelitian ini hanya dilakukan dalam sekali iterasi saja, karena dengan satu iterasi tersebut pertanyaan yang diajukan telah valid semua.

Tabel 1**Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :**

Correlations		skortotal
detil	Pearson Correlation	.352
	Sig. (2-tailed)	.052
	N	31
sungguh	Pearson Correlation	.347
	Sig. (2-tailed)	.056
	N	31
info	Pearson Correlation	.475**
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	31
percayadiri	Pearson Correlation	.400*
	Sig. (2-tailed)	.026
	N	31
keluhan	Pearson Correlation	.234
	Sig. (2-tailed)	.205
	N	31
ramah	Pearson Correlation	.424*
	Sig. (2-tailed)	.017
	N	31
bahasa	Pearson Correlation	.436*
	Sig. (2-tailed)	.014
	N	31
nyaman	Pearson Correlation	.373*
	Sig. (2-tailed)	.039
	N	31
peralatan	Pearson Correlation	.439*
	Sig. (2-tailed)	.014
	N	31
saranakantor	Pearson Correlation	.330
	Sig. (2-tailed)	.070
	N	31
cepat	Pearson Correlation	-.037
	Sig. (2-tailed)	.842
	N	31
SPM	Pearson Correlation	.403*
	Sig. (2-tailed)	.024
	N	31
sesuai	Pearson Correlation	.418*
	Sig. (2-tailed)	.019
	N	31
jawabjelas	Pearson Correlation	.563**

	Sig. (2-tailed)	.001
	N	31
menghargai	Pearson Correlation	.487**
	Sig. (2-tailed)	.006
	N	31
memudahkan	Pearson Correlation	.513**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	31
profesional	Pearson Correlation	.372*
	Sig. (2-tailed)	.039
	N	31
sama	Pearson Correlation	-.114
	Sig. (2-tailed)	.542
	N	31
wajibsama	Pearson Correlation	.302
	Sig. (2-tailed)	.099
	N	31
sopan	Pearson Correlation	.443*
	Sig. (2-tailed)	.013
	N	31
tegas	Pearson Correlation	.063
	Sig. (2-tailed)	.735
	N	31
disiplin	Pearson Correlation	.483**
	Sig. (2-tailed)	.006
	N	31
terpusat	Pearson Correlation	.387*
	Sig. (2-tailed)	.032
	N	31
menyimpang	Pearson Correlation	.029
	Sig. (2-tailed)	.875
	N	31
cekulang	Pearson Correlation	.075
	Sig. (2-tailed)	.687
	N	31
cek	Pearson Correlation	.421*
	Sig. (2-tailed)	.018
	N	31
taat	Pearson Correlation	-.168
	Sig. (2-tailed)	.366
	N	31
belumsesuai	Pearson Correlation	.541**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	31
tuntutan	Pearson Correlation	.262
	Sig. (2-tailed)	.154

	N	31
respon	Pearson Correlation	.380 [*]
	Sig. (2-tailed)	.035
	N	31
evaluasi	Pearson Correlation	.538 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	31
pedoman	Pearson Correlation	.720 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
pungutan	Pearson Correlation	-.035
	Sig. (2-tailed)	.852
	N	31
brosur	Pearson Correlation	.528 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	31
prima	Pearson Correlation	.578 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	31
skortotal	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	31
VAR00001	Pearson Correlation	. ^a
	Sig. (2-tailed)	.
	N	0
x	Pearson Correlation	. ^a
	Sig. (2-tailed)	.
	N	0

Uji Reabilitas

Dalam penelitian ini nilai Cronbach Alpha mempunyai nilai lebih besar dari pada nilai koreksi yaitu 0,732. Hal ini menunjukkan bahwa atribut-atribut kuesioner dapat memperlihatkan kemantapan kejelasan dan stabilitas hasil pengamatan bila diukur dengan atribut-atribut tersebut. Jika atribut tersebut berkali-kali ditanyakan kepada responden yang berbeda hasilnya dipastikan tidak akan menyimpang jauh dari rata-rata jawaban responden untuk atribut tersebut.

Data reabilitas dari hasil penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini

		N	%
Cases	Valid	31	88.6
	Excluded ^a	4	11.4
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
.732	35

HASIL PENELITIAN

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi merupakan unsur pendukung tugas kepala daerah, dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Disnakertran mempunyai tugas memimpin, merumuskan, dan mengkoordinasikan kegiatan dinas, melakukan pembinaan dan pengarahan kegiatan dinas serta menyelenggarakan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan dinas agar terlaksana dengan baik, efektif dan efisien dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Disnakertran Kota Serang menetapkan Visi 2011-2015 sebagai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan yaitu: “ Terwujudnya Tenaga Kerja dan Transmigran yang Berkualitas, Produktif dan Sejahtera di Kota

Serang”. Berdasarkan pernyataan visi Disnakertran Kota Serang 2011-2015 tersebut, puncak ukuran keberhasilan yang dicita-citakan ditekankan pada terwujudnya tenaga kerja yang berkualitas, produktif serta menjadi masyarakat yang sejahtera.

Dukungan yang profesional dan berkualitas, yaitu pelayanan yang didasarkan pada standarisasi pelayanan dari Disnakertran Kota Serang dan atau dari organisasi profesi tertentu. Prinsip-prinsip pelayanan yang professional meliputi tanggapan, tepat dan proporsional, yang secara keseluruhan bermuara kepada kepuasan dan kepercayaan atas kinerja Disnakertras Kota Serang.

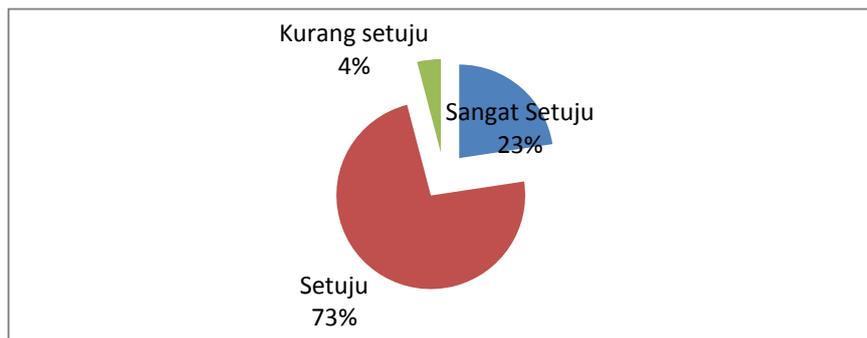
Komunikasi

Komponen komunikasi yang diteliti mencakup (1) kesiapan dan kesungguhan, (2) ketulusan dan kepercayaan. (3) ketenangan, keramahan dan kesederhanaan.

Kesungguhan dan Kesiapan

Hasil angket yang diolah menunjukkan mayoritas responden (73 %) setuju berkaitan dengan kesungguhan dan kesiapan (Gambar 1) melakukan pekerjaan yang sudah menjadi tanggungjawabnya, seperti bagaimana memberikan informasi mengenai segala sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam memberikan informasi ketenagakerjaan, pegawai Disnakertrans Kota Serang membutuhkan kesiapan dan kesungguhan. Mereka harus mampu berkomunikasi secara lugas agar informasi yang diberikan dapat dimengerti oleh masyarakat, selain itu pegawai juga harus bisa memberikan rasa percaya kepada si penerima informasi tersebut.

Komunikasi harus akurat, objektif, jelas, ringkas, konstruktif, lengkap, dan tepat waktu. Komunikasi yang akurat terbebas dari kesalahan dan distorsi serta dengan kokoh berdasarkan pada fakta-fakta. Komunikasi yang objektif adalah adil, tidak memihak, dan tidak bias, serta merupakan hasil dari pikiran yang adil serta penilaian seimbang dari semua fakta dan keadaan yang relevan.



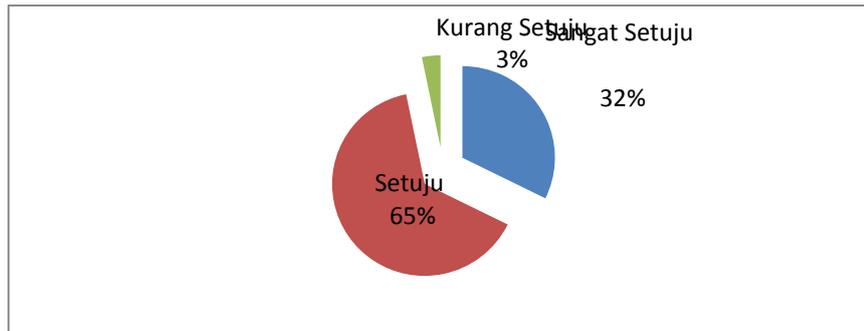
Gambar 1. Kesiapan dan kesungguhan

Sumber: Pengolahan data, 2011

Komunikasi yang jelas yaitu mudah dipahami dan logis, menghindari bahasa teknis yang tidak perlu dan menyediakan semua informasi yang penting dan relevan. Komunikasi yang ringkas adalah langsung dan menghindari elaborasi yang tidak perlu, rincian yang berlebihan, redundansi, dan kepanjanglebaran. Komunikasi yang konstruktif sangat membantu klien penugasan dan organisasi serta mengarah pada peningkatan yang diperlukan. Komunikasi yang lengkap tidak kehilangan hal-hal penting bagi audiens yang dituju dan mencakup semua informasi yang penting dan relevan serta observasi untuk mendukung rekomendasi dan kesimpulan. Komunikasi yang tepat waktu yaitu pada kesempatan pertama dan pada kondisi yang tepat, tergantung pada pentingnya masalah, sehingga memungkinkan manajemen untuk mengambil tindakan korektif secara tepat.

Ketulusan dan Kepercayaan

Lebih dari separuh (65 %) responden menyatakan setuju bahwa mereka telah tulus dan percaya diri dalam melayani masyarakat, Hasil selengkapnya berkaitan dengan ketulusan dan kepercayaan ini dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Ketulusan dan kepercayaan

Sumber: Pengolahan data 2011

Seorang komunikator harus membawakan kesan kepada khalayak bahwa berhati tulus dalam niat dan perbuatannya. Komunikator harus menghindari kata-kata yang mengarah pada kecurigaan terhadap ketidaktulusan komunikator. Hal ini juga dilaksanakan oleh pegawai di Disnakertrans Kota Serang di mana mereka berusaha menjawab dan memberikan layanan kepada masyarakat dengan cara bicara yang baik tanpa ada yang merasa ditelantarkan dalam segala urusan surat menyurat dan lain-lain.

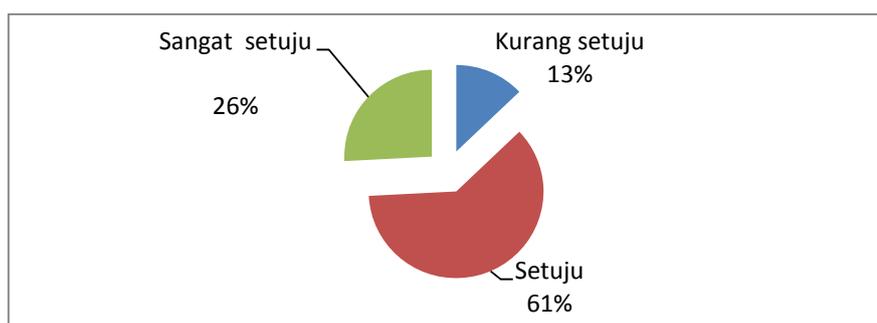
Di dalam menjawab keluhan masyarakat pihak Disnakertran dan humas Pemkot Serang akan saling berkoordinasi. Keluhan tersebut bisa langsung disampaikan ke dinas yang bersangkutan. Selain itu humas Pemkot Kota Serang juga mempunyai kerjasama dengan dua surat kabar yang ada di Banten, yaitu : Kabar Banten di kolom Kangge Kota serang, setiap hari senin dan rabu. Lalu koran Radar Banten di kolom Pripun Kabare Kota Serang, selasa dan Kamis. Ini

salah bentuk komunikasi yang dilakukan oleh pihak Disnakertrans dengan dibantu oleh humas Pemkot Serang.

Ketenangan, Keramahan, dan Kesederhanaan

Gambar 3 menunjukkan bahwa para pegawai yang merupakan responden penelitian ini, sangat setuju ketenangan, keramahan dan kesederhanaan menjadi faktor penting dalam berhubungan dengan publik. Artinya di dalam menyampaikan informasi, pegawai (komunikator) akan dapat diterima oleh masyarakat (komunikan) jika publik merasa mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi.

Ketenangan, keramahan, dan kesederhanaan juga berhubungan dengan penggunaan bahasa. Ketika berkomunikasi, bahasa yang digunakan jangan sampai membuat orang lain tersinggung. Di Disnakertran, penyampaian informasi biasanya ditempel di salah satu papan pengumuman. Selain itu di dalam menjawab segala bentuk pertanyaan dari masyarakat humas Pemkot Serang yang akan terlebih dulu mengklarifikasikan sesuatu jika terjadi permasalahan, dengan menanyakan terlebih dahulu kepada Disnakertran. Karena Humas Disnakertran masih menginduk kepada Humas Pemkot Serang.



Gambar 3. Ketenangan, Keramahan, Kesederhanaan

Sumber: Pengolahan data 2011

Variabel komunikasi, dari beberapa indikator yang dinilai secara umum dapat disimpulkan, yang menilai sangat setuju sebesar 27 %, yang memberikan

penilaian setuju sebesar 66,33 % dan sisanya sebesar 6,67 % memberikan penilaian kurang setuju.

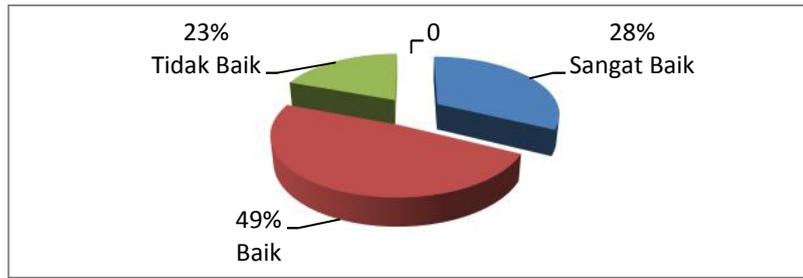
Pelayanan Publik

Setiap warga negara berhak mendapat pelayanan publik dengan kualitas yang layak. Pemerintah wajib melindungi setiap warganegaranya dan memastikan bahwa mereka telah mendapat pelayanan publik dengan layak. Karena itu, pemerintah perlu mengatur hubungan antara masyarakat sebagai konsumen pelayanan publik, dengan penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah wajib melindungi konsumen pelayanan publik untuk memperoleh hak-haknya.

Berkaitan dengan Pelayanan Publik, beberapa hal yang dapat diukur yakni (1) Bukti Fisik; (2) Keandalan; (3) Kepekaan daya tangkap; (4) Jaminan; dan (5) Kemampuan untuk memenuhi kebutuhan

Bukti Fisik

Gambar 4 menunjukkan bahwa 49 % pegawai yang merupakan responden penelitian ini, mengatakan bukti fisik berupa penampilan fisik gedung, penampilan sarana dan prasarana serta kondisi peralatan yang digunakan secara umum baik. Dikatakan baik karena kantor tersebut cukup menyenangkan walaupun tidak begitu besar. Hal ini juga karena letaknya yang strategis, berada di tengah kota sehingga memudahkan masyarakat yang membutuhkan layanan Disnakertrans.



Gambar 4. Bukti Fisik

Sumber : Pengolahan data 2011

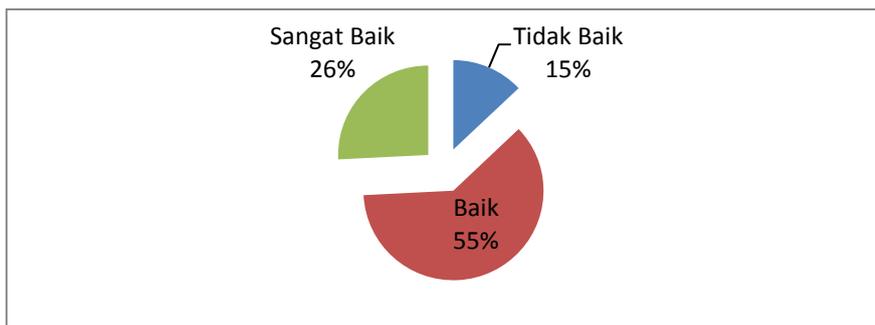
Kehandalan

Gambar 5 menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden (55%) menjawab baik, yang berarti para pegawai ini merasa bahwa mereka handal dalam melayani publik. Mereka berusaha memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat. Selain itu mereka juga berusaha untuk menyelesaikan segala bentuk layanan dengan tepat waktu. Karena informasi yang diterima oleh masyarakat kadang-kadang simpang siur, maka tugas pegawai Disnakertran untuk mensosialisasikan secara tepat.

Namun, berdasarkan wawancara dengan beberapa pengguna/masyarakat yang ingin melakukan pembuatan kartu kuning atau yang lainnya, mereka masih mengeluhkan layanan yang diberikan masih agak lambat walaupun tidak mereka sudah menyerahkan persyaratannya.

Kepekaan Daya Tangkap

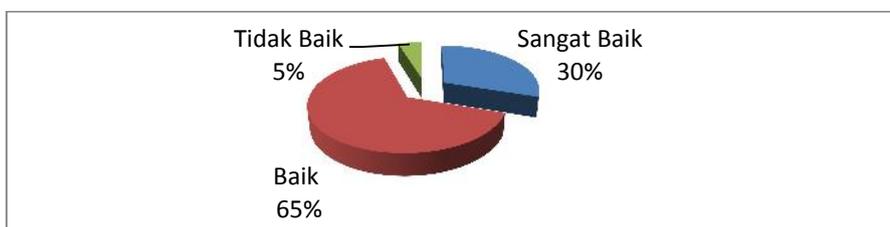
Kantor Disnakertran sebagai salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik khususnya yang berkaitan dengan ketenagakerjaan dan transmigrasi, di mana dituntut bekerja secara profesional serta mampu secara cepat merespons aspirasi dan tuntutan publik dan perubahan lingkungan lainnya dengan cara kerja yang lebih bersahaja dan berorientasi kepada masyarakat.



Gambar 5. Kehandalan

Sumber: Pengolahan data, 2011

Gambar 6 menunjukkan bahwa daya tangkap dari pegawai Disnakertra baik, di mana selalu berupaya menghargai pengguna jasa/masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang lebih nyaman dan cepat sepanjang syarat-syarat administrasinya telah terpenuhi. Pelayanan juga dilakukan dengan cara sosialisasi ke kecamatan untuk menginformasikan mengenai program transmigrasi. Hal ini untuk memberikan informasi pelayanan yang lebih baik. Biasanya pengumuman tentang wilayah transmigrasi itu di pasang/ditempel di Disnakertran, tetapi karena tidak semua masyarakat tahu maka pihak disnakertran mensosialisasikan itu ke kecamatan. Selain itu pihak disnakertran juga berusaha memberikan layanan cepat kepada masyarakat yang mau mengurus kartu kuning



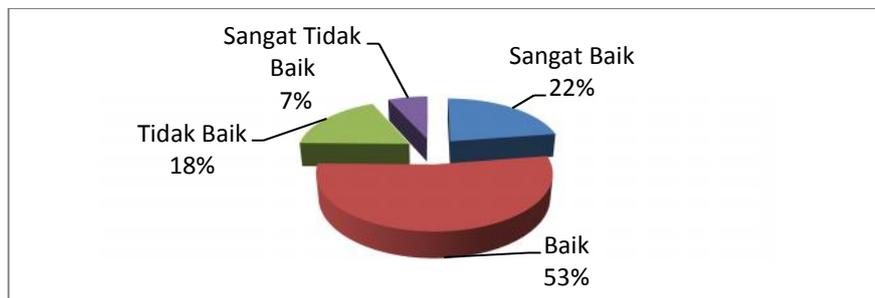
Gambar 6. Kepekaan daya tangkap

Sumber: Pengolahan data, 2011

Jaminan

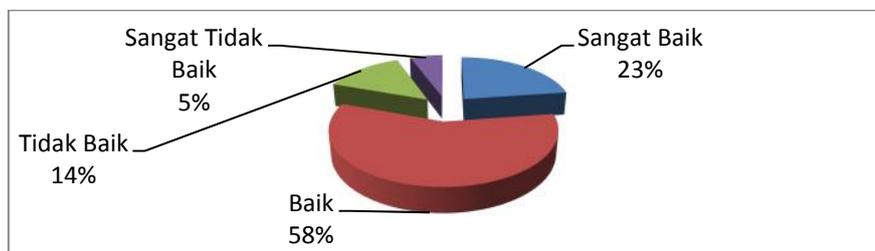
Kantor Disnakertran sebagai salah satu instansi publik bertugas menyelenggarakan pelayanan berupa pelayanan pelatihan kerja, pelayanan penempatan tenaga kerja, pelayanan kepesertaan jamsostek, dan pelayanan pengawasan ketenagakerjaan. Selain itu didalam melakukan pelayanan, disnakertran juga bisa mejamin bahwa semua pihak/masyarakat harus diperlakukan sama dan adil tanpa memandang apakah itu saudara atau tidak. Informasi yang diberikanpun harus sesuai dengan apa yang menjadi pekerjaan dinas tersebut.

Diagram 7 menunjukkan bahwa para pegawai umumnya (53%) menjawab baik, yang berarti bahwa mereka menjamin selalu memberikan pelayanan sesuai dengan standard yang telah ditetapkan.



Gambar 7. Jaminan

Sumber: Pengolahan data, 2011



Gambar 8. Kemampuan untuk memenuhi kebutuhan

Sumber: Pengolahan data, 2011

Pelayanan publik, birokrat harus mengubah *mindset* dari masyarakat yang membutuhkan, diganti dengan bagaimana pelayanan terbaik bisa diberikan kepada masyarakat, mengetahui siapa yang harus dilayani. Sehingga tahu pelayanan apa yang harus diberikan dan seperti apa kualitas pelayanan yang harus diberikan, di bidang regulasi, pemerintah harus dapat menjadi wasit yang baik, transparan, objektif, dan akuntabel terhadap aktivitas masyarakat dengan membuat peraturan-peraturan yang diperlukan.

Secara keseluruhan dari variabel pelayanan publik yang dibahas dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan para responden memberikan penilaian sangat baik sebesar 25,8% yang menilai baik sebesar 46,8%, memberikan penilaian tidak baik sebesar 155 dan sisanya sebesar 2,4% memberikan penilaian sangat tidak baik untuk pelayanan public yang selama ini telah terlaksana.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Beberapa indikator yang dinilai pada variable komunikasi secara umum dapat disimpulkan yang menilai sangat setuju sebesar 27 %, yang memberikan penilaian setuju sebesar 66,33 % dan sisanya sebesar 6,67 % memberikan penilaian kurang setuju. Komunikasi mencakup hampir setiap interaksi antara sesama manusia. Oleh karena itu, jalinan komunikasi dengan hubungan adalah dua hal yang tidak dipisahkan. Artinya, seseorang tidak mungkin berhubungan dengan orang lain tanpa melakukan komunikasi. Begitu juga dengan Disnakertran di mana jalinan komunikasi itu berupa informasi yang ingin akan mereka bagikan atau beritahukan kepada masyarakat. Baik

informasi mengenai pelayanan waktu pengurusan surat-surat ataupun penyelesaian suatu masalah

2. Pelayanan publik yang dibahas dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan para responden memberikan penilaian sangat baik sebesar 25,8 % yang menilai baik sebesar 46,8 %, memberikan penilaian tidak baik sebesar 15,5 % dan sisanya sebesar 2,4 % memberikan penilaian sangat tidak baik untuk pelayanan publik yang selama ini telah terlaksana. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak Disnakertran sudah baik, hanya perlu lebih ditingkatkan, mengingat semakin banyaknya masyarakat membutuhkan informasi ketenagakerjaan dan untuk mengetahui wilayah mana saja yang akan dijadikan tempat transmigrasi. Dan juga pelayanan dalam hal pengurusan surat juga bisa lebih dipercepat kembali di dalam penyelesaiannya.

Saran

1. Informasi yang diberikan kepada masyarakat hendaknya tidak saja ditempel di papan pengumuman tapi juga lewat media lain, agar informasi yang hendak disampaikan diketahui cepat oleh masyarakat.
2. Memberikan pelatihan kepada pegawai agar mampu berkomunikasi dengan lebih baik lagi, baik dari tutur kata maupun dari pelayanan yang akan mereka berikan kepada masyarakat.
3. Melakukan kerjasama dengan media cetak dan non cetak di dalam penyampain informasi

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta
- Effendy, Onong Uchjana, 2008, *Dinamika Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____, 2002. *Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung : Remaja Rosdakarya
- Iriantara, Yosol. 2007. *Community Relations (Konsep dan Aplikasinya)*, Simbiosis Rekatama Media. Bandung
- Parasuraman, L, Valarie. A Zeithaml, Leonard A. Berry, 1990, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*, New York, The Free Press Advision of Mac Millan Inc.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta Pustaka Pelajar.
- _____, 2008. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Saragih, Ferdinan D. 2006. *Menciptakan Pelayanan Publik yang Prima Melalui Metode Benchmarking Praktis*. Jurnal Bisnis dan Birokrasi Vo. XIV No.3
- Sugiono, 2007. *Metode Penelitian Adminisstrasi*. Alfabeta. Bandung