



## Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi Dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Subang

**Diah Andani**

Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Subang

[Diah.andani30101992@gmail.com](mailto:Diah.andani30101992@gmail.com)

### **Abstrak**

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Subang (studi kasus pelayanan pembuatan kartu pencari kerja). Penelitian dan penulisan ini membahas hal-hal yang berkaitan dengan bagaimana Pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Subang (studi kasus pelayanan pembuatan kartu pencari kerja) berdasarkan indikator kualitas pelayanan menurut Sinambela (2006:6), yakni Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Dalam penelitian ini menggunakan penelitian pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang diteliti digunakan untuk mengungkapkan permasalahan dalam kehidupan kerja organisasi pemerintah dan observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Tidak ada pilihan lain daripada menjadikan peneliti sendiri sebagai instrumen penelitian utama. Sumber data diperoleh dari informan melalui pengamatan dan wawancara secara langsung dan dokumen diperoleh dalam bentuk peraturan-peraturan dan pengolahan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Subang berdasarkan indikator kualitas pelayanan menurut Sinambela (2006:6) mengenai Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Subang sudah cukup baik berdasarkan enam unsur yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Adapun yang masih perlu ditingkatkan yaitu melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu pencari kerja.

**Katakunci:** Efektivitas, Kartu pencari kerja.

### **Abstract**

*The purpose of the authors of this study was to find out public services at the Office of Manpower, Transmigration, Energy and Mineral Resources, Subang Regency (a case study of service for making job seekers' cards). This research and writing discusses matters relating to how public services at the Manpower, Transmigration, Energy and Mineral Resources Office of Subang Regency (a case study of the service for making job seekers' cards) are based on service quality*



*indicators according to Sinambela (2006: 6), namely Transparency, Accountability, Conditional, Participative, Equal Rights, and Balance of Rights and Obligations. This study used a qualitative descriptive research approach, because this study aims to obtain an overview of the research used to reveal problems in the work life of government organizations and observations, interviews, literature studies, and documentation. There is no other choice but to make the researcher himself the main research instrument. Data sources were obtained from informants through direct observation and interviews and documents were obtained in the form of regulations and data processing.*

*The results showed that public services at the Subang Regency Energy and Mineral Resources Transmigration Manpower Office based on service quality indicators according to Sinambela (2006:6) regarding the Effectiveness of Job Seeker Card Making Services at the Subang Regency Manpower and Transmigration Office are good enough based on six elements namely transparency, accountability, conditional, participative, equal rights, and balance of rights and obligations. As for what still needs to be improved, namely innovating in providing services for making job seeker cards.*

**Keywords:** *Effectiveness, job seeker card.*

## **Pendahuluan**

Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi dan Sumber Daya Mineral Kab. Subang merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah di dalam ketenagakerjaan. Semakin banyaknya orang yang mencari pekerjaan dalam era ini maka sangat di butuhkan pelayanan dari para aparatur Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi dan Sumber Daya Mineral Kab. Subang yang bertindak sebagai pelayanan publik. Kualitas pelayanan sangat dibutuhkan pada proses pelayanan publik di tiap-tiap daerah di Indonesia khususnya di kota-kota besar yang terdapat Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi dan Sumber Daya Mineral Kab. Subang.

Kualitas pelayanan publik dimaksudkan untuk melihat tingkat baik buruknya taraf atau derajat suatu pelayanan pada masyarakat. Untuk membenahi citra dari pada pelayanan publik di negara ini, pemerintah pusat berusaha untuk menyempurnakan dan mengatasi segala masalah dalam pelayanan publik dengan mengeluarkan undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-undang tersebut disahkan guna mengatasi segala permasalahan yang terjadi pada pelayanan publik di Indonesia.

Dewasa ini tingkat pengangguran setiap tahunnya semakin meningkat dan hal ini merupakan permasalahan yang harus segera diatasi oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah secara bersama-sama untuk mengurangi tingkat pengangguran dengan cara membuka lapangan pekerjaan atau kesempatan kerja seluas-luasnya bagi masyarakat. (Pedoman Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja, 2016:2).

Pelayanan Kartu Pencari Kerja merupakan suatu kegiatan yang diperuntukkan bagi para pencari kerja maupun pengguna tenaga kerja untuk memperoleh atau mendapatkan informasi mengenai pekerjaan yang diinginkan serta untuk memperoleh



informasi bagi pengguna tenaga kerja dalam mendapatkan tenaga kerja yang dibutuhkan bagi perusahaannya. Kebutuhan akan tersediannya tenaga kerja yang dibutuhkan bagi pengguna tenaga kerja sangat diperlukan guna mencari tenaga kerja yang diinginkan begitu juga dengan tenaga kerja yang mana para pencari kerja dapat mengetahui tentang tempat atau perusahaan-perusahaan yang diinginkannya oleh karena itu sangat diperlukan yang namanya Kartu Pencari Kerja.

Adapun fenomena saat ini mengenai pelayanan informasi pasar kerja yang dilaksanakan di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Subang terdapat beberapa kendala diantaranya pelayanan informasi kerja yang lambat, ruang tunggu yang kurang nyaman, dan lain sebagainya. Hal ini tentu saja membuat pelayanan Kartu Pencari Kerja yang dilaksanakan oleh dinas tersebut kurang cepat, tepat, dan efisien dari segi pelayanannya maupun proses kerjanya.

Berdasarkan Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik, dimana informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional, bahwa hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.

Berdasarkan hasil peninjauan pelayanan pembuatan kartu pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Subang belum efektif, terlihat dari indikator permasalahan, yakni :

1. Masih adanya keterlambatan dalam penyelesaian kartu pencari kerja karena pelayanan terkadang berbelit-belit.
2. penyelesaian pembuatan kartu pencari kerja tidak tepat waktu dari target  $\pm 25$  menit terealisasi melebihi waktu yang ditentukan oleh SOP. Untuk target dari pelayanan pembuatan kartu pencari kerja sudah tercapai malah melebihi target, adapun target perhari 90 orang, target perbulan 2000 orang dan target pertahun 24.000 orang.
3. Kurangnya sosialisasi sebagai pengetahuan masyarakat akan pentingnya kartu pencari kerja dirasa kurang menyeluruh.

Berdasarkan indikasi tersebut di atas penulis menduga bahwa belum optimalnya Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Subang berkaitan dengan pelayanan. Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut di atas penulis Menyusun penelitian dengan judul "Pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Subang (studi kasus pelayanan pembuatan kartu pencari kerja)".

## Kerangka Teori



Menurut Kurniawan (2008:81), efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, menurut Sinambela (2006:6) untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. **Transparansi**, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, golongan, agama, status sosial, dan lain-lain.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

### **Metodelogi Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian tipe deskriptif adalah mendeskripsikan secara terperinci fenomena sosial tertentu. Guna mendapatkan fenomena yang lebih mendalam, maka digunakan kualitatif.

Jenis dan sumber datanya yakni berupa data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti yang dapat berupa tanggapan, saran, kritik, pernyataan, dan penilaian dari informan. Adapun informan tersebut yakni Kepala Bidang Penempatan dan Perluasan Kerja, alasan pemilihan informan ini dipilih dengan tujuan dapat memberikan informasi mengenai masalah-masalah yang terjadi juga sosialisasi mengenai pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja. JF. Pengantar Kerja Ahli Muda, alasan pemilihan informan ini dipilih karena dapat memberikan informasi mengenai sejauhmana gambaran realisasi pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja. Dan Masyarakat pemohon pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja, alasan pemilihan informan ini dipilih karena dengan tujuan apakah pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja sudah efektif atau sebaliknya. Sedangkan data sekunder adalah data yang merupakan hasil pengumpulan orang atau



instansi dalam bentuk publikasi, laporan, dokumen, dan buku-buku lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri yang bertindak sebagai perencana, pelaksana, pengumpulan data, melakukan analisis menafsirkan data dan menulis laporan.

Berdasarkan kriteria keabsahan data di atas penulis menggunakan kriteria kepercayaan (credibility). Adapun teknik pemeriksaan keabsahan data yang dipakai untuk memeriksa validitas data ini adalah pemeriksaan triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan. Data yang diperoleh dari lapangan, baik data primer maupun data skunder akan disusun dan disajikan serta dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, Penarikan kesimpulan atau vertifikasi.

## **Hasil dan Pembahasan**

Pelayanan pembuatan kartu pencari kerja merupakan salah satu upaya strategis yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Subang untuk dapat menurunkan tingkat pengangguran di Kabupaten Subang.

Penyelenggaraan pelayanan pembuatan kartu pencari kerja sangat ditentukan keberhasilannya dari tujuan yang ingin dicapai. Data hasil wawancara yang berkaitan dengan Pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Subang (studi kasus pelayanan pembuatan kartu pencari kerja) yang telah dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan pengambilan data sekunder kemudian data tersebut disajikan serta diverifikasi melalui proses cross check data untuk selanjutnya data tersebut ditarik kesimpulannya.

Tujuan yang ingin dicapai dari pelayanan pembuatan kartu pencari kerja adalah untuk memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat, terjangkau dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat.

Dengan mengetahui Pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Subang (studi kasus pelayanan pembuatan kartu pencari kerja) diharapkan akan dapat digunakan sebagai acuan bagi pelaksanaan maupun peningkatan efektivitas Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Subang dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja selanjutnya.

### **1. Transparansi**

Pelaksanaan pelayanan pembuatan kartu pencari kerja yang diberikan Dinas tenaga kerja transmigrasi energi dan sumber daya mineral Kabupaten Subang untuk masyarakat sudah cukup baik. Calon pencari kerja yang mendapatkan pelayanan di Dinas tenaga kerja transmigrasi energi dan sumber daya mineral Kabupaten Subang yang mendaftar kartu pencari kerja memiliki latar belakang pendidikan yang





berbedabeda. Mereka hanya mengetahui pelayanan kartu pencari kerja saja yang ada di Dinas tenaga kerja transmigrasi energi dan sumber daya mineral Kabupaten Subang melalui dari teman. Pendapat mereka mengenai Dinas tenaga kerja transmigrasi energi dan sumber daya mineral Kabupaten Subang ini rata-rata sama yaitu bagus, cepat, dan ramah serta tanpa pungli.

Dengan demikian diketahui bahwa secara umum pelaksanaan dimensi transparansi dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja pada Dinas tenaga kerja transmigrasi energi dan sumber daya mineral Kabupaten Subang sudah cukup efektif. Ditandai dengan adanya keterbukaan dari setiap pegawai dalam memberikan informasi mengenai pelayanan administratif kepada masyarakat, sementara itu adanya pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh penerima pelayanan.

## 2. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam Penulisan mengenai Pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Subang (studi kasus pelayanan pembuatan kartu pencari kerja) yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

pelaksanaan dimensi akuntabilitas dalam pelaksanaan kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Subang telah dilaksanakan dengan efektif. Dimana apa yang menjadi tugas dari setiap pegawai selalu dilakukan dengan rasa penuh tanggung jawab. Sementara itu petugas pemberi pelayanan memberikan pelayanan yang baik kepada setiap masyarakat dari awal proses pelayanan sampai selesai dalam hal ini memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat.

## 3. Kondisional

Dimensi kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Subang menggunakan standar waktu yang telah diatur dalam SOP yang telah ditetapkan mulai dari proses pengajuan berkas sampai dengan selesai dan diterima pencari kerja, waktu yang ditetapkan adalah  $\pm 25$  menit.

Pelaksanaan dimensi kondisional dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Subang diketahui bahwa dilaksanakan dengan efektif. Namun meskipun demikian masih diperlukan adanya bimbingan dan pengarahan kepada setiap pegawai dalam melakukan tugasnya sehingga tugas yang sedang dilakukan menjadi lebih cepat dan tepat.

## 4. Partisipatif

Partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan



harapan masyarakat. Partisipatif dapat dilihat dari mengidentifikasi peran masyarakat, mengidentifikasi metode atau instrument yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi, mencocokkan instrument partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik, memilih instrumen partisipasi yang akan digunakan dan mengimplementasikan strategi yang dipilih.

pelaksanaan dimensi partisipatif dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Subang diketahui bahwa pelaksanaannya belum optimal karena belum sepenuhnya dapat melibatkan masyarakat dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan. Meskipun demikian bahwa telah adanya upaya untuk dapat mendorong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik, dengan bersikap tanggap, ramah dan bertutur kata yang sopan dan mudah dipahami oleh masyarakat. Sehingga dalam memberikan pelayanan perizinan dapat efektif dan tepat sesuai dengan harapan masyarakat.

#### 5. Kesamaan Hak

Dimensi Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan suatu instansi pemerintah maupun suatu organisasi kepada masyarakat tidak membeda-bedakan status sosial dan lainnya.

pelaksanaan dimensi kesamaan hak dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja pada Dinas tenaga kerja transmigrasi energi dan sumber daya mineral Kabupaten Subang diketahui bahwa sudah berjalan dengan efektif. Petugas dalam melayani masyarakat telah menunjukkan sikapnya yang sopan dan santun. Hal ini ditunjukkan ketika sedang berhadapan dengan masyarakat yang dilayani, pegawai selalu terlebih dahulu menyapa, memberikan senyuman kepada setiap masyarakat. Sementara itu petugas menunjukkan sikap yang tidak diskriminatif atau tidak membeda-bedakan, pegawai melayani seluruh masyarakat sesuai dengan antrian pendaftaran

#### 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah dengan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban petugas dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan keterbukaan.

Pelaksanaan dimensi keseimbangan hak dan kewajiban di Dinas tenaga kerja transmigrasi energi dan sumber daya mineral Kabupaten Subang bahwa petugas mampu melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Dinas tenaga kerja transmigrasi energi dan sumber daya mineral Kabupaten Subang juga melakukan kerja sama dengan pihak BKK (Bursa Kerja Khusus) di Sekolah menengah dan perguruan tinggi, BKK adalah sebuah lembaga yang dibentuk di Sekolah Menengah



Kejuruan Negeri dan Swasta, sebagai unit pelaksana yang memberikan pelayanan dan informasi lowongan kerja, pelaksana pemasaran, penyaluran dan penempatan tenaga kerja, merupakan mitra Dinas Tenaga Kerja. Dengan adanya BKK di sekolah menengah atau perguruan tinggi memudahkan para siswa dan mahasiswa memperoleh pekerjaan sesuai minat yang diminati, sekolah dan perguruan tinggi juga mengetahui dan bisa merekomendasikan siswa dan mahasiswa mereka agar ditempatkan di perusahaan sesuai kriteria yang dicari oleh pemberi kerja yang sudah bekerja sama dengan pihak BKK di setiap sekolah dan perguruan tinggi yang ada di Kabupaten Subang.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan diatas maka, Pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Subang (studi kasus pelayanan pembuatan kartu pencari kerja), hal ini dapat dilihat dari 5 indikator efektivitas dibawah ini :

1. Transparansi Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Subang dalam Indikator orientasi organisasi dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja dikatakan sudah cukup efektif. Ditandai dengan adanya keterbukaan dari setiap pegawai dalam memberikan informasi mengenai pelayanan administratif kepada masyarakat, sementara itu adanya pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh penerima pelayanan.
2. Akuntabilitas dalam Penulisan mengenai Pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Subang (studi kasus pelayanan pembuatan kartu pencari kerja) telah dilaksanakan dengan efektif. Dimana apa yang menjadi tugas dari setiap pegawai selalu dilakukan dengan rasa penuh tanggung jawab. Sementara itu petugas pemberi pelayanan memberikan pelayanan yang baik kepada setiap masyarakat dari awal proses pelayanan sampai selesai dalam hal ini memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat.
3. Kondisional dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Subang diketahui bahwa dilaksanakan dengan efektif. Namun meskipun demikian masih diperlukan adanya bimbingan dan pengarahan kepada setiap pegawai dalam melakukan tugasnya sehingga tugas yang sedang dilakukan menjadi lebih cepat dan tepat
4. Partisipatif dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Subang diketahui bahwa pelaksanaannya belum optimal karena belum sepenuhnya dapat melibatkan masyarakat dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan. Meskipun demikian bahwa telah adanya upaya untuk dapat mendorong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik, dengan bersikap tanggap, ramah dan bertutur





kata yang sopan dan mudah dipahami oleh masyarakat. Sehingga dalam memberikan pelayanan perizinan dapat efektif dan tepat sesuai dengan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Subang diketahui bahwa sudah berjalan dengan efektif. Petugas dalam melayani masyarakat telah menunjukkan sikapnya yang sopan dan santun. Hal ini ditunjukkan ketika sedang berhadapan dengan masyarakat yang dilayani, pegawai selalu terlebih dahulu menyapa, memberikan senyuman kepada setiap masyarakat. Sementara itu petugas menunjukkan sikap yang tidak diskriminatif atau tidak membedakan, pegawai melayani seluruh masyarakat sesuai dengan antrian pendaftaran.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Subang diketahui bahwa sudah berjalan dengan efektif. Petugas mampu melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional terhadap pencari kerja sebagai penerima pelayanan. Selain itu Dinas tenaga kerja dan transmigrasi Kabupaten Subang tidak hanya memberikan pelayanan pembuatan kartu pencari kerja tapi mengadakan kegiatan job fair untuk mempertemukan pencari kerja dan pemberi kerja.

## References

- Amal, Ichlasul dan Armaidly Armawi. 1999. Keterbukaan Informasi dan. Ketahanan Nasional. Yogyakarta
- Harbani, Pasolong. 2008. Kepemimpinan Birokrasi, Bandung : CV.Alfabeta.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media.
- Hari Sabarno, 2007. Memandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa, Sinar. Grafika, Jakarta.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta. Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju.
- Keban, Yermias T. (2004). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep,. Teori dan Isu. Yogyakarta: Gava Media.
- Dokumen-Dokumen
- Departemen Tenaga Kerja Dan Transmigrasi RI, Direktorat Penempatan Tenaga Kerja Dalam Negeri Tentang Pedoman Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja.
- Undang- undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.