

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI BALAI PENGAWASAN
KETENAGAKERJAAN DAN K3 PULAU LOMBOK**

*Analysis Of Factors That Affect Community Satisfaction In Public Services
At The Center For Labor Inspection And K3 On The Island Of Lombok*

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)**



OLEH:

TITIN NURFADILAH

NIM : 217110140

**JURUSAN URUSAN PUBLIK
KONSENTRASI PEMBANGUNAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI BALAI PENGAWASAN KETENAGAKERJAAN DAN K3 PULAU LOMBOK

Oleh:

TITIN NURFADILAH

Untuk memenuhi ujian Sidang Skripsi
Tanggal 11 Februari 2021
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Menyetujui
Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. H. Mustamin H. Idris, MS
NIDN.0031126484



Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP
NIDN.0822048901

Mengetahui,

Ketua Prodi Program Administrasi Publik



✓Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP
NIDN: 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI BALAI PENGAWASAN KETENAGAKERJAAN DAN K3 PULAU LOMBOK

Oleh:

TITIN NURFADILAH
NIM. 217110140

Telah dipertahankan didepan peguji
Pada tanggal 11 Februari 2021
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

1. **Drs. H. Mustamin H. Idris, MS**
NIDN. 0031126484

Ketua

2. **Rahmad Hidayat, S.AP M.AP**
NIDN. 0822048901

Anggota

3. **Mardiah, S.Sos., M. Si**
NIDN. 0804117201

Anggota

Ketua Program Ilmu Administrasi Publik

✓ Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP
NIDN. 0822048901

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. H. Muhammad Ali Ihsan, M.Si
NIDN. 0806066801

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini Mahasiswi Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram menyatakan bahwa:

Nama : Titin Nurfadilah

NIM : 217110140

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun di perguruan tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Mataram, 11 Februari 2021





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat

Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Titin Nurfadiah
NIM : 217110 140
Tempat/Tgl Lahir : Naru 10 - 01 - 2000
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fispol
No. Hp/Email : 085 338 145 055
Judul Penelitian : -

Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat
Dalam Pelayanan Publik Di Balai Pengawasan Ketenagakerjaan
Dan K3 Pulau Lombok

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. *444*

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya **bersedia menerima sanksi** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal :

Penulis



Titin Nurfadiah

NIM. 217110 140

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
MIDN. 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat

Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Titin Nurfadiah
NIM : 217110140
Tempat/Tgl Lahir : Naru 10 - 01 - 2000
Program Studi : Administrasi Pubuk
Fakultas : Fisipol
No. Hp/Email : 085 338 145 055 (titinnurfadiah10@gmail.com)
Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat
Dalam Pelayanan Pubuk Di Balai Pengawasan Ketenagakerjaan
Dan K3 Pulau Lombok

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal :

Penulis



Titin Nurfadiah

NIM. 217110140

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.

NIDN. 0802048904

MOTTO

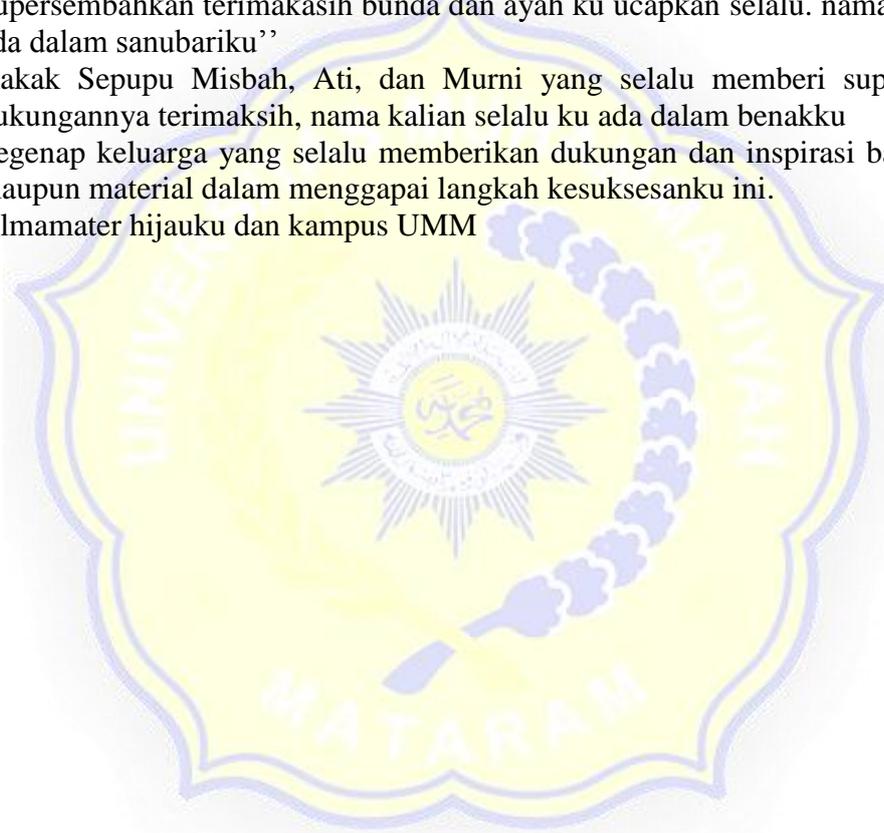
***Teruslah Tetap Berjuang Untuk Menggapai Cita-Cita Yang Diinginkan
Meskipun Badai Sering Datang Menghampiri Dalam Perjuanganmu
Dan Tetap Ingat Ada Orang Tua Serta Keluarga
Yang Harus Kamu Banggakan***



PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk:

1. Allah SWT yang selalu kupuji dan di setiap waktu, karena dengan petunjuk dan hidahnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orang tuaku (Samsuddin dan Hafni) dan Kakakku Eni Rahmawati dan Abangku Alif Rahman dan Adikku Almunawir Rahmansyah dan yang sangat kucintai Haris yang tanpa pamrih mengharapkan kesuksesanku dalam membantu meraih cita-citaku. “jasamu tak pernah dapat kami balas walau seluas samudra air mataku teteskan, walau segudang intan berlian kupersembahkan terimakasih bunda dan ayah ku ucapkan selalu. namamu tetap ada dalam sanubariku”
3. Kakak Sepupu Misbah, Ati, dan Murni yang selalu memberi support dan dukungannya terimakasih, nama kalian selalu ku ada dalam benakku
4. Segenap keluarga yang selalu memberikan dukungan dan inspirasi baik moril maupun material dalam menggapai langkah kesuksesanku ini.
5. Almamater hijauku dan kampus UMM



KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya kita masih diberikan kekuatan, kesehatan, dan kemudahan dalam menjalankan kehidupan. Sholawat serta salam selalu tercurahkan dan terlimpah pada baginda Nabi Muhammad SAW, yang kita nantikan syafaatnya di dunia dan juga diakhirat kelak.

Alhamdulillah penulis dapat merampungkan Skripsi yang berjudul **“Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Balai Pengawasan Ketenagakerjaan Dan K3 Pulau Lombok (BPKK3PL)”** sebagai syarat memperoleh gelar Program Strata-1 di Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Penghargaan Dan Terimakasih yang setulus-tulusnya kepada ibunda tercinta Hafni dan ayahanda tercinta Samsuddin kakak tersayang Eni Rahmawati serta adik tersayangku Almunawir Rahmansyah yang telah mencurahkan cinta dan kasih sayang dan perhatian yang tulus, semoga Allah selalu melimpahkan rahmat, kesehatan, karunia, dan keberkahan didunia dan diakhirat atas budi baik yang diberikan kepada penulis Penghargaan dan Terimakasih penulis berikan kepada Drs. H. Mustamin Idris, M.S. selaku dosen Pembimbing I dan Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP. selaku dosen Pembimbing II yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian Skripsi ini. Serta ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd, Gani, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.

2. Bapak Drs. H. Muhammad Ali, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP. selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
4. Bapak Drs. H. Mustamin Idris, M.S. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dengan sabar dan teliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dengan sabar dan teliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Orang tua peneliti yang selalu memberikan do'a dan motivasi serta dukungan semangat bagi peneliti.
7. Semua Teman-Teman Saya Yang Berada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, yang telah memberikan masukan dan dorongan serta semangat motivasi bagi peneliti.
8. Semua Pihak Yang Tidak Bisa Saya Sebutkan Satu-Persatu Yang Telah Membantu Memberikan Dukungan.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan, oleh karna itu penulis mohon kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan dan dapat bermanfaat bagi kita semua.

Mataram, 18 Januari 2021
Penyusun

TITIN NURFADILAH
NIM: 217110140

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT
DALAM PELAYANAN PUBLIK DIBALAI PENGAWASAN
KETENAGAKERJAAN DAN K3 PULAU LOMBOK
(BPKK3PL)**

Titin Nurfadilah¹, H. Mustamin Idris², Rahmad Hidayat³
Mahasiswa¹, Pembimbing², Pembimbingan Utama³
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

ABSTRAK

Penelitian ini telah dilaksanakan di Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau, bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik di Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok. Metode penelitian yang digunakan antara lain yaitu dengan menentukan sampel responden sebanyak 30 orang. Dengan instrumen pengumpulan data menggunakan kuensioner dan untuk melengkapi data juga menggunakan selain analisis kuantitatif prosentase baris dari data hasil kuensioner, juga menggunakan analisis kualitatif untuk data dari hasil wawancara.

Hasil penelitian yang dicapai terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap masing-masing variabel kesederhanaan pelayanan masyarakat merasa puas dan sangat puas mencapai 83,33%, selanjut nya untuk variabel kejelasan informasi masyarakat merasa puas dan sangat puas 88,33%, kemudian variabel kepastian waktu masyarakat merasa puas dengan sangat puas mencapai 86,67%, selanjutnya untuk variabel akurasi produk masyarakat merasa puas dan sangat puas mencapai 83,33%, variabel kelengkapan sarana dan prasaran masyarakat merasa puas dan sangat puas mencapai 86,67%, variabel keamanan masyarakat merasa puas dengan sangat puas mencapai 83,33%, variabel kenyamanan masyarakat merasa puas dan sangat puas mencapai 90,00%, dan variabel kemudahan akses masyarakat merasa puas dan sangat puas mencapai 90,00%. Sementara itu faktor pendukung dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik antara lain: Kesederhanaan pegawai dalam memberikan pelayanan dalam melaksanakan tugas tercipta nya suasana hubungan kerja harmonis sedangkan faktor penghambat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik antara lain : Perlu ditambahkan alat-alat baru seperti printer baru yang lebih canggih, dan Gedung baru guna untuk memberikan ruangan yang bagus dan yang membuat masyarakat merasa tertarik, dan perlu merencanakan system pelayanan online pada jenis pelayanan agar kualitas pelayanan lebih maksimal, dan mampu membuat masyarakat puas akan pelayanan yang telah diberikan Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok.

Kata kunci : Kepuasan masyarakat, pelayanan publik.

**ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING COMMUNITY SATISFACTION IN
PUBLIC SERVICES AT THE LOMBOK ISLAND K3 AND LABOR
INSPECTION CENTER**

Titin Nurfadilah¹, H. Mustamin Idris², Rahmad Hidayat³
Student¹, Supervisor², Main Supervisor³

Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences
Muhammadiyah University, Mataram

ABSTRACT

This research has been carried out at the Lombok Labor Inspection and K3 Center to determine the level of community satisfaction with public services, supporting factors, and obstacles to public services at the Lombok Island Labor Inspection and K3 Center. The research method used is a descriptive survey with a qualitative approach with 30 respondents as the sample. The data collection instrument uses a questionnaire and complements the data and quantitative analysis of the percentage of rows from the questionnaire results and qualitative analysis for data from the interview results.

These research results are related to the level of public satisfaction with each variable of the simplicity of community service that is satisfied and very satisfied, reaching 83.33%. For the clarity of information variable, the public is satisfied and very satisfied with 88.33%. The variable time certainty is very satisfied, reaching 86.67%. Also, the community's products' accuracy variable was satisfied and very satisfied, reaching 83.33%. The facilities' completeness and infrastructure variable, the community, was satisfied and very satisfied, reaching 86.67%. The community security variable was satisfied with being very satisfied. It reached 83.33%. The community's comfort variable was satisfied and very satisfied reached 90.00%. The variable of easy access to the community was satisfied and very satisfied reached 90.00%.

Meanwhile, supporting factors in increasing public satisfaction with public services include employees' simplicity in providing services in carrying out their duties to create a harmonious working relationship. While the inhibiting factors in increasing public satisfaction in public services include: Need to add new tools such as new printers more sophisticated, and a new building to provide a nice room and make the public feel interested, and need to plan an online service system for the type of service so that the quality of service is maximized, and able to make the community satisfied with the services provided by the Labor Inspection Center and Island K3 Lombok.

Keywords: community satisfaction, public services.

MENGESAHKAN

SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH	vi
MOTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
a. Tujuan Penelitian	7
b. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tugas dan fungsi Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok	9
B. Tugas Pokok Balai Pengawasan Ketenagakerjaan Dan K3 Pulau Lombok	10
C. Landasan Teori.....	14
1. Pelayanan Publik	14
2. Jenis Pelayanan Publik	15
3. Kriteria Indikator Pelayanan yang Baik	18
4. Kualitas Pelayanan Publik.....	21
5. Survei Kepuasan Masyarakat	21

6. Kutipan Penelitian Terdahulu.....	23
D. Kerangka Berpikir.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
C. Pemilihan Informan/Responden.....	28
D. Sumber dan Jenis Data	29
E. Tehnik Pengumpulan Data.....	30
F. Teknik Analisa Data.....	34
G. Keabsahan Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Gambaran Umum Lokasi Peneliiian	38
1. Gambaran Umum Balai Pengawasan Ketenagakerjaan Dan Ke Pulau Lombok	38
2. Analisa Visi dan Misi Gubernur Nusa Tenggara Barat	40
3. Program Pembangunan	42
4. Tugas Pokok Balai Pengawasan Ketenagakerjaan Dan K3 Pulau Lombok	43
5. Struktur Organisasi Di Balai Pengawasan Ketenagakerjaan Dan K3 Pulau Lombok.....	44
6. Bidang-bidang Kerja Pegawai Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok.....	44
B. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik.....	46
C. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Publik	75
a. Faktor Pendukung.....	75
b. Faktor Penghambat.....	76
BAB V PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Variabel Kesederhanaan Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Alas	47
Tabel 2.	Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kejelasan di Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok.....	51
Tabel 3.	Variabel Kepastian Waktu Terhadap Pelayanan Publik di Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok	55
Tabel 4.	Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Akurasi Produk di Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok.....	58
Tabel 5.	Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kelengkapan Sarana dan Prasarana di Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok.....	62
Tabel 6.	Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Keamanan di Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok.....	66
Tabel 7.	Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kenyamanan di Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok.....	68
Tabel 8.	Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kemudahan Akses di Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok.....	..
Tabel 9.	Rangkuman Variabel Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat di Balai Pengawasan Ketenagakerjaan Dan K3 Pulau Lombok	73

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang telah mengamandemenkan, mengamanatkan bahwa tujuan utama didirikan Negara Republik Indonesia ialah untuk memajukan kesejahteraan dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, hal ini mengandung makna bahwa suatu negara berkewajiban memenuhi setiap kebutuhan warga negaranya melalui sistem pemerintahan agar terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik baik serta yang sangat berkualitas dalam memenuhi setiap kebutuhan dasar warga negara dalam pelayanan publik.

Di dalam memasuki era pengembangan pelayanan, penyedia jasa pelayanan publik (*public service provider*) terus mengupayakan perbaikan terhadap pelayanan. Di Indonesia, pihak yang berperan sebagai *public service provider*, adalah pemerintah. Pemerintah juga memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan suatu masyarakat (Siagian, 2001).

Pelayanan publik untuk zaman sekarang sudah menjadi salah satu bagian yang sangat penting dalam mendapat kepercayaan lebih dari masyarakat dan memberikan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Hal ini di

tandai dengan masih adanya keluhan dari masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka Pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Untuk membangun kepercayaan masyarakat atau pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Dalam rangka perbaikan pelayanan publik, pemerintah perlu melakukan proses evaluasi terhadap instansi-instansi, yang mendapat banyak keluhan dari masyarakat. Berbagai keluhan masyarakat secara nasional telah ditampung dan ditindaklanjuti oleh Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun secara tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain dan segala bentuk kegiatan

pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam Kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun dalam bentuk pelayanan-pelayanan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, barang jasa, dan lainnya.

Masalah terbesar yang dihadapi oleh negara saat ini adalah masalah ekonomi dan perlu diatasi dalam hal ini pekerjaan rumah yang masih akan dihadapi Indonesia itu diungkapkan oleh sejumlah pengamat ekonomi apalagi tahun ini akan sangat berbeda dan berat dalam memperbaiki ekonomi yang mana adanya pandemi virus covid-19 ini.

Masalah sosial yang dihadapi sekarang adalah masalah kemiskinan. Kemiskinan menjadi masalah yang terus muncul dan belum bisa diselesaikan, padahal Indonesia diprediksi sebagai negara yang bakal menjadi negara maju pada tahun 2045. Artinya Indonesia harus bisa mengurangi tingkat kemiskinan yang saat ini masih tinggi. Indonesia adalah negara besar dengan potensi ekonomi yang berlimpah, untuk mewujudkan Indonesia sebagai negara lima besar dunia dibutuhkan sinergi semua pihak.

Masalah sosial yang saat ini dihadapi oleh negara adalah masalah pengangguran, karena pembangunan ekonomi sebuah negara dapat dilihat dari beberapa indikator perekonomian, salah satu diantaranya adalah tingkat

pengangguran. Berdasarkan tingkat pengangguran dapat dilihat dari kondisi suatu negara apakah perekonomiannya bermasalah atau tidak. Permasalahan pengangguran memang sangat kompleks untuk dibahas dan merupakan isu yang sangat penting, karena dapat dikaitkan dengan beberapa indikator-indikator antara lain pertumbuhan ekonomi negara bersangkutan, tingkat inflasi, serta besaran upah yang berlaku.

Permasalahan utama dan mendasar dalam ketenagakerjaan di Indonesia memiliki masalah upah yang rendah dan secara tidak langsung berpengaruh pada tingkat pengangguran yang tinggi. Hal tersebut di sebabkan karena pertumbuhan tenaga kerja baru jauh lebih besar dibandingkan dengan pertumbuhan lapangan kerja yang disediakan setiap tahunnya. Dan pemerintah harus bergerak cepat dalam penyelesaian mengenai pengangguran ini dan pemerintah juga harus menyediakan lapangan kerja yang banyak, agar dapat mengurangi pengangguran yang ada di Indonesia.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik harus bertanggung jawab dan terus berupaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk ditengah masyarakat terhadap suatu pelayanan. Pertumbuhan ekonomi merupakan salah satu indikator yang amat penting dalam menilai kinerja suatu perekonomian, terutama untuk melakukan analisis tentang hasil pembangunan ekonomi yang telah dilaksanakan suatu negara atau suatu daerah.

Data dari Badan Statistik (BPS) mencatat jumlah pengangguran terbuka pada Agustus 2019 sebesar 5,28% atau mencapai 7,05 juta orang. Angka

pengangguran tersebut, naik dibandingkan dengan Agustus 2018 sebesar 7 juta orang atau turun secara presentase sebesar 5,34% menjadi 5,28%. Adapun pada Februari 2019 angka pengangguran mencapai 5,01% atau 6,82 juta orang. Kepala BPS menjelaskan, jumlah angkatan kerja pada Agustus 2019 dibanding dengan periode yang tahun lalu 19,78%. Adapun tingkat partisipasi kerja naik dari 66,67% pada Agustus 2018 menjadi 67,49%.

Berdasarkan data BPS, tingkat pengangguran terbuka pada Agustus 2019 untuk lulusan SMK mencapai 10,42%, dibandingkan Agustus 2018 sebesar 11,24% disusul oleh lulusan SMA sebesar 7,92% yang turun dibandingkan periode yang sama tahun lalu sebesar 7,95%. Lulusan diploma dan Universitas masing-masing sebesar 5,99% dan 5,67% turun dibandingkan periode yang sama tahun lalu, 5,89% dan 6,02%.

Pengangguran yang ada di Nusa Tenggara Barat (NTB) masih dengan 81.290 orang. Jumlah ini membaik dibanding posisi Februari 2018. Dalam setahun terakhir, jumlah pengangguran berkurang 1.917 orang, sejalan dengan TPT yang turun menjadi 3,27% pada february 2019. Jika dilihat kondisi pendidikan mayoritas penduduk yang bekerja di Nusa Tenggara Barat adalah lulusan SD dan SMP, maka sisi kualitas pekerja pemerintah masih punya banyak pekerjaan rumah (PR), karena masih didominasi TPT SD kebawah paling kecil diantara semua tingkat pendidikan yaitu sebesar 1,56%,

Tenaga kerja tidak terserap terutama pada tingkat pendidikan SMA dan Universitas. Penduduk yang berpendidikan rendah cenderung mau menerima pekerjaan apa saja tanpa harus memilih, terpenting bekerja dari mendapatkan

upah dan itu didominasi pendidikan SD. Jadi tingkat pengangguran masih cukup banyak, berharap pemerintah segera turun tangan dalam menghadapi masalah ini.

Berdasarkan uraian di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Balai Pengawasan Ketenagakerjaan Dan K3 Pulau Lombok (BPKK3PL)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran umum dan ruang lingkup di Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok (BPKK3PL) ?
2. Apa yang menjadi variabel yang mempengaruhi dalam pelayanan publik di Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok kepada masyarakat ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran umum dan ruang lingkup yang ada di Balai Pengawasan dan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok.
2. Untuk mengetahui variabel yang mempengaruhi dalam pelayanan publik di Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok.

b. Manfaat Penelitian

Manfaat ada tiga yaitu manfaat akademis, teoritis, dan manfaat secara praktis :

1) Manfaat Secara Akademis

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data penyusunan skripsi, sebagai salah satu persyaratan guna menyelesaikan Studi Program Sarjana Strata Satu (S1), Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

2) Manfaat Secara Teoritis

Dari hasil penelitian diharapkan bisa bermanfaat untuk memperkaya khasanah ilmu Administrasi Publik dan referensi serta bahan evaluasi penerapan pelayanan yang berkualitas terkait dengan pelayanan publik kepada masyarakat.

3) Manfaat Secara Praktis

Diharapkan dari hasil penelitian ini agar menjadi bahan masukan bagi Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok (BPKK3PL) dan instansi terkait lainnya untuk

memaksimalkan tugas dan fungsinya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kepuasan masyarakat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

E. Tugas dan fungsi Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi atau biasa disebut dengan Disnakertrans Prov. NTB dibentuk berdasarkan peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 21 tahun 2008 yang sebelumnya terdiri dari dua Dinas yaitu Dinas Tenaga Kerja dan Dinas Transmigrasi.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 11 Tahun 2016 ialah tentang pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Provinsi dan ditindaklanjuti dengan surat keputusan Gubernur NTB Nomor 50 Tahun 2016 tentang kedudukan susunan organisasi. Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat dan peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 53 Tahun 2016 tentang pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi serta dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah tata kerjaurut pelaksana Tekrus dinas pada dinas-dinas daerah dan urut pelaksana tekru badan pada badan-badan daerah provinsi Nusa Tenggara Barat, dengan tugas membantu Gubernur dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah bidang ketenagakerjaan dan ketransmigrasian berdasarkan asas otonomi tugas pembantuan dan dekonsentrasi.

Dalam menyelenggarakan tugas tersebut. Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat mempunyai fungsi meliputi:

1. Perumusan kebijakan Tekrus Ketenagakerjaan dan Ketransmigrasian,
2. Perencanaan program dan kegiatan Ketenagakerjaan dan Ketransmigrasian.
3. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum Ketenagakerjaan dan Ketransmigrasian.
4. Pengkoordinasian dan pembinaan tugas ketenagakerjaan dan ketransmigrasian, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan tugas ketenagakerjaan dan Ketransmigrasian, pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, fungsi-fungsi tersebut menggambarkan aspek pembangunan yang ditangani oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTB.

F. Tugas Pokok Balai Pengawasan Ketenagakerjaan Dan K3 Pulau Lombok

Merumuskan kebijakan teknis perencanaan, pembinaan, fasilitas, pengkajian, koordinasi, analisis dan evaluasi penyelenggaraan pengawasan ketenagakerjaan.

Fungsi :

1. Perumusan bahan perencanaan dan program pengawasan, pemeriksaan dan pengujian pelaksaaan norma ketenagakerjaan, Norma K3 serta pemberdayaan pengawasan dan penegak hukum
2. Perumusan pemberian dan pelayanan konsultasi dan pengawasan, pemeriksaan dan pengujian norma kerja dan K3 diperusahaan.
3. Perumusan bahan pelaksanaan koordinasi proses penegak hukum ketenagakerjaan.

4. Perumusan bahan sosialisasi dan bimbingan teknis pengawasan norma kerja dan norma K3.
5. Perumusan dan pemantauan pengendalian pengawasan norma kerja dan K3.

Struktur Organisasi



Bidang-bidang Kerja

1. BPPK3PL dikepalai oleh seorang Kepala yang memimpin dan mengendalikan serta mengkoordinasi kegiatan bahan kebijakan teknis rencana program dan kegiatan serta fasilitas dan juga monutorium, koordinasi, penilaian, analisis, evaluasi dan pelapor pata Balai Pengawas Ketenagakeerjaan Pulau Lombok dan dengan rincian tugas dalam menyusun rencana program kegiatan ketatausahaan berdasarkan prioritas RPJMD renstar agar menghasilkan dokumen kerja tahunan RKA dan DPA

dalam memberikan fungsi perumusan pemberian dan pelayanan konsultasi pengawasan, pemeriksaan dan pengujian Norma kerja dan K3 diperusahaan serta pengujian dan pelatihan K3

2. KEPALA SUB BAGIAN TATA USAHA Yang dimana memiliki rincian tugas dalam menyiapkan bahan penyusunan kebijakan teknis, urusan perencanaan operasional, kepegawaian, perlengkapan rumah tangga, administrasi umum, monitoring dan evaluasi, pembinaan administrasi ruang lingkup UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Dan K3 Pulau Lombok serta menyiapkan bahan penyusunan operasional dan bahan perencanaan lainnya
3. KEPALA SEKSI PENGAWASAN NORMA KETENAGAKERJAAN, yang melakukan pembinaan norma umum dan norma khusus serta pembinaan terhadap kinerja pegawai pengawasan ketenagakerjaan dan merumuskan kebijakan penyiapan bahan pembinaan ketenagakerjaan dan penegakan hukum dan merumuskan pelaksanaan pengawasan norma ketenagakerjaan terhadap pelaksanaan perundang-undangan ketenagakerjaan yang meliputi pengawasan, upaya, perlindungan tenaga kerja anak dan perempuan, tenaga kerja asing, penempatan dan penyaluran tenaga kerja pengawasan waktu kejadian waktu istirahat
4. KEPALA SEKSI PELAYANAN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA (K3), yang menghimpun dan menyiapkan bahan penyusunan kebijakan teknis, penyusunan rencana program dan kegiatan, anggaran, pemasaran, pengkajian, koordinasi, monitorin, evaluasi dan pelaporan

kegiatan pengujian dan pelatihan kesehatan kerja serta menyiapkan bahan penyusunan program dan kegiatan pengujian dan pelatihan keselamatan kerja, dan lingkungan kerja berupa program kegiatan.

Pelatihan di Balai Pengawasan Ketenagakerjaan Dan K3 Pulau Lombok melakukan pelatihan atau pemecahan masalah menggelar kegiatan Monitoring dan Evaluasi Implementasi Perlindungan Pekerja Di Wilayah Nusa Tenggara Barat untuk mendorong peningkatan jumlah kepersertaan, kegiatan ini diharapkan pekerja termasuk Non Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bekerja di pemerintahan agar bisa segera mendapat perlindungan. Jadi seiring berjalannya waktu, Balai Pengawasan Ketenagakerjaan Dan K3 Pulau Lombok (BPKK3PL) diharapkan mampu menjadi pusat pelayanan yang baik bagi masyarakat dan mampu lebih baik dalam memberikan kualitas pelayanan agar masyarakat puas dalam pelayanannya. Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan dalam penyediaan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikan pelayanan tersebut.

G. Landasan Teori

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan, sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada setiap organisasi yang sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah

ditetapkan. Selanjutnya Menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segalanya kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (Masyarakat). Tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah birokrat haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

(Moenir, 1992) membagi pelayanan secara umum menjadi dua jenis utama, yaitu :

- a. Layanan fisik, yang sifatnya pribadi sebagai manusia
- b. Layanan administrasi, yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi.

Pelayanan Publik pada dasarnya tidak bisa terlepas dari masyarakat, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan disetiap saat, meskipun pelayanan publik tidak bisa terlepas pada administrasi yang diatur oleh negara. Pelayanan publik ialah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh seluruh penyelenggara pelayanan publik maupun pelaksana publik sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Manajemen baru administrasi publik, membuat batas-batas antara instansi pemerintah, swasta, dan sektor-sektor non profit yang semakin kabur, sehingga pelayanan publik memiliki makna yang lebih luas. Dengan beragamnya sektor penyedia pelayanan publik, mobilitas dan perubahan pada penyedia jasa/kerja menimbulkan perubahan besar didalam pelayanan publik.

2. Jenis Pelayanan Publik

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan yaitu :

- 1) Pelayanan Administratif ialah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen yang resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasa terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen tersebut antara lain adalah kartu tanda penduduk (KTP), Akte kematian, Akte kelahiran, surat izin mengemudi (SIM), dan lain sebagainya.
- 2) Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, Penyedia tenaga listrik, Air bersih, dan sebagainya.

- 3) Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggara transportasi, pos, dan lain sebagainya.

Pada hakikatnya, penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud disini ialah pemerintah. Jadi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan yang diinginkan masyarakat oleh pegawai pemerintah khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat

Menurut Widodo (2001), sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dilakukan oleh pelayanan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya :

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan
2. Mendapat pelayanan yang wajar
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

Hakikat kualitas pelayanan publik menurut Kepmen PAN no. 63 tahun 2003 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang berdasar pada :

- a. Transparasi, atau memiliki sifat keterbukaan
- b. Akuntabilitas, atau dapat dipertanggungjawabkan
- c. Kondisional, atau sesuai dengan kondisi untuk memenuhi prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif, yang berarti mendorong peran serta masyarakat

- e. Kesamaan hak, atau tidak diskriminatif
- f. Keseimbangan hak dan tanggung jawab, antara pihak pemberi layanan dan pihak penerima layanan.

Pada umumnya masyarakat menginginkan suatu pelayanan yang baik karena pada hal ini sangat penting dalam meningkatkan dan menjaga suatu kualitas pelayanan agar dimata masyarakat memiliki nilai terbaik pada suatu pelayanannya dan masyarakat merasa puas akan suatu pelayanannya.

Hakikatnya pemerintah harus menyediakan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dapat memberikan kesejahteraan masyarakatnya, dan tingkat kesejahteraan masyarakat akan sangat tergantung pada suatu pelayanan yang di laksanakan oleh pemerintah. Pelayanan Publik pada dasarnya tidak bisa terlepas dari masyarakat, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan, meskipun pelayanan publik tidak bisa terlepas pada administrasi yang diatur oleh negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik maupun pelaksana publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Manajemen baru administrasi publik, membuat batas-batas antara instansi pemerintah, swasta, dan sektor-sektor non profit yang semakin kabur, sehingga pelayanan publik memiliki makna yang lebih luas.

Dengan beragamnya sektor penyedia pelayanan publik, mobilitas dan perubahan pada penyedia jasa/kerja menimbulkan perubahan besar didalam pelayanan publik.

3. Kriteria Indikator Pelayanan Yang Baik

Menurut Supriyono (2003), pelayan publik yang berkualitas memiliki beberapa kriteria dan indikator sebagai berikut :

- a. Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi provesi harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.
- b. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapat prioritas.
- c. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau kelompok orang dalam keadaan yang sama.
- d. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila terlihat dari teknis, cara, kualitas, kemudahan kenyamanan, dan dapat diandalkan oleh orang lain.
- e. Ekonomis dan efisien, artinya sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
- f. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan jasa lapisan masyarakat.

Tanpa adanya prosedur yang jelas tentang pelayanan publik maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang tidak efektif dan efisien dan

jauh yang diharapkan oleh masyarakat, Dalam keadaan ini, akan timbul kesenjangan harapan yang tinggi (Mahmudi, 2007).

Mahmudi (2007) menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit

b. Kejelasan

Kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi Produk

Produk pelayanan yang diberikan harus akurat, benar, tepat, dan sah.

e. Kelengkapan Sarana Dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi

f. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepatian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pelayanan.

g. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.

h. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu serta yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung.

Dalam standar prosedur pelayanan publik berguna untuk memberikan arah tindak untuk penyedia pelayanan publik. Dan diharapkan dapat merasakan kepuasan dalam proses pelaksanaannya.

Pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat mampu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil ini menunjukkan dengan pelayanan yang baik dan mampu untuk meningkatkan kepuasan dari masyarakat yang yang menyangkut tentang pelayanan atau tata cara prosedur yang ada didalam proses yang menyangkut tentang fasilitas pendukung dalam memberikan pelayanan. Pelayanan ini lebih mengedepankan prosedur yang tidak berbelit-belit serta membuat masyarakat akan lebih mudah dalam pengurusan.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan ialah salah satu unsur penting dalam dalam organisasi jasa. Kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja sedangkan bagi organisasi yang menghasilkan barang, pengukuran kinerja dapat diukur dengan mengukur kualitas dari barang maupun jasa.

Kualitas pelayan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas pelayanan. Menurut Ibrahim (2008) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan dengan saat terjadinya pemberian pelayanan publik.

5. Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksanaan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksanaan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termaksud metode survei. Penyampaian hasil survei kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui media massa, website dan media sosial.

6. Kutipan Penelitian Terdahulu

Telah banyak penelitian terdahulu yang meneliti tentang pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat antara lain sebagai berikut:

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Widyastuti (2006) dengan hasil penelitian Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor UPT Kota Surakarta. Hal ini penelitian menemukan bahwa berdasarkan hasil analisis regresi binary logistic diperoleh bahwa variabel independen yang terdiri dari *tangibles*, *realibity*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* beragosiasi positif dan signifikan.

Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai kepuasan masyarakat dan perbedaannya adalah penelitian terdahulu membahas mengenai variabel bebas mulai dari proses serta pelayanan.

- b. Penelitian yang dilakukan oleh Anggoro (2002) dengan hasil penelitian mengenai Kinerja Pegawai UPT Pemerintah Kota Semarang, hal ini penelitian mengemukakan hasil penelitiannya mengenai kinerja pegawai sebagian besar masih rendah (53,3%) dan kemampuan

pegawai berpengaruh positif terhadap kinerja serta dukungan dinas berpengaruh positif terhadap kinerja dan koordinasi berpengaruh positif terhadap kinerja.

Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai kepuasan masyarakat serta membahas juga mengenai pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Sedangkan perbedaannya adalah dalam penelitian saat ini tidak membahas mengenai kinerja pegawai atau tidak menilai pengaruh terhadap kinerja pegawai.

- c. Penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Suryanto (2013), dengan judul Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Kecamatan di Surakarta. Hasil penelitian untuk mengetahui bagaimana layanan indeks kepuasan pelayanan masyarakat dan untuk memperoleh IKM dengan analisis yang digunakan dalam menghitung tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan.

Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai kepuasan masyarakat. Perbedaan dalam penelitian saat ini adalah tidak membahas mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

H. Kerangka Berpikir



Bertolak dari landasan teori diatas, dibangun suatu kerangka berpikir yang menjadi suatu acuan untuk meneliti karena dalam landasan teori diatas diduga ada pengaruh positif antara Pelayanan publik dengan jenis pelayanan publik, faktor yang mempengaruhi pelayanan publik, serta indikator dalam pelayanan publik, serta kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, dan

kesopanan pegawai dalam memberikan kepuasan masyarakat. Karena pada dasarnya dalam pelayanan publik harus mengutamakan kepuasan masyarakat serta pelayanan publik merupakan bagian integral dari mekanisme sistem yang menjadi perhatian kita bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggara dan penerimaan layanan. Maka luasnya lingkup lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintah meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik. ketika berbicara pelayanan, sebenarnya masyarakat sudah memerlukan pelayanan publik.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif. Sugiono dalam Kurniawan (2018: 1) Penelitian metode campuran (*mixed methods*) merupakan pendekatan penelitian yang mengombinasikan atau mengasosiasikan bentuk kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan ini melibatkan asumsi-asumsi filosofis, aplikasi pendekatan-pendekatan kualitatif dan kuantitatif, dan penggabungan kedua pendekatan tersebut dalam satu penelitian. Pendekatan penelitian ini lebih kompleks tidak sekedar mengumpulkan dan menganalisis dua jenis data, dari pada melibatkan fungsi dari dua pendekatan penelitian tersebut secara kolektif sehingga kekuatan penelitian ini secara keseluruhan lebih besar ketimbang penelitian kualitatif dan kuantitatif. Penggunaan metode campuran berbeda dengan penggunaan banyak metode. Pengertian pertama mencakup penggunaan beberapa metode dalam konteks penelitian yang menggunakan pendekatan berbeda yaitu kuantitatif dan kualitatif. Sedangkan pengertian yang kedua menggunakan metode dalam konteks penelitian yang menggunakan pendekatan yang sama, yaitu kuantitatif atau kualitatif.

Oleh karena itu, yang dimaksud dengan metode campuran ialah menggunakan dua atau lebih metode yang diambil dari dua pendekatan yang berbeda yaitu pendekatan kualitatif atau kuantitatif (dapat sebaliknya). Penggunaan dalam penelitian yang dimaksud yaitu penelitian yang sedang

dilaksanakan untuk memperoleh data kuantitatif dan kualitatif yang digunakan sebagai bukti empiris dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Konsekuensinya, dengan penggunaan metode campuran temuan penelitian akan lebih baik, lengkap dan komprehensif.

Metode survey deskriptif adalah suatu metode penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai pengumpulan data dan informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Dan penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksud untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya saat penelitian dilakukan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok terletak di Jl. Majapahit, Kekalik Jaya, Kec. Sekarbela, Kota Mataram Nusa Tenggara Barat. Dalam penelitian ini yang menjadi tempat pelaksanaan penelitian adalah di Kantor Balai Pengawasan Ketenagakerjaan Dan K3 Pulau Lombok waktu penelitian akan dilakukan pada bulan Desember tahun 2020 sampai data terpenuhi.

C. Pemilihan Informan/Responden

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang sering digunakan adalah *purposive sampling*, dan *snowball* sampling. Dalam penelitian ini menggunakan teknik penelitian *purposive sampling*, adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Dalam hal ini peneliti akan memilih pihak yang akan di jadikan sebagai informan yaitu:

1. Kepala Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok
2. Kepala Sub Tata Usaha
3. Pegawai Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok
4. Masyarakat

Dan disini juga menggunakan metode pemilihan Survei dalam pemilihan informan atau narasumber ini juga saya mewawancarai beberapa masyarakat yang telah melakukan kegiatan dikantor Balai Pengawasan Dan Ketenagakerjaan Dan K3 Pulau Lombok guna untuk mendapatkan beberapa tanggapan mengenai kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik yang telah dilakukan dikantor tersebut.

D. Sumber Dan Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah kualitatif, karena dalam penelitian ini akan menjelaskan dan mendeskripsikan informasi-informasi yang dikumpulkan dari informan yaitu data yang berbentuk kalimat, skema dan gambar pada obyek Menurut Penelitian kualitatif dalam Arikunto (2010:22) agar penelitian yang dapat harus dapat betul-brtul berkualitas, data yang dikumpulkan dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data yaitu :

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang berasal dari data utama. Data primer yang diambil langsung dari Balai Pengawasan Ketenagakerjaan Dan K3 Pulau Lombok menjadi objek penelitian yaitu dengan tehnik wawancara (Interview) Kepada pihak Balai Pengawasan Ketenagakerjaan Dan K3 Pulau Lombok terkait data-data yang dibutuhkan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi dan mendukung data primer yang berupa dokumen-dokumen ilmiah dan majalah, jurnal penelitian, literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

E. Tehnik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua macam tehnik pengumpulan data menurut klasifikasi jenis dan sumbernya , yaitu :

1. Tehnik Pengumpulan Data Primer

Tehnik Pengumpulan Data Primer yaitu data yang diperoleh melalui kegiatan penelitian langsung ke lokasi penelitian untuk mencari informasi yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Tehnik ini dilakukan melalui :

a. Tehnik Interview (Wawancara)

Yaitu pedoman tehnik penulisan karya ilmiah dengan cara wawancara mendalam untuk memperoleh informasi yang lengkap dan

mendalam dari sumber informan atau pihak yang berhubungan dengan penelitian, komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi.

Pewawancara adalah orang yang menggunakan metode wawancara sekaligus dia bertindak sebagai pemimpin dalam proses wawancara tersebut.

b. Tehnik Observasi

Adalah pedoman tehnik penulisan karya ilmiah dengan cara mengamati secara langsung terhadap objek penelitian kemudian mencatat gejala-gejala yang ditemukan dilapangan untuk melengkapi data-data yang diperlukan sebagai acuan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Untuk melengkapi data-data yang diperlukan sebagai acuan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mengamati variabel komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi.

c. Tehnik Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui teknik dokumentasi yang dapat mendukung data primer. Metode dokumentasi dapat dilakukan dengan menggunakan instrument sebagai berikut: Pedoman dokumentasi merupakan alat pengumpulan data melalui dokumen-dokumen untuk memperoleh catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi peneliti atau sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian.

Identifikasi Variabel Penelitian:

1. Variabel independen (x) Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan publik.
 - a. Independen 1 (X1) : Kesederhanaan dengan indikator prosedur pelayanan yang mudah misalnya dalam mengurus surat atau berkas di Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok itu hendaknya mudah dipahami oleh masyarakat dan tidak berbelit-belit
 - b. Independen 2 (X2): Kejelasan dengan indikator kejelasan dalam hal teknis dan administratif misalnya, kejelasan informasi untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.
 - c. Independen 3 (X3): Kepastian waktu dengan indikator memberikan kejelasan waktu, misalnya kejelasan waktu dalam hal memnerikan waktu yang pasti dalam hal pembuatan formulir wajib lapor di Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok.
 - d. Independen 4 (X4): Akurasi Produk dengan indikator Produk pelayanan yang diberikan harus akurat, benar, tepat, dan sah misalnya dalam hal, menyampaikan berkas yang benar dan tidak mengada-ada dan menunjukan berkas formulir yang sah dan benar.
 - e. Independen 5 (X5): Kelengkapan Sarana dan Prasarana dengan indikator tersedianya sarana dan prasarana kerja serta peralatan

yang mendukung misalnya seperti alat-alat untuk mencetak formulir serta selalu ketersediaan stempel di Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok.

f. Independen 6 (X6): Keamanan dengan indikator memberikan rasa aman dan kepastian hukum karena tidak boleh terjadi intimidasi serta tekanan kepada masyarakat misalnya, tidak saling beradu mulut hindari pertengkaran saat melakukan pelayanan di Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok

g. Independen 7 (X7) : Kemudahan Akses dengan indikator tempat dan lokasinya mudah dijangkau dan memadai, misalnya tempat dimana masyarakat ingin melakukan pelayanan mudah dijangkau dan tidak jauh dari perkotaan serta jalan akses nya mudah untuk mencapai tempat dan tujuan.

h. Independen 8 (X8): Kenyamanan dengan indikator ruang lingkup yang di jangkau oleh masyarakat ruangan nya dalam keadaan bersih, rapih dan tidak kotor agar memberikan kenyamanan jika ingin melakukan proses pelayanan publik di Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok.

2. Variabel Dependen (Y): Kepuasan masyarakat, dengan skala penilaian:

- a. Sangat Puas
- b. Puas
- c. Cukup Puas

d. Kurang Puas

F. Teknik Analisa Data

Teknik Analisis data dalam penelitian ini ialah teknik analisis data kualitatif. Data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi partisipan dianalisis secara kualitatif, artinya informasi dari para responden dan informan selanjutnya diolah dan kemudian dipresentasikan menurut variabel yang diteliti. Menurut Moleong (2006:247), teknik analisis kualitatif dilakukan dengan menyajikan data yang dimulai dengan menelaah seluruh data yang terkumpul, menyusunnya dalam satu satuan yang kemudian dikategorikan pada tahap berikutnya dan memeriksa keabsahan dan serta menafsirkannya dengan analisis dengan kemampuan daya nalar peneliti untuk membuat kesimpulan penelitian. Terdapat beberapa langkah dalam melakukan analisis data, dan disini saya menggunakan

2. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan merangkum dan memfokuskan hal-hal yang penting tentang penelitian dengan mencari tema dengan pola hingga memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang berguna untuk memudahkan peneliti untuk memahami gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Dengan menyajikan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan

merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Batasan yang diberikan dalam penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan Tindakan

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun apabila kesimpulan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data. Maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

G. Keabsahan Data

Pada Keabsahan data ini peneliti menggunakan uji keabsahan data dengan menggunakan Credibility dan dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi, *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Sugiyono, 2007: 270).

1. *Credibility*

Uji *Credibility* (Kredibilitas) atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai karya ilmiah dilakukan.

2. *Transferability*

Transferability merupakan validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkan hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil (Sugiyono, 2007:276).

3. *Dependability*

Pengujian *Dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dengan cara auditor yang independen atau pembimbing yang independen mengaudit keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Misalnya bisa dimulai ketika bagaimana peneliti mulai menentukan masalah terjun lapangan, memilih sumber data, melaksanakan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai pada pembuatan laporan hasil pengamatan.

4. *Confirmability*

Objektivitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji *confirmability* penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian kualitatif uji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi *standart confirmability*.