

# **Analisis Kualitas Pelayanan di Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Semarang Provinsi Jawa Tengah**

Oleh:

Suciningati, Dyah Hariani, Hesti Lestari

**Jurusan Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Universitas Diponegoro

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

Hall Placement Services and Protection of Indonesian Workers (BP3TKI) is a public organization that provides services to Indonesia and the Labour Candidate Indonesian Workers in the field of manufacturing services Identity Card Work Abroad (KTKLN). BP3TKI Semarang is an organization built from the National Agency for the Placement and Protection of Indonesian Migrant Workers (BNP2TKI). This study aims to identify and obtain a clear picture of the quality of services provided BP3TKI Semarang and also identify dimensions that lead to a poor quality of service. Type used is descriptive qualitative view of the six terms of quality of service and also the five dimensions of service. The results showed that the quality of services provided and also less than the maximum of five dimensions of service showed a poor value. It is evident from the results of the interview. To improve the quality of care in BP3TKI KTKLN Semarang should consider service user satisfaction.

Keywords: Quality Compliance, Quality Design, *Direct Evidence*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*.

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada era reformasi, kata perubahan menjadikan kata yang sering kita dengar dimana tuntutan perubahan sering disuarakan, tuntutan perubahan sering ditunjukkan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah sesuai dengan Instruksi Presiden RI Nomor 06 Tahun 2006 menjelaskan Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri (KTKLN) adalah kartu identitas bagi TKI yang memenuhi persyaratan dan prosedur untuk bekerja di luar negeri, dibuat dalam bentuk *smartcard contactless*.

BP3TKI Semarang merupakan salah satu upt yang terdapat di Jawa Tengah. Pelayanan pembuatan KTKLN mempunyai prosedur yang telah ditetapkan untuk mendapatkan KTKLN, kepuasan CTKI/TKI akan pelayanan pembuatan KTKLN dapat terpenuhi. Berdasarkan hasil pengamatan sementara yang telah penulis lakukan bulan Januari 2013 menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan KTKLN masih belum sesuai dengan yang diharapkan CTKI/TKI. Hal ini terlihat dari beberapa hal antara lain: sistem online yang digunakan sering terjadi trobel, nomor antrian yang tersedia tidak menjamin CTKI/TKI langsung dilayani. Untuk ruang tunggu yang tersedia di BP3TKI juga kurang memadai, dimana untuk ruang tunggu verifikasi dokumen terletak diluar gedung dan ruang tunggu untuk foto

KTKLN terdapat di dalam gedung persoalan yang timbul ketika jumlah CTKI/TKI yang datang tidak sebanding dengan jumlah tempat duduk yang disediakan. Sikap pegawai yang kurang sigap, dan berkompeten di dalam memberikan pelayanan.

Dari contoh diatas dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan kepada CTKI/TKI kurang maksimal. CTKI/TKI juga banyak yang mengeluh karena harus menunggu lebih dari 15 menit untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini tidak sesuai dengan apa yang tertulis di prosedur pelayanan bahwa waktu tunggu foto dan pencetakan KTKLN. pada tahapan prosedur dan persyaratan suatu pelayanan harusnya ada kejelasan informasi baik dari petugas maupun media yang digunakan, namun di BP3TKI Semarang belum menggunakan alat teknologi yang modern untuk menunjang pelayanan yang baik.

### **TUJUAN**

- i. Mendiskripsikan kualitas pelayanan pembuatan KTKLN di BP3TKI.
- ii. Mengidentifikasi dimensi-dimensi yang menyebabkan kualitas pelayanan menjadi kurang baik di dalam pelayanan KTKLN.

### **B. METODE**

#### **i. Desain Penelitian**

Pendekatan ini menggunakan pendekatan fenomenologis. Pendekatan ini dipilih karena tujuan utama penelitian ini adalah untuk memahami secara lebih mendalam fenomena yang dijadikan penelitian yaitu tentang

Kualitas Pelayanan pembuatan KTKLN di BP3TKI Semarang. Design penelitian yang digunakan penelitian ini adalah penelitian Deskriptif kualitatif.

Di dalam penelitian ini tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif karena bertujuan untuk mengetahui terjadinya suatu aspek atau fenomena sosial tertentu dan mendeskripsikan fenomena tersebut. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metoda alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah

#### **ii. Situs Penelitian**

Fokus dari penelitian ini adalah bagaimana Kualitas Pelayanan KTKLN dan juga dimensi-dimensi yang membuat pelayanan menjadi kurang baik. Untuk itu lokus yang diambil adalah berdasarkan wilayah kerja administrasi yang di dalam hal ini dilakukan di BP3TKI Semarang dengan unit analisis adalah elemen-elemen yang terkait pelaksanaan pelayanan pembuatan KTKLN di BP3TKI Semarang.

#### **iii. Subyek penelitian**

Adapun pemilihan informan atas dasar teknik *Accidental Sampling*, yaitu metode yang prosesnya dilakukan dengan cara memilih responden yang kebetulan dijumpai & bila dipandang peneliti yang dijumpai itu cocok sebagai sumber data hingga jumlah yang diinginkan terpenuhi.

#### **iv. Fenomena penelitian**

Kualitas pelayanan; kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian,

perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal disetiap saat, suatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Dimensi-dimensi pelayanan; *tangible* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati).

#### **v. Jenis dan Sumber Data**

Jika dilihat dari jenisnya, maka kita dapat membedakan data kualitatif sebagai data primer dan data sekunder:

- a) Data Primer: data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan di BP3TKI, Semarang.
- b) Data Sekunder: data yang dibutuhkan untuk melengkapi dan menumpang data primer dalam penelitian ini.

#### **vi. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk menambah perolehan data-data, peneliti menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a) *Interview* atau wawancara
- b) *Observasi*
- c) Analisis dokumen atau studi pustaka

#### **vii. Analisis Data**

Teknis analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengkoordinasikannya kedalam suatu pola, kategori, dan satu uraian data.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (1984) aktifitas dalam analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, kesimpulan(dalam Sugiyono,2009:246)

- a) Reduksi data

- b) Penyajian data
- c) Penarikan Kesimpulan dan verifikasi

## PEMBAHASAN

### A. HASIL PENELITIAN

Kualitas kesesuaian;

1. Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan dapat diukur dari kesesuaian prosedur pelayanan. Di dalam pelayanan KTKLN yang terdapat di BP3TKI Semarang sudah sesuai, karena prosedur pelayanan terdapat 7 alur yang harus dilakukan CTKI/TKI untuk mendapatkan KTKLN dan prosedur tersebut memudahkan CTKI/TKI apabila berkas yang dibawa lengkap dan sesuai dengan persyaratan.
2. Kecocokan untuk pemakaian dapat diukur dari masa aktif kartu KTKLN. Untuk masa aktif kartu kurang sesuai, misal: masa aktif kartu KTKLN maksimal adalah 2th sesuai dengan masa kontrak kerja CTKI/TKI, namun apabila masa aktif tersebut habis tidak dapat diperpanjang sehingga kurang efektif dan efisien.
3. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan dapat diukur dengan inovasi yang dilakukan BP3TKI untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Perbaikan atau penyempurnaan tersebut berupa alat monitor online yang seharusnya ada di dalam setiap pelayanan yang menggunakan sistem "satu atap" namun pelayanan KTKLN dinilai kurang baik, karena alat tersebut masih

sebatas wacana atau ide yang diberikan dari peneliti.

Kualitas design;

1. Bebas dari kerusakan atau cacat dapat diukur dari kartu KTKLN. Dari ribuan kartu yang diterbitkan BP3TKI Semarang dinilai sudah baik. Misal: di dalam pencetakan KTKLN sebelumnya dilakukan penginputan data, cap jempol kanan, kiri, dll. Setelah itu KTKLN dicetak, hasil cetakan KTKLN tersebut jarang sekali terjadi kesalahan pengetikan dan tidak dilakukan setiap kali.
2. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal setiap saat. Dapat diukur dari ketersediaan informasi di dalam pelayanan KTKLN. Informasi tersebut dinilai sudah baik, karena terdapat design pelayanan yang terpampang di ruang tunggu verifikasi dokumen yaitu mulai dari jadwal pelayanan, alur pelayanan, sampai informasi pengaduan "call center" BPN2TKI.
3. Suatu yang bisa membahagiakan pelanggan dapat diukur dari kenyamanan CTKI/TKI di dalam mendapatkan pelayanan jasa yang diberikan BP3TKI dinilai sudah baik, misal: design pelayanan "satu pintu" yang digunakan BP3TKI dirancang untuk memudahkan CTKI/TKI dan juga membuat nyaman mereka karena tidak perlu mengurus segala sesuatunya di luar kantor BP3TKI.

Pada dimensi-dimensi yang menyebabkan pelayanan menjadi kurang baik dapat dilihat pada

1. *Tangible* (bukti langsung) dapat diukur misal: ruang tunggu dan jumlah kursi yang tersedia kurang baik, karena tidak sebanding dengan jumlah CTKI/TKI yang datang, ruang kerja karyawan yang kurang memiliki privasi.
2. *Reability* (kehandalan) dapat diukur dari kecepatan pegawai di dalam memberikan pelayanan. Kehandalan pegawai dinilai sudah baik, misal: untuk pengecekan berkas pegawai verifikasi sangat teliti dan juga saat penginputan data oleh pegawai pembuatan KTKLN juga sangat cepat dan trampil.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) dapat diukur dari keluhan yang masuk dan juga tanggapan atas keluhan di dalam pelayanan, Daya tanggap dinilai sudah baik, karena selama peneliti melakukan penelitian tidak terdapat keluhan untuk pelayanan KTKLN.
4. *Assurance* (jaminan) dapat diukur dari biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan suatu layanan. Jaminan untuk pelayanan KTKLN dinilai baik. Misal: pembuatan KTKLN gratis, dan tidak ada biaya tambahan hanya membayar biaya asuransi untuk keselamatan kerja CTKI/TKI.
5. *Empathy* (empati) dapat diukur dari adanya komplain yang masuk. Empati untuk pelayanan KTKLN dinilai masih kurang baik, karena masih terdapat komplain yang masuk dan juga penanganan komplain yang kurang sesuai dengan harapan/keinginan CTKI/TKI.

## B. ANALISIS

Penelitian ini difokuskan untuk melihat kualitas pelayanan dan juga dimensi-dimensi yang menyebabkan pelayanan menjadi kurang baik. Untuk kualitas pelayanan terbagi menjadi 2 yaitu kualitas kesesuaian dan kualitas design, sedangkan untuk dimensi-dimensi pelayanan meliputi: *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*.

Kualitas kesesuaian:

1. Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan.

Pelayanan kartu KTKLN yang diberikan oleh BP3TKI terhadap CTKI/TKI mempunyai 7 tahapan alur prosedur pelayanan. Hal tersebut dapat terlihat ada nya skema alur pelayanan untuk membuat KTKLN.

Pada prosedur tersebut sebenarnya memudahkan CTKI/TKI di dalam mendapatkan kartu KTKLN, jika berkas atau dokumen yang ada lengkap. Menurut peneliti prosedur pelayanan sudah sesuai, namun sebaiknya dari 7 tahapan tersebut bisa lebih disederhanakan kembali.

2. Kecocokan untuk pemakaian.

Di dalam sebuah pelayanan kesesuaian produk yang dihasilkan harus sesuai dengan harapan pemohon. Pada kartu KTKLN masa atau umur produk hanya aktif 1-2 tahun sesuai dengan masa kontrak kerja, namun ketika CTKI/TKI kembali ke Indonesia (cuti) beberapa bulan dan ingin berangkat kembali ke Luar Negeri harus membuat kartu KTKLN yang baru. Kartu KTKLN yang baru, berarti harus mengulangi tahapan dari awal lagi.

Membuat kartu KTKLN tidak efektif dan efisien, seharusnya BP3TKI membuat kartu KTKLN dapat diperpanjang (khusus CTKI/TKI yang sudah mempunyai kartu KTKLN).

3. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan.

Pelayanan kedepannya harus bisa menjadi yang lebih baik dari sebelumnya. Untuk itu peneliti mencoba memberikan ide tentang alat monitor online. Alat tersebut memiliki beberapa keunggulan yaitu apabila CTKI/TKI datang bisa mengumpulkan berkas dan mereka bisa duduk untuk menunggu, jika berkas lengkap akan langsung diberikan kepada Kasie Penyiapan dan Penempatan untuk dicek ulang.

Disini CTKI/TKI bisa mengetik di komputer sampai dimana tahapan berkas yang masuk, sehingga terlihat transparansi yang jelas. Apabila berkas tidak lengkap, dilayar monitor bisa tertera pemberitahuan berkas tidak lengkap dan apa saja yang harus dilengkapi. Berkas yang belum lengkap bisa diambil di bagian verifikasi dokumen.

Kualitas design:

1. Bebas dari kerusakan atau cacat.

Di dalam pembuatan KTKLN, kartu yang diberikan berupa *smart card*. Dimana kartu tersebut terdapat semua data tentang CTKI/TKI. Kartu KTKLN bentuknya hampir mirip dengan E-KTP, sehingga kartu tersebut harus bebas dari kerusakan atau bahkan kesalahan. Pembuatan KTKLN di BP3TKI memungkinkan terjadinya kesalahan dalam pengetikan nama, nomor passport, dan lainnya.

Sebab, jumlah CTKI/TKI yang datang tidak sebanding dengan jumlah pegawai pembuatan KTKLN. Pegawai KTKLN tidak ada jam untuk beristirahat, sehingga pegawai tersebut saat bertugas sambil makan dan minum. Hal tersebut bisa membuat pegawai tidak konsen dalam memasukan data untuk kartu KTKLN, disini yang dirugikan adalah CTKI/TKI, seandainya salah dalam pengetikan tersebut CTKI/TKI tidak diperbolehkan terbang dan harus membuatnya kembali. Memang pada kondisi dilapangan hal tersebut jarang terjadi, tetapi kemungkinannya ada. Jadi untuk peningkatan kualitas KTKLN produk yang dihasilkan harus sesuai dengan produk yang diharapkan.

2. Pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Di dalam pelayanan KTKLN kebutuhan mendasar pemohon adalah tentang informasi, sehingga para penyedia jasa harus memiliki design tentang informasi yang berkaitan dengan kebutuhan pelanggan dari awal hingga akhir. Design informasi yang terdapat di BP3TKI berupa skema pelayanan untuk mendapatkan KTKLN dan juga informasi tentang layanan pengaduan TKI.

Menurut peneliti kedua design tersebut sudah baik, namun BP3TKI belum menyediakan tentang design persyaratan pembuatan KTKLN atau membuat website yang memudahkan CTKI/TKI mencari informasi tentang kartu KTKLN.

3. Suatu yang membahagiakan pelanggan.

Di dalam pelayanan pembuatan KTKLN, menurut peneliti fasilitas

yang ada memang sudah baik, namun kurang membahagiakan CTKI/TKI. Sesuatu yang bisa membahagiakan merupakan pengukuran kualitas tentang design pelayanan yang terdapat di BP3TKI.

Design pelayanan memang sudah baik, namun kurang memanjakan para CTKI/TKI. Untuk pembuatan KTKLN di BP3TKI bisa menambahkan atribut-atribut tambahan dan juga membuat pelayanan yang senyaman mungkin sehingga CTKI/TKI merasa puas melakukan pelayanan.

Untuk dimensi-dimensi pelayanan meliputi:

#### 1. *Tangible* (bukti fisik)

Di dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Kerja Luar Negeri (KTKLN) fasilitas fisik yang diberikan seperti ruang tunggu yang tersedia di BP3TKI Semarang kurang baik. Hal tersebut dikarenakan, ruang tunggu untuk verifikasi dokumen yang tersedia kursi-kursi disana terbuat dari kayu dan juga kursi-kursi tersebut apabila hujan turun pasti akan basah karena letaknya diluar gedung.

Begitu pula untuk ruang tunggu pembuatan KTKLN, kursi yang tersedia terdapat 2 sofa dan 7 kursi-kursi kayu yang kecil. Jumlah kursi disana tidak dapat menampung CTKI/TKI yang datang, belum lagi para CTKI/TKI yang datang tidak sendirian biasanya mereka membawa teman atau keluarga. Banyak CTKI/TKI yang menunggu sambil berdiri ataupun malah lebih memilih menunggu diluar ruang tunggu.

Ruang kerja karyawan juga masih kurang memadai untuk memberikan pelayanan. Sebab ruang kerja

karyawan disana tidak ada sekat pembatas antara karyawan satu dengan karyawan lainnya. Minimnya kedua fasilitas fisik tersebut menyebabkan pelayanan menjadi kurang berkualitas untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, perlu adanya pembenahan masing-masing ruang tersebut.

Peralatan komputer dan juga alat pencetak yang kurang untuk melayani CTKI/TKI.

#### 2. *Reability* (kehandalan)

Tingkat kehandalan dari petugas pembuatan KTKLN di BP3TKI tidak diragukan lagi. Hal ini membuat CTKI/TKI percaya dengan kehandalan dari petugas. Terlihat juga pemberian pelayanan secara trampil dan teliti, artinya jika pemeriksaan syarat-syarat berkas dengan teliti sesuai dengan standar pelayanan, maka pembuatan KTKLN lebih cepat waktu penyelesaiannya, tetapi karena kurangnya jumlah pegawai yang terdapat di BP3TKI menjadikan kelemahan yang perlu diperhatikan bagi BP3TKI, karena hal tersebut dapat berpengaruh dalam peningkatan kualitas pelayanan.

#### 3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Banyak keluhan yang terdapat disana, dan tidak ada tempat untuk menampung setiap keluhan CTKI/TKI. Membuat mereka hanya menyimpan setiap keluhan di dalam hati dan ada pula yang langsung menanyakan kepada petugas.

Mengenai respon petugas BP3TKI di dalam bidang pelayanan pembuatan KTKLN sudah baik, namun menurut peneliti kurang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pemohon. Daya tanggap pegawai yang ditunjukkan

dari sikap pegawai kurang memberikan perhatian secara maksimal terhadap CTKI/TKI.

#### 4. *Assurance* (jaminan)

Jaminan pelayanan yang diberikan oleh Kantor BP3TKI Semarang dalam pengurusan pembuatan KTKLN masih sudah baik, hal itu dapat dilihat dari ketepatan waktu pembuatan KTKLN yang 1 hari jadi.

Tidak ada biaya untuk pembuatan KTKLN “Gratis”. Untuk itu dapat dikatakan. Di dalam proses pembuatan KTKLN para pemohon CTKI/TKI wajib membayar asuransi, tergantung kebutuhan para CTKI/TKI. Biaya asuransi tersebut diberikan kepada pihak swasta yang bekerja sama dengan BP3TKI, kisaran harga asuransi proteksi untuk TKI berbeda-beda tergantung jenis pekerjaan.

#### 5. *Empathy* (empati)

Perhatian dari pegawai pembuatan KTKLN di BP3TKI Semarang akan mempengaruhi CTKI/TKI untuk melakukan pengurusan pembuatan KTKLN. Seringkali CTKI/TKI merasa sikap pegawai cenderung kurang memberikan perhatian maupun informasi kepada pemohon. empati petugas pelayanan masih tergolong kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari masih adanya komplain dari CTKI/TKI. Nomor antrian, yang berlaku masih kurang efektif. Hal tersebut tidak berlaku bagi PT yang datang langsung memasuki ruang pembuatan KTKLN untuk mencetak, sehingga membuat CTKI/TKI yang sudah mengantri lama harus menunggu lebih lama lagi. Kenyamanan para CTKI/TKI di BP3TKI tidakdi prioritaskan, padahal untuk

meningkatkan kualitas pelayanan publik pelanggan (CTKI/TKI) harus dibuat senyaman mungkin, agar hasil yang diperoleh bisa lebih maksimal dan kepuasan bagi CTKI/TKI sebagai pengguna layanan meningkat.

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

1. Kualitas Pelayanan yang terdapat di BP3TKI Semarang kurang maximal, hal tersebut dilihat pada; Kualitas kesesuaian;

a. Kesesuaian dengan persyaratan

Prosedur pelayanan **sudah sesuai** standar pelayanan, namun prosedur tersebut terlalu panjang dan seharusnya dapat disederhanakan lagi.

b. Kecocokan untuk pemakaian.

Kesesuaian masa produk yang diberikan kepada CTKI/TKI di dalam pelayanan KTKLN **sudah sesuai** dengan kebutuhan. Akan tetapi kartu tersebut tidak dapat diperpanjang, sehingga kurang efektif dan efisien.

c. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan.

Alat monitor online bisa menjadikan solusi untuk perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, namun karena belum diterapkan menjadikan **kurang baik**.

d. Bebas dari kerusakan atau cacat.

Produk pelayanan yang berupa *smart card* memang bebas dari kerusakan tetapi tidak lepas dari kesalahan di dalam pengetikan namun bisa dikatakan **sudah baik** karena jarang terjadi.

e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal disetiap saat.

Kebutuhan CTKI/TKI di dalam hal informasi yang terdapat di BP3TKI Semarang **sudah baik**, namun tidak

terdapat informasi lain yang disediakan disana seperti informasi biaya asuransi, ataupun informasi tentang CTKI/TKI lainnya.

f. Suatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Design pelayanan yang tersedia **sudah baik**, namun perlu ditunjang fasilitas fisik sarana prasarana yang baik sehingga membuat CTKI/TKI merasa nyaman.

2. Dimensi-dimensi yang menyebabkan kualitas pelayanan menjadi kurang baik dapat dilihat dibawah ini :

a. *Tangibel* (bukti fisik)

Fasilitas yang terdapat di BP3TKI **kurang baik**, karena kurang memadai

b. *Reability* (kehandalan)

Ketrampilan yang dimiliki setiap petugas **sudah baik**, namun perlu diimbangi dengan pengetahuan yang luas,

c. *Responsiviness* (daya tanggap)

Daya tanggap pegawai dalam memberikan perhatian kepada pemohon **sudah baik** karena sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pemohon

d. *Assurance* (jaminan)

Jaminan pelayanan **sudah baik**, ketepatan waktu pelayanan , dan juga pembuatan KTKLN tidak dipungut biaya.

e. *Emphaty* (empati)

Empati petugas pelayanan **kurang baik** , karena masih terdapat komplain yang masuk dari CTKI/TKI.

## B. SARAN

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pembuatan KTKLN di BP3TKI Semarang yang kurang maksimal, maka perlu adanya beberapa upaya berikut:

a. Perpanjangan bagi masa berlaku Kartu yang sudah habis masa aktifnya.

b. Pengembangan media elektronik seperti alat monitor *online* .

c. Meningkatkan pelayanan KTKLN kemudian mendaftarkan pelayanan KTKLN kepada pemerintah/ instansi terkait untuk mendapatkan penghargaan ISO (sebagai bukti bahwa pelayanan tersebut berkualitas).

2. Adapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang ada di BP3TKI, perlu meningkatkan:

a. Sebaiknya BNP2TKI pusat bekerja sama dengan pemerintah Provinsi untuk memberikan anggaran agar meningkatkan fasilitas yang ada pada BP3TKI Semarang .

b. Sumber daya manusia perlu ditambah dan ditingkatkan.

c. Memberikan penghargaan kepada setiap pegawai yang pelayanan terbaik..

d. Perlu disediakan kotak saran, untuk menanggapi setiap komplain dan keluhan yang masuk.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atik Septi Winarsih&Ratminto. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Eudes Wawa, Jannes. 2005. *Ironi Pahlawan Devisa*. Jakarta: Buku Kompas Pelayanan Prima
- Hardiansyah, Dr. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Buku Gava Media.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Penyempurnaan Pedoman
- Keputusan MENPAN Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Pelayanan
- Lembaga Administrasi Negara. 2006. *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. Jakarta. LAN.
- Lukman Sampara. 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA-LAN Press
- Moenir A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. Bina: Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ratminto dan Atik SA. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Charter and SPM*, Yogyakarta.Pustaka Pelajar.
- Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta. PT. Bumi Aksara
- Sinambela, Poltak Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*, Yogyakarta. Andi
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- \_\_\_\_\_. 2005. *Prinsip prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Penerbit Andi