

**PELAYANAN PENGURUSAN PROGRAM TRANSMIGRASI
DI DINAS SOSIAL TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN TULUNGAGUNG**

HENDRA HALIM

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya

e-mail: hendra_halimah@yahoo.com

DIAN ARLUPI UTAMI

Abstrak

Ruang lingkup pemerintahan saat ini, diharapkan untuk bisa menciptakan budaya kerja yang tinggi guna meningkatkan kualitas dari pelayanan publik. Untuk mewujudkan suatu pemerintahan yang pro dengan rakyat, pemerintah sebagai birokrator negara diharapkan punya tanggung jawab dan kesadaran mengenai apa yang harus dikerjakan sesuai tugas pokok dan fungsinya. Sistem pelayanan publik dalam suatu instansi pemerintah merupakan indikasi yang sangat penting untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Pelayanan transmigrasi merupakan salah satu contoh dari kegiatan pemerintah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelayanan pengelolaan program transmigrasi di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu penelitian yang menggambarkan subjek dan objek penelitian berdasarkan fakta yang ada di lapangan dan data-data yang diperoleh adalah kata-kata bukan angka. (Nawawi, 1995:64). Subyek penelitian ini meliputi, Pegawai bidang transmigrasi dan para calon transmigran yang sedang mengurus atau mendaftar program transmigrasi di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model interaktif. Dalam model ini terdapat tiga komponen analisis, yaitu reduksi, sajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini adalah uraian deskriptif mengenai pelayanan pengelolaan program transmigrasi sesuai Undang-Undang No.63/KEP/M.PAN/7/2003. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengelolaan program transmigrasi di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung sesuai dengan teori Undang-Undang No.63/KEP/M.PAN/7/2003 sudah cukup baik. Hal ini dikarenakan semua kriteria yang tercantum dalam teori Undang-Undang No.63/KEP/ M.PAN/7/2003 termasuk dari segi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana, kemudahan akses, kedisiplinan dan kenyamanan semua sudah masuk dalam pelayanan transmigrasi di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung, hanya ada beberapa yang kurang yakni tidak adanya akses online bagi pendaftar calon transmigrasi, ketetapan waktu yang kurang termodifikasi, dan fasilitas sedikit rusak.

Kata kunci: Pelayanan, Program transmigrasi

Abstarct

Current governance scope, expected for can create tall job culture utilised increase quality of public service. To render a governance that pro with people, government as birokrator state is expected have carried the ball and consciousness hits what do have to be worked accords subject and function task it. Public ministering system deep an institution commanding to constitute indication that momentarily to render good governance. Resettlement service constitutes one of example of government activity to know public service quality. To the effect this research is subject to be describe management service programs resettlement at on duty Labour Social and Tulungagung's Regency Resettlement. This observational type is descriptive kualitatif. kualitatif's descriptive research is an observational one figure subjek and research object bases aught fact at the site and acquired data is word be not numeral. (Nawawi, 1995:64). This observational subject covers, Resettlement area clerk and prospective transmigran that managing or registers resettlement program at on duty Labour Social and Tulungagung's Regency Resettlement. Data collecting tech that utilizing to cover interview, observation and documentation. analisis's technical data that is used in this research is by use of interactive mode. In this model available three analisis's components, which is reduction, sajian is data, and conclusion pull. Result of this research is description descriptiving to hit management service programs Statute appropriate resettlement No.63 / KEP / M.PAN / 7 / 2003. Base acquired observational result gets to be concluded that management service programs resettlement at on duty Labour Social and Tulungagung's Regency Resettlement corresponds to No.63 /'s Law theory Goes To p / M.PAN / 7 / 2003 was passably. It because of all affixed criterion deep cognitive Statute No.63 / Goes To p / M.PAN / 7 / 2003 included of simplicity facets, sharpness, a moral certaninty time, accuration, security, accountability, medium equipment, easy access, discipline and convenience all was entering deep ministering resettlement at on duty Labour Social and Tulungagung's Regency Resettlement, there's only umpteen one less namely doesn't mark sense online access for resettlement candidate registrant, punctuality that insufficiently most modification, and damaged few facility.

Key word: Service, Resettlement program

PENDAHULUAN

Adanya sistem pelayanan publik dalam suatu instansi pemerintah merupakan indikasi yang sangat penting untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Tanpa adanya sistem pelayanan publik, pemerintah tidak ideal untuk menjalankan fungsinya dalam tujuannya memenuhi kebutuhan rakyat. Dan proses tersebut salah satunya memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan hal yang sangat perlu untuk diterapkan

dalam dunia pemerintahan. Selain itu juga didasari oleh para birokrator pemerintah yang berkompeten di bidangnya, yakni pegawai pemerintah itu sendiri yang berada sesuai dengan penempatannya. Jadi instansi pemerintah harus benar-benar bisa bijaksana dalam membentuk suatu mekanisme pelayanan kepada masyarakat dalam menjaga dan meningkatkan citra pemerintahan termasuk instansi pemerintahnya.

Selanjutnya dalam mengkaji persoalan pelayanan publik, penulis

sengaja untuk mencari ruang lingkup sederhana adalah pelayanan program transmigrasi sebagai pemahaman pembelajaran yang mudah agar dapat dimengerti oleh banyak pihak yang berkepentingan. Pelayanan publik memang sangat penting dan berguna bagi masyarakat. Mereka tak bisa lepas dari pelayanan publik, karena negara punya pemerintahan yang selalu berurusan dengan pelayanan publik. Pelayanan transmigrasi merupakan salah satu dari kegiatan pemerintah. Pelayanan tersebut ditujukan kepada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi melalui bidang transmigrasinya. Di daerah Kabupaten Tulungagung sendiri banyak sekali peminatnya.

Pada penulisan ini yang menjadi fokus adalah pelayanan instansi pemerintah Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung dalam proses pengurusan transmigrasi. Untuk melayani peserta transmigrasi ternyata cukup rumit dalam prosesnya. Adapun masalah-masalah yang seringkali menghambat dalam mengurus peserta transmigrasi oleh bidang transmigrasi menurut Bapak Zaenal selaku kasi penyiapan transmigrasi yakni antara lain;

1. Melayani pendaftar bukan penduduk tulungagung atau tidak punya ktp.
2. Melayani pendaftar transmigrasi sudah tua atau berusia diatas 50 tahun.
3. Kurangnya kedisiplinan dari pendaftar transmigrasi yaitu meskipun pendaftar yang masuk pada waktu belakangan akan tetapi malah ingin dan memaksa untuk diberangkatkan terlebih dahulu atau sesegera mungkin.
4. Lokasi atau daerah tidak sesuai dengan keinginan pendaftar.
5. Peserta transmigrasi yang telah siap untuk diberangkatkan tiba-

tiba mengundurkan diri secara mendadak.

6. Jadwal pemberangkatan tergantung kesiapan daerah tujuan.

Transmigrasi merupakan alternatif penting dalam rangka memecahkan masalah kepadatan penduduk khususnya di Pulau Jawa. Mereka yang ditransmigrasikan itu, pada umumnya adalah dari kelompok masyarakat yang berpendapatan rendah, tidak mempunyai lahan yang cukup untuk mengembangkan usaha pertanian. Berdasarkan hal itu maka sudah sewajarnya mereka ini mendambakan adanya tingkat kesejahteraan yang lebih baik dibandingkan kehidupannya di daerah asal. Akan tetapi dalam kenyataannya tidaklah selalu diikuti dengan tingkat keberhasilan seperti yang diharapkan.

Transmigrasi dengan segala dampak permasalahannya adalah merupakan tantangan yang harus diatasi dalam rangka meningkatkan sumberdaya manusia. Dengan berpindahnya kelompok transmigran dengan sistem budayanya ke daerah lain yang mempunyai kondisi fisik, sosial budaya yang berbeda menimbulkan masalah yang perlu dicermati.

Tujuan kegiatan penelitian ini adalah: untuk mendeskripsikan pelayanan pengurusan program transmigrasi di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung.

Manfaat adalah Memberikan input atau masukan bagi perkembangan Studi Ilmu Administrasi Negara yang berkaitan dengan pelayanan publik, dimana salah satu dari ruang lingkup Administrasi Negara (A.N) adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada publik, memberikan tambahan refensi untuk digunakan penelitian yang berkelanjutan, sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pengambilan keputusan pada pelayanan program

transmigrasi di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung. Sehingga dapat mengevaluasi apa yang sekiranya kurang dalam mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat atau publik yang bersangkutan, memberikan informasi dan referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan terutama dalam kaitannya dengan pelayanan publik yang prima.

KAJIAN PUSTAKA

Menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan pendidikan, dan lain-lain.

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003:3) menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan prima sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami.

b. Kejelasan:

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

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

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan

kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

- h. Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. (Sinambela, 2008).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu penelitian yang menggambarkan subjek dan objek penelitian berdasarkan fakta yang ada di lapangan dan data-data yang diperoleh adalah kata-kata bukan angka. Penelitian deskriptif kualitatif ini adalah suatu metode dalam meneliti dimana pemecahan masalah yang diselidiki dengan

menggambarkan/melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian. (Nawawi, 1995:64).

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung yang beralamat di jalan jayeng kusuma no. 19 Kabupaten Tulungagung. Alasan dipilihnya lokasi ini sebab Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung merupakan salah satu SKPD (satuan kerja perangkat daerah) di lingkungan pemerintah Kabupaten Tulungagung yang mempunyai tugas menangani segala macam persoalan sosial seperti; masalah tenaga kerja, masalah masyarakat yang tergolong PMKS (penyandang masalah kesejahteraan sosial), transmigrasi untuk kesejahteraan hidup penduduk dan lain sebagainya. Terutama pada bidang transmigrasi merupakan suatu alternatif sosial untuk bisa berhak hidup lebih layak. Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung merupakan landasan pemerintah yang memang diadakan di dunia pemerintahan untuk menangani transmigrasi melalui sistem pelayanannya.

Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah seseorang atau beberapa orang yang dipilih sebagai sumber data, karena untuk memperoleh data yang akurat akan sulit tanpa adanya bantuan dari pihak-pihak yang menangani masalah yang akan diteliti. Sesuai dengan masalah penelitian ini yang menjadi subyek penelitian yaitu:

1. Pegawai bidang transmigrasi yang mengurus calon transmigran sebanyak 1 orang (Hendri Catmiko. S.Sos)
2. Masyarakat yang mendaftar program transmigrasi sebanyak 10

orang Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung.

- a. Agus Salim
- b. Purwanto
- c. Sujarwanto
- d. Supar
- e. Tukijo
- f. Andri Suhariyono
- g. Arif Dwi L
- h. Nurhadi
- i. Kasyanto
- j. Budi Santoso

Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini adalah Pelayanan Pengurusan Program Transmigrasi Di Dinas Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung berdasarkan Kep Men Pan NO. 63 Tahun 2003.

Teknik Pengumpulan Data

Kegiatan pengumpulan data adalah usaha secara operasional oleh peneliti dalam melakukan penelitian yang dapat memberikan pengaruh positif untuk memperoleh data yang diperlukan serta untuk mempermudah pelaksanaan analisa dan interpretasi data, berkaitan hal tersebut maka tehnik yang digunakan dalam mengumpulkan data yang relevan dalam masalah penelitian ini adalah: wawancara, observasi, dan dokumentasi

Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data dilakukan dengan mengacu pada model yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1999:15-21) dimana analisis data dilakukan melalui beberapa tahap yaitu:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan suatu rangkaian pembuktian akan suatu hipotesis atau hasil penelitian yang dilakukan oleh seseorang. Teknik analisis data yang dilakukan antara lain: a. Observasi; b.Wawancara; c. Dokumentasi.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan yang tertulis di lapangan.

3. Penyajian data

Penyajian data adalah data yang telah dipecah dan disisihkan tersebut diatur menurut kelompok data serta disusun sesuai dengan kategori yang sejenis untuk ditampilkan sesuai dengan permasalahan yang dihadapi.

4. Menarik Kesimpulan

Menarik kesimpulan adalah proses untuk menarik kesimpulan dari kategori-kategori yang telah direduksi dan disajikan untuk menuju pada kesimpulan akhir yang mampu menjawab permasalahan yang dihadapi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pelayanan Pengurusan Program Transmigrasi di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung

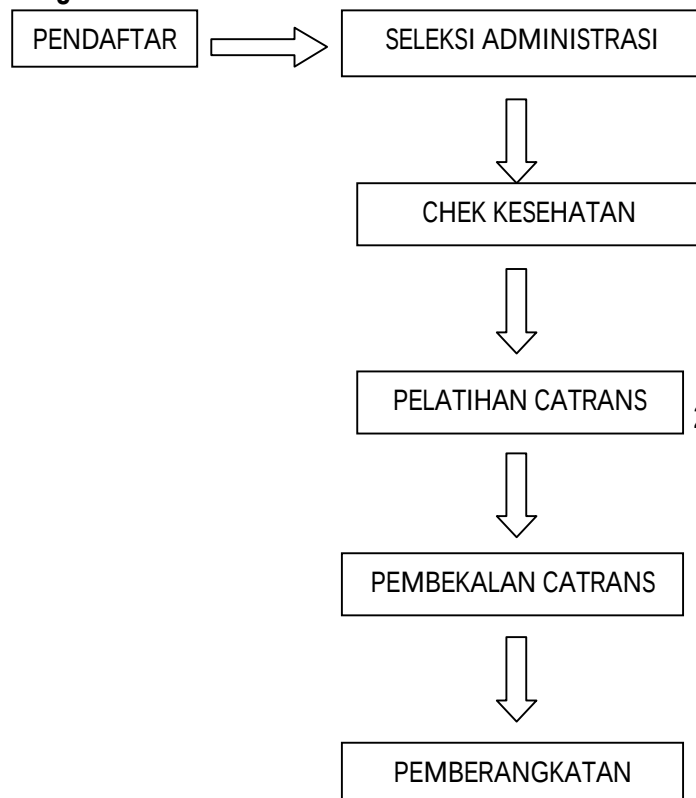
Pada dasarnya penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini hanya mendeskripsikan bagaimana pelayanan pengurusan program transmigrasi di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung. Penelitian ini menggunakan teori Kep. Men Pan No 63 / 2003.

a. Kesederhanaan

Kesederhanaan yang dimaksud adalah pada prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Pada kenyataannya di

situasi pemerintahan daerah Kabupaten Tulungagung terhadap kesederhanaan dalam melakukan pelayanan pengurusan program transmigrasi terhadap calon transmigrasi tersebut sudah terlaksana dan terwujud sesuai kriteria kesederhanaan dari teori tentang pelayanan publik Kep. Men Pan No 63 / 2003.

Alur Pelayanan Pengurusan Calon Transmigrasi



b. Kejelasan

Ada tiga hal yang perlu diperhatikan untuk mengkaji dari maksud kejelasan yakni antara lain:

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik yang dimaksud disini adalah bagaimana dalam mengikuti program transmigrasi sudah

ada aturannya sesuai ketentuan yang dibuat oleh kantor Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung.

Hal ini terbukti dengan hasil wawancara secara tertulis dengan salah satu pegawai bidang transmigrasi Pak Moch. Anas Ruchdedi, selaku Kasi kepindahan yang menyatakan bahwa:

‘Di sini program transmigrasi sudah dibentuk bagan alurnya mulai dari pendaftaran sampai pemberangkatan’

(wawancara dengan Pak Moch. Anas Ruchdedi, 20 Mei 2013)

- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; Dimaksudkan disini adalah para pegawai pemerintah di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung mempunyai struktur organisasi dalam mengatur proses berjalannya dari program transmigrasi yakni ada tiga bagian dalam pengurusan program transmigrasi diantaranya; pendaftaran, penyiapan, dan pemberangkatan.

Hal ini terbukti dengan hasil wawancara tertulis dengan Pak Hendri Catmiko, selaku Kasi pendaftaran yang menyatakan bahwa:

“begini mas, kalau untuk pengurusan transmigrasi bidang di kantor sini mempunyai tiga tugas jabatan yakni Kasi penyiapan, Kasi pendaftaran, dan Kasi kepindahan.” (wawancara dengan Pak Hendri Catmiko, 20 mei 2013)

3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

Dalam mengikuti program transmigrasi ini peserta tidak dikenakan biaya sepeserpun (gratis)

Hal ini terbukti dengan hasil wawancara tertulis dengan Pak Hendri Catmiko, selaku Kasi pendaftaran yang menyatakan bahwa:

“Kalau untuk biaya masuk mendaftar gratis, tidak dikenakan biaya, kalo ada pasti oknum itu hahaha.”

(wawancara dengan Pak Hendri Catmiko, 20 mei 2013)

Pernyataan tersebut juga dipertegas dengan hasil wawancara dengan pendaftar program transmigrasi Pak Purwanto yang menyatakan bahwa:

“gratis, hanya surat keterangan kesehatan yang mencari sendiri.”

(wawancara dengan Pak Purwanto, 20 mei 2013)

c. Kepastian Waktu

Kepastian waktu maksudnya adalah pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Tidak ada kejelasan ketentuan waktu pada proses berjalannya kegiatan program

transmigrasi. Pasalnya dari tahap pendaftaran sampai pemberangkatan yang penting kalau segala sesuatunya sudah terkumpul (verifikasi calon transmigrasi) baru proses ini dapat dijalankan. Menurut Kasi Pendaftaran biasanya program transmigrasi berlangsung tiap tahun dan memberangkatkan transmigran dari tulungagung pada sekitar bulan November.

d. Akurasi

Akurasi merupakan produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah. Pada hal ini yang dimaksud produk pelayanan adalah program transmigrasi yang memang tujuannya untuk kepentingan publik. Kepentingan publik disini adalah pihak yang menjadi sasaran program transmigrasi, yaitu golongan masyarakat yang benar-benar mempunyai tingkat perekonomian rendah. Informasi program transmigrasi ini menurut Kasi Pendaftaran dapat diterima oleh masyarakat melalui informasi dari dinas langsung, radio RKPD, dan penyuluhan ke desa-desa terpencil di daerah Kabupaten Tulungagung seperti daerah pagerwojo.

e. Keamanan

Keamanan merupakan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah terhadap program transmigrasi juga didasari oleh landasan hukum yang tertulis, jadi masalah keamanannya sudah terjamin. Adapun dasar hukumnya yang tertulis yaitu Undang-Undang R.I nomor 15 tahun 1997 tentang

ketransmigrasian dan Undang-Undang nomor 29 tahun 2009.

f. Tanggung Jawab

Tanggung jawab disini yang dimaksud adalah pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik. Untuk urusan ini pelaksanaan program transmigrasi yang dikomandoi oleh Kepala Bidang Transmigrasi yang pada fungsinya bertanggung jawab atas segala hal dari proses kegiatan transmigrasi..

Hal ini terbukti dengan hasil wawancara tertulis dengan Pak Hendri Catmiko selaku Kasi Pendaftaran yang menyatakan bahwa:

“kalo untuk tanggung jawab pelayanan transmigrasi sebenarnya seluruh pegawai bidang transmigrasi bertanggung jawab dalam pelayanan transmigrasi termasuk staf stafnya karena ini kan menyangkut seluruh bagian bidang transmigrasi di kantor.”

(wawancara dengan Pak Hendri Catmiko, 20 Mei 2013)

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Merupakan tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Dalam pengurusan program transmigrasi pada pada kelengkapan saran dan prasarana sudah tercukupi

dengan baik dari pelayanan proses pendaftaran sampai pemberangkatan hal ini sudah terlihat ada ruang transmigrasi yang fungsinya sebagai tahap dari pendaftaran disertai beberapa kursi untuk tempat ruang tunggu serta dua buah komputer untuk kemudahan dalam mencari informasi beupa file, selain itu juga ada ruang aula dan kendaraan dinas untuk mempermudah menunjang faktor lainnya.

Hal ini terbukti dengan hasil wawancara tertulis dengan Pak Hendri Catmiko, selaku Kasi pendaftaran yang menyatakan bahwa:

“Ya beginilah mas, bisa sampeyan lihat ada kursi untuk pendaftar agak jebol, komputer AC yah lumayan lengkap.”

(wawancara dengan Pak Hendri Catmiko, 20 Mei 2013)

(wawancara dengan Pak Kasyanto, 20 Mei 2013)

h. Kemudahan Akses

Kemudahan akses yang dimaksudkan adalah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Pada kenyataanya lokasi pelayanan program transmigrasi ini cukup strategis dalam penempatannya di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung yaitu sekitar bagian utara dari kawasan Tulungagung. Adapun hal yang perlu diperhatikan kekurangan dari kemudahan

akses pada program transmigrasi tersebut, bagi peminatnya tidak bisa mendaftar lewat online, karena pada kenyataannya tidak ada situs online yang bisa diakses lewat internet dalam mengikuti program tersebut.

Hal ini terbukti dengan hasil wawancara tertulis dengan pak Hendri Catmiko, selaku Kasi Pendaftaran yang menyatakan bahwa:

“kalo untuk akses menuju kesini gampang mas, kantor ini kan lewat jalan utama yang dilalui bus, jadi gampang kalau mau kesini, terus kalo untuk mendapatkan informasi lewat internet situs online disini belum ada.”

(wawancara dengan Pak Hendri Catmiko, 20 Mei 2013)

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Setiap masyarakat yang memerlukan pelayanan di setiap instansi pemerintah mengharapkan sederhana, cepat dan biaya terjangkau. Dalam melakukan pelayanan yang terdapat di instansi pemerintah tidak lepas dari kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dari petugas. Hal yang harus diperhatikan dalam pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Pada kenyataannya keadaan di Dinas Sosial tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung para pegawai atau birokrat yang berwenang terhadap pengurusan program transmigrasi ini mereka sudah

bersikap terbuka dan memberikan kenyamanan tersendiri terhadap publik yang mengikuti program transmigrasi.

Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil wawancara tertulis dengan salah satu pemohon transmigrasi Pak Nurhadi yang menyatakan bahwa:

“yah gimana ya mas, menurut saya bentuk pelayanan disini sudah baik, sambutannya ramah mulai dari daftar tamu dan diarahkan sesuai keperluan saya oleh pegawai sini.”

(wawancara dengan Pak Nurhadi, 20 Mei 2013)

j. Kenyamanan

Kenyamanan yang dimaksudkan adalah Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Dari semua yang telah disebutkan di atas, keadaan di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung khususnya dalam kelengkapan pengurusan program transmigrasi sudah terwujud dengan baik baik dari segi kenyamanan, kebersihan dan infrastrukturnya semua sudah lengkap. Dan diharapkan juga bisa menjadi kebanggaan tersendiri oleh kantor dinas tersebut.

Hal ini terbukti dengan hasil wawancara tertulis dengan salah satu pemohon transmigrasi Pak Agus Salim yang menyatakan bahwa:

“lingkungan disini nggeh lumayan nyaman mas, bersih fasilitas pun lengkap, semuanya ada termasuk toilet, mushola kantin dan ruang tunggu.”

(wawancara dengan Pak Agus Salim, 20 Mei 2013)

Pembahasan

Pelayanan Pengurusan Program Transmigrasi di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung

Pelayanan transmigrasi merupakan salah satu dari kegiatan pemerintah. Pelayanan tersebut ditujukan kepada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi melalui bidang transmigrasinya. Hal ini dapat dijelaskan menurut semua indikator pada teori yang digunakan pada penelitian ini. Berikut pembahasan yang dapat dijelaskan sesuai teori tentang pelayanan publik Kep. Men Pan No 63 / 2003:

a. Kesederhanaan

Pelayanan transmigrasi di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi jika di tinjau dari segi aspek kesederhanaan sudah menunjukkan sisi yang memuaskan terhadap publik dengan terealisasinya pelayanan yang sederhana. Pelayanan yang diterapkan mudah dipahami oleh pihak bersangkutan (pendaftar transmigrasi) dan tidak rumit. Dalam hal ini nyaris tidak ada sesuatu bentuk pelayanan yang dipermasalahkan. Proses pelayanan transmigrasi yang tersistem, memudahkan dalam segala pengurusan terhadap program transmigrasi.

b. Kejelasan

Pelayanan pengurusan transmigrasi terhadap publik harus jelas agar prosesnya juga

mudah dan cepat selesai. Tiga hal yang perlu diperhatikan antara lain; Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik dan Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. Ketiga hal tersebut merupakan hal yang vital untuk menunjang kejelasan dari suatu bentuk pelayanan yang diterapkan.

c. Kepastian Waktu

Pemberian pelayanan terhadap pihak yang memerlukan program transmigrasi membutuhkan batasan waktu yang jelas demi prospek arah kedepan untuk kepastian hidup transmigran. Kepastian waktu di sini kurang begitu jelas karena tidak ada batasan pastinya kapan dalam pengesahan calon transmigran. Pengaturan jadwal mengenai ketetapan waktu bisa dirubah atau diperbaiki agar kepastian waktu dapat diketahui secara jelas, tentu saja untuk penetapan waktu transmigran diberangkatkan ketempat yang akan dituju.

d. Akurasi

Program transmigrasi merupakan inti dari apa yang dimaksud akurasi, karena merupakan bahan atau produk yang diusung dalam pemberian pelayanan kepada pihak yang terkait (pendaftar transmigrasi itu sendiri). Informasi yang jelas kepada pihak yang bersangkutan menjadi hal ichwal yang perlu

diperhatikan dalam kemudahan melakukan proses pelayanan. Pada kenyataannya sesuai hasil penelitian, produk pelayanan program transmigrasi ini sudah tepat sasaran kepada pihak yang menjadi target program transmigrasi tersebut (yaitu golongan keluarga yang perekonomiannya rendah). Dengan begitu akurasi pada pelayanan transmigrasi bisa dikatakan berhasil.

e. Keamanan

Dasar hukum merupakan landasan utama pada keamanan dalam konteks pelayanan yang dijalankan. Dengan adanya dasar hukum yang berlaku bentuk pelayanan pengurusan program transmigrasi yang dilakukan menjadi lebih terasa aman dan dapat dipertanggungjawabkan terhadap segala sesuatu yang berkaitan akan hal tersebut. Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi ini telah dilabeli dasar hukum yang tertulis. Jadi sebagai birokrator yang sudah dilandasi hukum tertulis, pemerintah diharapkan dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik, khususnya dalam pelayanan pengurusan program transmigrasi. Dengan demikian publik sebagai sasaran penyelenggaraan kegiatan pemerintah dapat merasa aman dalam mengikuti program transmigrasi yang memang sengaja diadakan oleh pemerintah.

f. Tanggung jawab

Kesadaran akan birokrator yang menjalankan wewenang atau mempunyai mandat dalam

mengurusi pelayanan sangat diperlukan. Bentuk pelayanan transmigrasi sepenuhnya menjadi tanggung jawab penuh termasuk segala aspek yang berkaitan dengan hal tersebut. Jadi diharapkan seluruh birokrator yang berkepentingan harus benar-benar sadar dan bisa menempatkan terhadap, apa yang harus dilakukan. Dengan demikian diharapkan pelayanan transmigrasi yang dilakukan menjadi lebih berdisiplin, terutama pada aktifitasnya.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Bentuk pelayanan yang memadai perlu juga menimbang adanya kelengkapan sarana dan prasarana. Kedua hal itu menjadi perhatian khusus karena merupakan tolak ukur demi terciptanya suatu pelayanan yang maksimal. Apabila sarana dan prasarana lengkap, bisa dipastikan pelayanan yang muncul akan maksimal dan cepat terlaksana dengan baik. Di kantor Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung cukup baik karena ada sedikit keluhan pendaftar transmigrasi yang mengeluhkan ada bagian sarana kursi yang agak rusak. Melihat kejadian yang demikian, sebaiknya pemerintah cepat menanggapi hal tersebut agar pelayanan transmigrasi bisa maksimal.

h. Kemudahan Akses

Informasi merupakan komponen yang sangat penting dan berpengaruh demi terwujudnya dalam mengikuti program layanan, Pada program

transmigrasi ini sudah lumayan lengkap dalam pemberian informasi keseluruh daerah Kabupaten Tulungagung, hanya saja pelayanan online belum ada. Namun melihat perkembangan di jaman sekarang yang serba marak menggunakan jasa internet, alangkah baiknya jika pelayanan transmigrasi juga diberlakukan dalam sistem online. Hal ini dimaksudkan pendaftar transmigrasi lebih mudah dalam pencarian informasi serta mempermudah melakukan pendaftaran.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Birokrator yang menjalankan pelayanan harus mempunyai sikap yang baik termasuk dalam segi kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Hal ini menjadi pengaruh yang signifikan dalam terwujudnya pelayanan maksimal kepada subyek yang mendapatkan pelayanan. Dengan menerapkan atau adanya ketiga sikap baik itu, subyek penerima pelayanan akan merasa senang dan tidak menimbulkan kontra oleh pihak lainnya.

j. Kenyamanan

Lingkungan yang sehat dan rapi menjadi hal sangat mempengaruhi demi terciptanya kenyamanan pelayanan yang dilakukan. Di sini, Dinas Sosial Tenaga kerja dan Transmigrasi sudah berupaya maksimal dengan memberikan yang terbaik untuk keramahan lingkungan kantor yang rapi dan sehat. Hal ini diwujudkan dengan penataan pembangunan yang semakin rapi di kantor, termasuk bagian parkir, toilet, mushola,

kantin dan bangunan disekitar lainnya. Meskipun demikian, masih ada saja kendala yang belum terenovasi. Bagian ruang tunggu ada kursi yang rusak, sebaiknya cepat diganti. Hal tersebut dimaksudkan agar mencapai upaya pelayanan yang maksimal terhadap golongan yang berkepentingan, khususnya masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV maka bisa dikatakan pelayanan pengurusan program transmigrasi di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi sesuai dengan teori KEP MEN PAN 2003 sudah cukup baik, hanya kurang sedikit maksimal dalam bentuk pelayanan yang diberikan terhadap publik yang berkepentingan. Dari 10 unsur teori KEP MEN PAN 2003 yang meliputi: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana, kemudahan akses, kedisiplinan dan kenyamanan, menunjukkan bahwa pelayanan pada program transmigrasi tersebut sudah lumayan memenuhi syarat yang tertera pada teori tersebut. Dari semua unsur teori yang ada, praktis hanya tiga kategori belum memenuhi prasyarat yang diminta, adalah kepastian waktu, kemudahan akses dan kelengkapan sarana dan prasarana yang belum tertata rapi. Pada segi kepastian waktu pada pelayanan program transmigrasi tersebut kurang begitu jelas tempo batas waktu pemberangkatan calon transmigran. Dari segi kemudahan akses pada pelayanan program transmigrasi tersebut belum dibuat situs online untuk memudahkan pendaftaran program transmigrasi. Selanjutnya dari segi kelengkapan sarana dan prasarana

kurang begitu memperhatikan fasilitas yang sudah rusak.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan, adapun saran-saran yang muncul dari penulis diantaranya:

1. Mengembangkan pelayanan program transmigrasi di daerah Kabupaten Tulungagung dengan memberikan informasi yang jelas. Terutama dalam persoalan pencarian informasi dapat diakses melalui internet, agar memudahkan masyarakat yang berminat menjadi transmigran dalam mengikuti program transmigrasi tersebut.
2. Dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat khususnya terkait dengan transmigrasi seharusnya ada petunjuk pelaksanaa dan petunjuk teknis agar dari pihak publik lebih mudah memahami dalam mengikuti program transmigrasi dari pemerintah tersebut.
3. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang selalu muncul dalam dunia pemerintahan karena menyangkut kepentingan banyak pihak khususnya pada masyarakat itu sendiri. Maka dari itu pihak dari bidang transmigrasi dari Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung harus lebih aktif dalam pemberian informasi kepada pihak-pihak yang mudah untuk mempublikasikan seperti wartawan dan tokoh-tokoh masyarakat yang terkenal. Dengan begitu diharapkan pelayanan publik mengenai program transmigrasi akan lebih

dikenal oleh banyak masyarakat.

4. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pasti ada keluhan dan kepuasan yang timbul dari masyarakat, sebaiknya instansi publik juga memperbolehkan saran dan kritik masuk ke dunia pemerintah yang timbulnya dari masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Berita Resmi Birokrasi yang Efektif dan Efisien dalam Pelayanan Publik diakses pada tanggal 3 Juli 2011 dari <http://kaltim.tribunnews.com/>

Banker, R. D, Cooper, W.W, Seiford, L. M, Thrall, R.M, & Zhu, J. (2004). Returns to scale in different DEA models. *European Journal of Operational Research* 154 345–362.

Callahan, Kathe. *Elements of Effective Governance: Measurement, Accountability and Participation* CRC Taylor & Francis Group. 2007 Florida

Denhardt, Janer V, and Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service : Serving Not Steering*. Armonk, N.Y : M.E.Sharpe.

Dokumen resmi Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung

Dwianto, Agus, 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Jogjakarta, Gajah Madha University Press.

Fox, Charles J. & Hugh T. Miller, 1995. *Post Modern Public Administration*. London: Sage Publications.

Gulo. W.2002. *Metodologi Penelitian*
Jakarta. PT Gramedia Widhiarsa Indonesia

Harun Al rasyid. 1997. Teknik Penarikan sampel dan pengukuran skala. Bandung : Pasca Sarjana Unpad

Hasan, Iqbal. 2002. *Metode Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Keban, Yerenias T, 2001, *Etika Pelayanan Publik : Pergeseran Paradikma, dilemma dan implikasinya bagi Pelayanan Publik di Indonesia*, majalah Perencanaan Pembangunan Edisi 24 Bapenas Jakarta.

Sinambela Lijan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT Bumi Aksara

Silviana Septinia Eka. 2013. The New Publik Management. Malang: Publik Administration Universitas Brawijaya.

Skelcher, C. 1992. *Managing for Service Quality*. London: Longman.

Sudrajad, Agus, 2004 *Membangun Model Pelayanan Publik Yang Dapat*

Memenuhi Keinginan Masyarakat, Jakarta, Bapenas

Moleong, Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Mahmudi, 2007, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN

Moenir, H.A.S., 2001, Manajemen Pelayanan Umum di *Indonesia*, Jakarta Bunu Aksara

Miles dan Huberman. (1984). Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Yogyakarta: Kanisius

Nawawi, Hadari, 1995, Metode Penelitian Bidang Sosial, Gajah Mada University Press, Yogyakarta

Prahalad C.K. & Ramaswamy V. (2005), *The Future of Competition, Co-Creating Unique Value With Customers*, Harvard Business School Press.

Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT Bumi Aksara

Siregar, Ali Basyah. 1987. Manajemen. ITB. Bandung