



Akuntabilitas Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buton

Febby Masri ¹⁾, Zainul Abidin ²⁾, La Didi ³⁾

¹⁾Study Program of Magister Administration Dayanu Ikhsanuddin University
Universitas Dayanu Ikhsanuddin

^{2,3)} Department of Magister Administration, , Universitas Dayanu Ikhsanuddin

Email: ¹⁾febbymasri@gmail.com ; ²⁾ zainulabidin@unidayan.ac.id , ³⁾ LaDidi78@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [22 April 2025]

Revised [26 Mei 2025]

Accepted [11 Juni 2025]

KEYWORDS

Accountability, Public Service.

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguraikan akuntabilitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buton . Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan dengan teknik wawancara, pengamatan dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan akuntabilitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan rekomendasi paspor Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) telah bekerja sesuai dengan acuan dan peraturan perundang-undangan serta regulasi lainnya yang mengatur mengenai persyaratan teknis dan administratif. Dalam menangani hambatan yang terjadi pada pengguna layanan sangat responsif serta prioritas atas kepentingan kebutuhan pelayanan cukup terpenuhi dengan baik dengan adanya kedisiplinan kehadiran petugas layanan serta perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Namun, masih terdapat beberapa kelemahan yang harus ditingkatkan dalam acuan pelayanan seperti standar pelayanan yang belum diperbarui sesuai ketentuan terbaru serta pada aspek prioritas kepentingan pengguna layanan dalam hal penyediaan sarana dan prasarana dalam penanganan pengaduan serta fasilitas yang masih terbatas dalam mendukung aktivitas pelayanan.

ABSTRACT

This study aims to describe public service accountability at the Buton Regency Manpower Office. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. Data was collected using interview, observation and documentation techniques. The results showed that public service accountability at the Manpower Office that in organising passport recommendation services for Prospective Indonesian Migrant Workers (CPMI) has worked in accordance with references and laws and regulations and other regulations governing technical and administrative requirements. In dealing with obstacles that occur to service users, it is very responsive and the priority of the interests of service needs is quite well met with the discipline of the presence of service officers and the behaviour of officers in providing services. However, there are still some weaknesses that must be improved in service references such as service standards that have not been updated according to the latest provisions as well as in the aspect of prioritising the interests of service users in terms of providing facilities and infrastructure in handling complaints and facilities that are still limited in supporting service activities.

PENDAHULUAN

Akuntabilitas sangatlah dianggap penting untuk meningkatkan penyediaan layanan dan perwujudan tanggungjawab organisasi, termasuk dalam hal penggunaan anggaran (Tenri & Abidin, 2024). Dengan rasa kepemilikan tanggung jawab sebagai penyedia layanan kepada masyarakat, pemerintah memiliki prioritas penuh untuk warganya sebagai pengguna layanan (Resnick, 2022). Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel terhadap pengguna jasa, ditetapkan Keputusan Menteri PAN Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksud ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

Dinas Tenaga Kerja sudah memuat sebagian besar produk pelayanan ketenagakerjaan, namun masih terdapat beberapa kekurangan seperti dokumen standar pelayanan berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buton Nomor 12 Tahun 2022 terdapat pelayanan ketenagakerjaan tidak relevan digunakan yakni pendaftaran/pengajuan Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) dikarenakan adanya pembaruan pelayanan yakni pengalihan layanan dari sistem lama Sistem Komputerisasi Tenaga Kerja Luar Negeri (SISKOTKLN) oleh BP2MI ke aplikasi terintegrasi SIAPkerja Kementerian Ketenagakerjaan berdasarkan Surat Edaran Menteri Ketenagakerjaan (Menaker) Nomor B-3/01/PK.002.01/11/2023 Tentang Penggunaan Aplikasi Siap Kerja dan Penerbitan ID Pekerja Migran Indonesia (PMI) sehingga terdapat beberapa persyaratan dan alur yang berubah dari sistem lama informasi persyaratan yang belum diperbarui sesuai dengan ketentuan terbaru pada pelayanan pendaftaran/pengajuan CPMI.

Dalam hal pelayanan kepada Calon PMI berupa pengajuan ID CPMI melalui aplikasi SIAPKerja, sebagian besar petugas layanan belum mengetahui mengenai persyaratan maupun alur pelayanan sehingga pengguna layanan masih harus menunggu sampai memperoleh kejelasan informasi dari petugas layanan yang mengetahui prosedur pelayanan tersebut. Oleh karena itu, permasalahan di atas mengenai acuan pelayanan yang ada di Dinas Tenaga Kerja Buton belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan standar pelayanan yang diatur dalam Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan dan setidaknya memuat komponen-komponen sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya. Kurang optimalnya informasi pelayanan kepada pengguna layanan cukup menghambat proses pelayanan karena masyarakat harus datang sendiri ke Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buton untuk mencari informasi mengenai bagaimana dan apa saja syarat berkas yang harus dipenuhi dalam pelayanan, kemudian masyarakat harus kembali lagi ke tempat tinggal yang bersangkutan untuk melengkapi berkas yang diperlukan sesuai dengan informasi yang diperoleh. Selain itu, akibat dari kurangnya jumlah sumber daya yang kompeten serta teknologi yang belum optimal sehingga pelaksanaan masih dilakukan secara manual, hal ini dinilai kurang efektif karena menghabiskan waktu yang lama untuk mengolah data atau pada proses rekapitulasi data bulannya sehingga pelayanan dan pertanggungjawabannya masih cenderung belum teratur.

LANDASAN TEORI

Akuntabilitas Pelayanan Publik

Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas berarti suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para *stakeholder*. Akuntabilitas pelayanan publik mencerminkan tanggung jawab pemerintah atau lembaga publik dalam memenuhi harapan masyarakat, serta memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada public.

Tentatif teori yang digunakan untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buton dikemukakan oleh (Dwiyanto, 2008) bahwa untuk mengukur akuntabilitas pelayanan publik dalam penelitian dapat dilihat melalui beberapa indikator-indikator, meliputi:

1. Acuan pelayanan yang dipergunakan aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator tersebut mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa;
2. Solusi atau tindakan yang dilakukan oleh aparat birokrasi apabila terdapat masyarakat pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; dan
3. Dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dirancang secara kualitatif (Moleong, 2017). Untuk menjelaskan akuntabilitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buton, pendekatan deskriptif digunakan. Menurut Sugiyono (2018), informan dipilih melalui teknik purposive, yang berarti orang-orang yang terlibat langsung dan memahami akuntabilitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buton. Ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh informan tersebut. Informan tersebut harus terlibat dan memahami akuntabilitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buton, dapat menyampaikan data dengan tepat dan pasti tentang topik ini, dan tetap terlibat aktif pada lingkungan dan aktivitas yang berkaitan dengan akuntabilitas pelayanan publik.

Peneliti mewawancarai Kepala Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buton, Kepala Bidang Penempatan Tenaga Kerja, Perluasan Kesempatan Kerja dan Informasi Pasar Kerja, Koordinator Fungsional Pengantar Kerja, Pengantar Kerja dan dua Pengguna Layanan total informan 6 orang. Meskipun penulis membuat standar wawancara, tetapi juga memberi informan kebebasan untuk memberikan informasi secara luas, yang membuat wawancara semi-terbuka. Untuk memastikan data tersebut akurat, hasil wawancara ditulis dan direkam menggunakan HP, dan proses member check dilakukan.

Pengamatan yang dilakukan mencakup misalnya apakah memiliki acuan yang jelas dan apakah acuan yang dimiliki telah diikuti baik terkait prosedur, biaya hingga waktu. Pengamatan juga dilakukan pada layanan ketika pengguna layanan menghadapi masalah pemenuhan persyaratan layanan, termasuk mengamati kesopanan petugas dalam melayani. Dokumen yang diperiksa termasuk Rencana Strategis Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buton, LAKIP Dinas Tenaga Kerja serta dokumen Keputusan



Standar Pelayanan Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi Aparatur Dinas Tenaga Kerja. Penelitian ini sebagai data pendukung juga menggunakan hasil survey kepuasan masyarakat tahun 2025.

Untuk melakukan triangulasi, kami menggunakan informasi dari berbagai sumber, seperti pernyataan kepala dinas dengan pengguna layanan. Selain itu, triangulasi metode adalah perbandingan hasil wawancara dengan pengamatan dan penelitian dokumentasi.

Analisis data menggunakan pendekatan Miles dan Huberman (Agustinova, 2015). Analisis data yang dimaksud meliputi pengumpulan, reduksi, penampilan, dan konklusi. Penyebaran data: Pengorganisasian dan penyatuan data memungkinkan pertimbangan dan tindakan. Peneliti menggabungkan kategorisasi yang relevan menjadi satu kesatuan tema dan konsep akuntabilitas pelayanan publik setelah melihat data empiris tentang hal tersebut. Data yang dianggap tidak penting dihapus. Selanjutnya, menginterpretasikan dan menganalisis kategorisasi ini, dan menampilkan hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berfokus pada pengungkapan akuntabilitas pelayanan Calon Pekerja Migran Indonesia di Kabupaten Buton yang terdiri acuan pelayanan yang dipergunakan, solusi yang dilakukan oleh aparat dan seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi.

Acuan Pelayanan Yang Dipergunakan Dalam Proses Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Acuan pelayanan merupakan pedoman pelayanan yang menjadi rujukan penyelenggara layanan mengenai jenis pelayanan yang ada pada unit kerjanya yakni dapat berupa standar pelayanan atau Standar Operasional prosedur (SOP) yang berdasarkan UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa komponen yang dimuat dalam Standar Pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: (a) dasar hukum; (b) persyaratan; (c) sistem, mekanisme dan prosedur; (d) jangka waktu penyelesaian; (e) biaya/tarif; (f) produk pelayanan; (g) sarana, prasarana dan/atau fasilitas; (h) kompetensi pelaksana; (i) pengawasan internal; (j) penanganan pengaduan, saran, dan masukan; (k) jumlah pelaksana; (l) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; (m) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; (n) evaluasi kinerja pelaksana. Hasil reduksi wawancara dengan para informan, sebagai berikut ini:

Tabel 1 Reduksi Hasil Wawancara terkait kepatuhan terhadap prosedur

Informan	Kecenderungan Hasil Wawancara	Kesimpulan
Informan 1,2,3,4,5,6	Terkait acuan mengenai prosedur, mekanisme maupun informasi lain yang berkaitan dengan administrasi persyaratan maupun teknis pelayanan pada Pekerja Migran Indonesia di Dinas Tenaga Kerja selalu berpedoman pada Undang-Undang No.18 tahun 2017 tentang Perlindungan Pekerja Migran, Peraturan Pemerintah, Peraturan Menteri dan aturan hukum lainnya seperti Surat Edaran Menteri Ketenagakerjaan dan Surat Kepala BP2MI berkenaan tentang penggunaan aplikasi untuk pelayanan CPMI. Berdasarkan produk hukum yang ada kemudian disusunlah Standar Pelayanan agar menjadi pedoman pelayanan bagi staf di Disnaker Buton. Informasi prosedur dan persyaratan sudah diterangkan dengan jelas pada pengguna layanan baik melalui <i>banner</i> di depan kantor dan sosial media Disnaker. Seluruh tahapan pelayanan sudah dilaksanakan sesuai SOP hanya saja ada indikator persyaratan yang diminta tidak ditulis pada banner pelayanan.	Dokumen acuan yang digunakan Disnaker dalam memberikan pelayanan khususnya pada Pekerja Migran Indonesia berpedoman pada aturan hukum yang kemudian diturunkan pada dokumen standar pelayanan di Disnaker Buton. Prosedur dan persyaratan sudah diinformasikan melalui media cetak dan online. Pelayanan sudah dilaksanakan sesuai SOP hanya saja informasi yang dibagikan pada publik masih ada kekurangan.

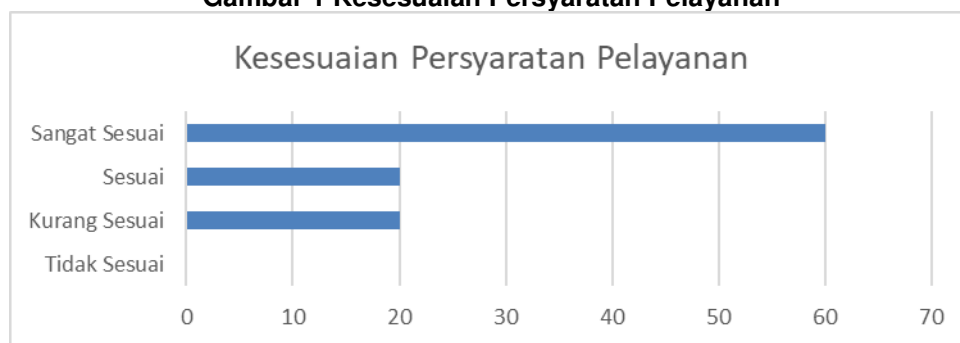
Sumber: Hasil wawancara peneliti, 2025

Temuan peneliti di lokasi penelitian menunjukkan bahwa acuan pelayanan rekomendasi paspor CPMI sudah menggunakan aturan UU No.18 tahun 2017 tentang Perlindungan Pekerja Migran,

Peraturan Badan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI) No.7 Tahun 2022 tentang Proses Sebelum Bekerja Bagi Calon Pekerja Migran Indonesia serta Surat Edaran Menteri Ketenagakerjaan dan Surat Edaran Kepala BP2MI tentang pengalihan sistem pelayanan. Namun peneliti juga menemukan dokumen standar pelayanan yang wajib disusun oleh setiap instansi penyelenggara pelayanan publik, pada Dinas Tenaga Kerja dokumen tersebut mengenai rekomendasi PMI belum menyatakan informasi terbaru karena tahun terakhir penyusunannya adalah tahun 2022 dan belum dilakukan pembaruan. Walaupun pengerjaan prosedur pelayanan CPMI sudah berdasarkan peraturan terbaru, karena dokumen standar pelayanan yang ditetapkan menjadi pedoman yang memudahkan petugas dalam melaksanakan pelayanan. Disnaker masih perlu berbenah mengenai pembaruan dokumen standar pelayanannya terutama setelah selesainya penyusunan dokumen pelayanan CPMI setelah masa transisi pelayanan dari Kementerian Ketenagakerjaan kepada Kementerian Perlindungan Pekerja Migran Indonesia.

Mengenai acuan pelayanan, Disnaker sudah cukup baik dalam pelaksanaan unsur-unsur dalam acuan seperti kepatuhan prosedur dan persyaratan, ketepatan waktu, serta biaya yang murah. Walaupun masih terdapat hal yang harus dibenahi seperti pembaruan dokumen standar pelayanan. Hasil wawancara bersama informan didukung dengan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pengguna layanan

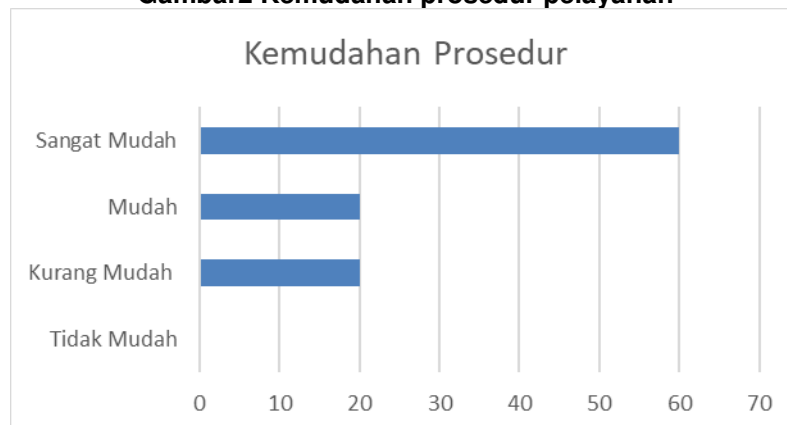
Gambar 1 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan



Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buton

Hasil survei diatas mengukur bagaimana pengguna layanan merasa persyaratan pelayanan telah sesuai dengan jenis pelayanannya.

Gambar2 Kemudahan prosedur pelayanan



Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buton

Persyaratan yang mudah dan tidak berbelit-belit merupakan tipe ideal dalam setiap pelayanan bagi masyarakat. Sesuai hasil survei kepuasan menunjukkan respon sebesar 60% responden pengguna layanan bahwa mereka menyatakan "Sangat Mudah" dalam menyelesaikan prosedur pelayanan CPMI.



Gambar 3 Banner dan Baliho Informasi Pelayanan PMI



Ini juga didukung kebaruan pada standar pelayanan sangat membantu petugas layanan dalam melaksanakan teknis pelayanan maupun kejelasan dalam memberikan informasi pada Pekerja Migran Indonesia sebagai pengguna layanan. Sesuai dengan Pasal 32 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa: (1) Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun; (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Penyelenggara untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan.

Selanjutnya terkait waktu, penentuan jangka waktu atau periode pembaruan standar pelayanan menjadi aspek penting dalam menjaga efektivitas serta relevansi layanan. Disnaker dalam hal ini belum mempunyai periode pembaruan standar pelayanan sehingga dikhawatirkan mengakibatkan ketidakpastian dalam penerapan prosedur. Dalam pengamatan yang dilakukan bahwa petugas layanan masih mengandalkan komunikasi informal dalam mendapatkan informasi terbaru sehingga hal ini bisa saja menjadi celah terjadinya kesalahan pelayanan. Untuk meminimalisir kesalahan dalam pelayanan sehingga idealnya standar pelayanan yang menjadi acuan pelayanan Disnaker untuk ditentukan periode rutin dalam pembaruan standar pelayanan.

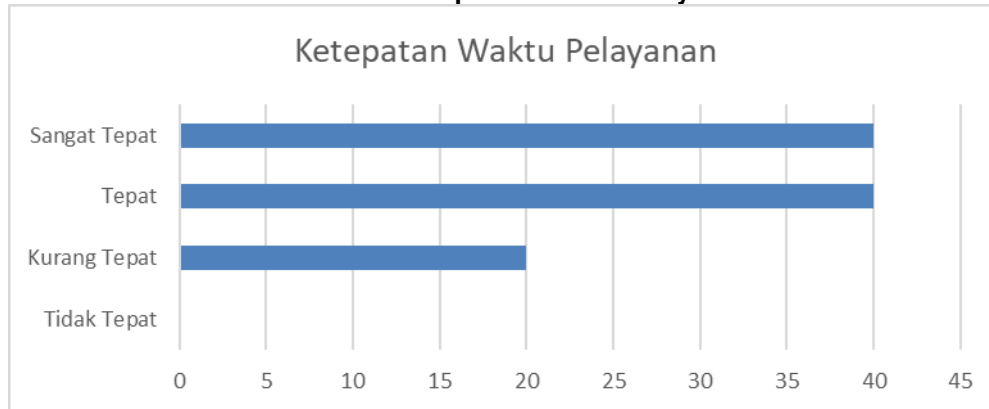
Tabel 2 Reduksi Hasil Wawancara terkait waktu pelayanan

Informan	Kecenderungan Hasil Wawancara	Kesimpulan
Informan 1,2,3,4,5,6	Pelayanan CPMI biasanya tidak melebihi 1 (Satu) hari jika berkas lengkap. Pelayanan yang sering memakan waktu lama biasanya karena perjanjian penempatan yang belum diajukan perusahaan, belum punya jaminan sosial ketenagakerjaan atau surat berbadan sehat. Jika dokumen lengkap dan kondisi jaringan baik, pelayanan bisa saja selesai dalam 2 jam.	Waktu pelayanan sampai surat rekomendasi diterima pengguna layanan tidak pernah lebih dari sehari jika berkas lengkap.

Sumber: Hasil wawancara peneliti, 2025

Berdasarkan pengamatan peneliti, waktu penyelesaian pelayanan memang cenderung fluktuatif tergantung kelengkapan dokumen persyaratan. Kelengkapan dokumen tentu saja menjadi syarat utama dari penyelesaian pelayanan dalam waktu yang cepat karena masyarakat tidak harus kembali untuk menyelesaikan berkas lainnya yang masih kurang terlebih lagi seperti pada pengurusan jaminan sosial ketenagakerjaan yang pengurusan administrasinya harus keluar daerah dengan jarak puluhan kilometer, sehingga memaksa masyarakat untuk kembali lagi ke Disnaker di hari kerja berikutnya jika berkas kekurangannya sudah lengkap. Namun, berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap pengguna layanan.

Gambar 4 Ketepatan Waktu Pelayanan



Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buton

Sejumlah besar responden menyatakan bahwa ketepatan waktu pelayanan rekomendasi paspor CPMI sudah “Sangat Tepat” dan “Tepat”. Hasil ini diperoleh imbang serta hasil lainnya diperoleh bahwa terdapat responden yang menyatakan “Tidak Tepat”. Adanya perbedaan jawaban ini menjadi catatan penyelenggara pelayanan bahwa kondisi pelayanan yang dirasakan setiap pengguna layanan rekomendasi paspor CPMI kemungkinan berbeda-beda sehingga petugas layanan harus memastikan kualitas pelayanan pada setiap pengguna layanan sama rata.

Tabel 3 Reduksi Hasil Wawancara terkait adanya pelayanan publik yang biaya murah

Informan	Kecenderungan Hasil Wawancara	Kesimpulan
Informan 1,2,3,4,5,6	CPMI merupakan kelompok masyarakat yang kami jamin perlindungannya dari sebelum keberangkatan sehingga tidak ada biaya administrasi apapun yang dibebankan padanya, ditambah tidak adanya regulasi yang mengatur soal retribusi maupun biaya administrasi CPMI sehingga biaya pelayanan rekomendasi CPMI di Disnaker gratis tidak dipungut biaya.	Tidak ada regulasi yang mengatur soal retribusi dan biaya administrasi pelayanan rekomendasi CPMI sehingga pelayanannya di Disnaker gratis tanpa dipungut biaya.

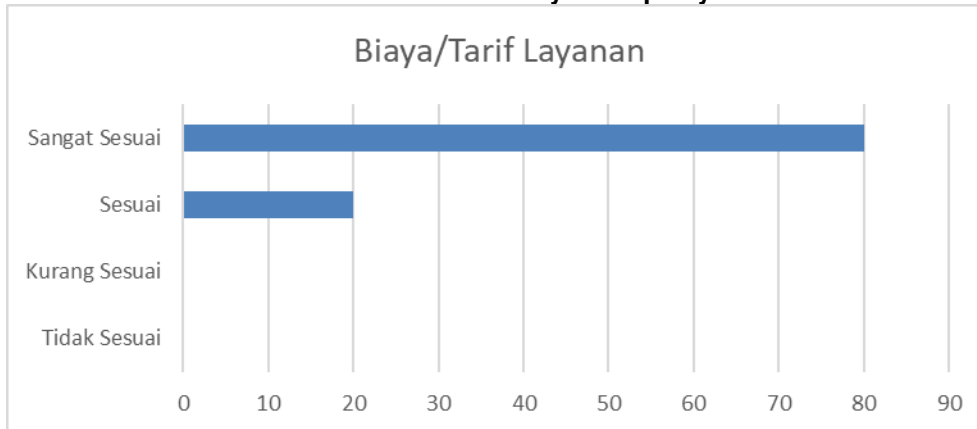
Sumber: Hasil wawancara peneliti, 2025

Dalam hal pelayanan yang dilakukan terhadap pra keberangkatan CPMI termasuk pelayanan rekomendasi paspor CPMI tidak ada beban biaya yang harus dibayar CPMI, bahkan pada proses penempatan melalui pemberi kerja berdasarkan UU No.18 Tahun 2017 bahwa PMI tidak dapat dibiayai biaya penempatan sehingga beban biaya penempatan sepenuhnya ditanggung pemberi kerja kecuali pada kondisi dimana PMI selama di lingkungan kerjanya beban biaya dibebankan pada PMI sendiri berdasarkan Peraturan BP2MI No.7 Tahun 2022.

Dalam pelaksanaan pelayanan dalam sektor publik maupun privat, sudah kewajiban instansi untuk berlandaskan pada aturan hukum yang berlaku di Indonesia. Baik berupa penjelasan mengenai prosedur, biaya pelayanan, waktu yang dihabiskan dalam pemenuhan pelayanan maupun hal lain yang perlu diketahui petugas layanan maupun masyarakat sebagai penggunanya. Seluruh pihak yang berperan sebagai petugas layanan pada Disnaker sangat berperan dalam pelaksanaan acuan pelayanan sebagaimana yang telah dituliskan ketentuannya dalam dokumen tersebut sehingga pelayanan pada Pekerja Migran Indonesia dapat berjalan sebagaimana mestinya. Adanya acuan pelayanan khususnya pelayanan CPMI dapat berdampak pada tingkat PMI prosedural yang akan bekerja keluar negeri. Taat prosedur yang dilakukan PMI dapat lebih terjamin perlindungannya selama bekerja di luar negeri, baik perlindungan dalam segi keamanan bekerja maupun jaminan atas hak dan kewajibannya dalam bekerja.



Gambar 5 Kesesuaian biaya tarif pelayanan



Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buton

Berdasarkan hasil survei tersebut menunjukkan bahwa petugas layanan bekerja sesuai dengan prosedur dan bersih dari adanya pungutan liar/pungli. Sebagian besar pengguna layanan menyatakan bahwa biaya/tarif atas pelayanan CPMI di Disnaker Buton “Sangat Sesuai” dengan total yang memilih sebesar 80% sementara 20% lainnya menjawab “Sesuai”.

Solusi Atau Tindakan Yang Dilakukan Oleh Aparat Pemerintahan Dalam Kondisi Terdapat Pengguna Jasa Yang Tidak Memenuhi Persyaratan

Pada dasarnya setiap penyelenggaraan pelayanan diharapkan dapat terselesaikan dengan baik tanpa ada hambatan yang berarti, namun pada kenyataannya selalu ada saja hambatan-hambatan yang seringkali terjadi setiap proses pelayanan yang dilalui.,

Tabel 4 Reduksi Hasil Wawancara Terkait Adanya Pelayanan Publik Yang Responsif

Informan	Kecenderungan Hasil Wawancara	Kesimpulan
Informan 1,2,3,4,5,6	Untuk memastikan proses pelayanan berjalan dengan lancar, maka adanya hambatan yang dialami setiap masyarakat terhadap layanan, petugas layanan berupaya untuk membantu sesuai kapasitasnya dengan tetap mempelajari masalahnya terlebih dahulu. Seperti masyarakat yang belum lengkap berkas persyaratannya, petugas terus memberikan arahan dan petunjuk terkait bagaimana agar dokumen yang kurang dapat terpenuhi dan sesuai ketentuan SOP agar masyarakat lebih terjamin perlindungannya selama bekerja di luar negeri.	Pengguna layanan yang mengalami hambatan seperti tidak lengkapnya berkas persyaratan selalu dipandu dan diarahkan petugas layanan di Disnaker untuk memastikan data yang diberikan sesuai SOP agar CPMI dapat memperoleh perlindungan selama bekerja.

Sumber: Hasil wawancara peneliti, 2025

Prosedur penanganan masalah atau hambatan yang dihadapi masyarakat bahwa petugas layanan selalu membantu memberikan bantuan sesuai kapasitasnya dengan mempelajari masalahnya terlebih dahulu sebelum mengambil keputusan. Pertimbangan sebelum mengambil keputusan menjadi penting untuk memastikan keputusan tidak menyalahi aturan, tidak beresiko untuk petugas layanan maupun pengguna layanan. Berkas-berkas pendukung yang harus dipenuhi dalam prosedur pendaftaran biasanya diterbitkan oleh instansi lain seperti surat keterangan berbadan sehat yang diterbitkan Rumah Sakit maupun Puskesmas serta surat keterangan domisili yang diterbitkan kelurahan, sehingga petugas layanan Disnaker hanya dapat membantu untuk memberikan arahan maupun petunjuk berkas-berkas yang akan dipenuhi selama pengurusan dokumen tersebut. Bahwa tindakan yang dilakukan petugas layanan maupun pimpinan di Disnaker Buton sangat diperlukan agar pelayanan yang diberikan pada masyarakat dapat maksimal, sekaligus mampu memenuhi tujuan, visi dan misi Dinsaker Buton. Pelayanan Prima tentu saja membutuhkan tindakan ini karena pengguna layanan dengan berbagai masalahnya selalu membutuhkan kondisi pelayanan yang cepat, responsif, akurat dan memuaskan kebutuhannya.



responden menyatakan “Sangat Kompeten” dan “Kompeten” dengan jumlah yang sama yakni “40%”. Kompetensi yang baik berdasarkan hasil survei dapat berdampak pada kepuasan masyarakat atas layanan karena kebutuhannya dapat terpenuhi dengan baik.

Prioritas Pihak Penyelenggara Pelayanan Terhadap Kepentingan Pengguna Layanan
Tabel 5 Reduksi Hasil Wawancara Terkait Perhatian Terhadap Publik

Informan	Kecenderungan Hasil Wawancara	Kesimpulan
Informan 1,2,3,4,5,6	Terkait kedisiplinan dan tanggung jawab terhadap tugasnya, pegawai yang menangani pelayanan selalu stay di kantor setiap jam kerja atau dirolling jika yang lain sedang ada halangan hadir. Adapun pada saat pemberian pelayanan, petugas layanan selalu menjaga etikanya dalam hal keramahan dan kesopanan sehingga masyarakat bisa puas atas layanan yang diberikan. Untuk memberikan kepuasan atas layanan di Disnaker, penyediaan sarana dan prasarana diadakan dan digunakan seoptimal mungkin dan cukup memadai untuk mendukung proses pelayanan.	Kehadiran pegawai dan sikap pegawai sangat menjadi perhatian Disnaker Buton untuk memberikan kepuasan terhadap layanan serta untuk menjaga kepuasan masyarakat adalah tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.

Sumber: Hasil wawancara peneliti, 2025

Konsep pelayanan prima merupakan unsur dari akuntabilitas atau sikap tanggung jawab, sikap keberpihakan instansi penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat maupun *stakeholders*. Adanya rasa tanggung jawab dilaksanakan adalah untuk meminimalkan ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan. Bentuk Disnaker dalam memastikan kepentingan pengguna layanan sebagaimana hasil wawancara diatas menunjukkan rasa tanggung jawab atas penyelenggaraan layanan berdasarkan sikap disiplin, fleksibilitas serta responsivitas pegawai dalam pelayanan. Kondisi yang dijelaskan oleh informan diatas mengenai sikap turut didukung oleh hasil survei kepuasan masyarakat yang turut menggambarkan hal yang sama dalam grafik berikut.

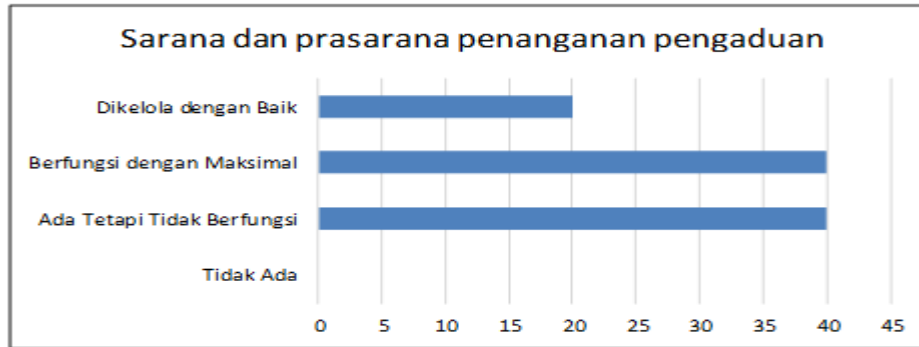
Gambar 8 Kesopanan dan Keramahan Petugas



Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buton

Berdasarkan pengamatan peneliti, dalam hal memprioritaskan kepentingan masyarakat terhadap layanan, sikap petugas tidak diskriminatif serta selalu berusaha memprioritaskan masyarakat namun petugas selalu mempelajari permasalahannya terlebih dahulu dan diberikan solusi selama tidak menyalahi aturan. Untuk masyarakat yang belum memenuhi persyaratan seperti dokumen yang kurang lengkap atau sebagainya maka petugas akan memberikan informasi penuh mengenai prosedur dan mekanisme sampai pada tahap verifikasi serta memandu masyarakat dalam memenuhi persyaratannya agar masyarakat mengetahui tahapan apa yang harus mereka selesaikan agar kebutuhan mereka selesai. Selain itu, Disnaker selalu mengadakan evaluasi rutin dilakukan setiap bulan untuk memastikan bahwa semua program dan pelayanan yang diberikan tetap relevan dan efektif. Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara bahwa perwujudan akuntabilitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buton sudah diterapkan dengan baik hanya saja masih ada beberapa kelemahan yang perlu dievaluasi lebih lanjut terutama pada pembaruan standar pelayanan yang sesuai dengan UU No.25 Tahun 2009 bahwa standar pelayanan harus memuat informasi yang akurat dan terbaru serta perlu adanya survei kepuasan masyarakat rutin dan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan dan pengaduan pelayanan.

Hasil survei kepuasan masyarakat yang menilai sarana dan prasarana, baik yang mendukung dalam penanganan pengaduan maupun fasilitas pendukung untuk pelayanan pada masyarakat.

Gambar 9 Sarana dan prasarana penanganan pengaduan pengguna layanan

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buton

Survei kepuasan masyarakat yang ditunjukkan diatas menerangkan bahwa meskipun sarana dan prasarana pelayanan maupun penanganan pengaduan masih berada pada kategori “B”, namun keduanya memperoleh nilai terendah daripada 7 unsurnya yang lain, sehingga masih perlu diadakan evaluasi lebih lanjut. Dukungan dalam pelaksanaan pelayanan yang akuntabel adalah tersedianya sarana dan prasarana yang memadai seperti yang menjadi catatan berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat bahwa walaupun sarana dan prasarana yang disediakan Disnaker dinilai “Baik”, namun perlu adanya pembenahan karena nilai yang diperoleh adalah dibawah aspek yang lain.

Pembahasan

Dalam aspek acuan pelayanan, terkait prosedur maupun persyaratan pelayanan pekerja migran Indonesia sudah disebarakan baik melalui konten di media sosial kantor maupun pada *banner-banner* yang terpasang di depan kantor Dinas Tenaga Kerja. Kemampuan pegawai pada bidang penempatan tenaga kerja selaku bidang yang menangani pelayanan CPMI, selalu melakukan koordinasi rutin maupun *briefing* yang dilakukan antara pimpinan terhadap para staf untuk memastikan persepsi serta pemahaman staf bidang terhadap ketentuan pelayanan pada CPMI terpenuhi sesuai aturan terbaru cukup membantu dalam menjaga kualitas layanan CPMI untuk terus taat prosedur. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Arif Basri & Mustafa (2022) bahwa pelayanan yang dilakukan pada instansi publik yang menjadi lokasi penelitiannya sudah dilakukan sesuai SOP dan menyatakan bahwa kinerja pegawai dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik apabila mereka dapat mempertanggungjawabkan secara benar dari kinerja yang telah dijalankannya sesuai tugas dan fungsi yang diembannya. Selanjutnya, kepastian waktu layanan merupakan salah satu prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan sesuai kurun waktu yang ditentukan. Kepastian waktu merupakan salah satu indikator yang dimuat dalam acuan pelayanan sehingga pelaksanaannya harus diprioritaskan petugas sehingga pelayanan publik dapat sepenuhnya berorientasi pada pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Sesuai hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa pejabat dan pegawai di Disnaker Buton terkait waktu penyelesaian layanan CPMI di Disnaker Buton.

Dalam konteks beban biaya yang terlalu berat bagi masyarakat sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Pelayanan rekomendasi paspor CPMI sangat beresiko karena menyangkut jaminan perlindungan CPMI sebelum, selama dan setelah bekerja di luar negeri ditengah banyaknya kasus kekerasan, penyenderaan bahkan *human trafficking* atau perdagangan manusia. Sehingga, keringanan biaya dan kemudahan dalam pelayanan menjadi antara CPMI dapat menyelesaikan pelayanan dengan nyaman dan puas yang pada akhirnya akan menekan jumlah CPMI yang *unprosedural*. Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahdini (2022) terhadap kepuasan nasabah Bank bahwa kualitas pelayanan dan biaya administrasi dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Dalam aspek solusi atas masalah yang muncul, melihat kompleksitas pelayanan CPMI maka kompetensi aparatur menjadi sangat penting agar prinsip pelayanan Disnaker yang beorientasi pada pelayanan publik terus konsisten. Parameter dalam mengukur perhatian terhadap pelayanan publik yaitu penggunaan sumber daya yang dimiliki baik sumber daya manusia maupun teknologi. Penggunaan sumber daya ini dengan maksud agar setiap pegawai memiliki kemampuan yang tinggi dalam melaksanakan fungsi pelayanan. Maka dari itu untuk memastikan masyarakat terus memperoleh prioritasnya maka sumber daya aparatur maupun teknologi perlu dikembangkan begitu juga dengan pengembangan sarana dan prasarana yang memadai. Dalam hal ini Malayu S.P (1996) menyatakan bahwa pengembangan merupakan suatu usaha untuk meningkatkan pengetahuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan



pelatihan. Pelayanan yang responsif dan tidak diskriminatif merupakan aspek penting dalam memastikan kesetaraan akses dan perlakuan adil bagi masyarakat yang menggunakan layanan. Responsivitas selain dapat mendukung kinerja maupun hasil kerja individu dan organisasi, dapat pula berdampak pada kepuasan masyarakat yang akan cenderung meningkatkan kualitas pelayanan publik menuju pelayanan publik prima. Responsivitas merupakan salah satu indikator dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan daya tanggap aparaturnegara terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan (Rosdiana et al., 2022).

Terakhir dalam hal prioritas masyarakat memang menjadi perhatian bagi penyelenggara pelayanan publik termasuk di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buton. Evaluasi kualitas pelayanan publik bukan hanya mengukur efisiensi operasional, namun juga mencerminkan persepsi dan kepuasan masyarakat (Parasuraman & A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1988). Proses evaluasi yang dilakukan mencakup pengumpulan data dari pengguna layanan, analisis atas *feedback* yang diterima dari pengguna layanan serta penilaian kinerja pegawai. Melalui evaluasi ini Disnaker dapat mengidentifikasi area mana yang perlu diperbaiki serta strategi apa yang sekiranya perlu dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selanjutnya, hasil evaluasi juga digunakan Disnaker sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan baru sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan lebih optimal. Adanya upaya ini mencerminkan komitmen Disnaker dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel pada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Arif Basri & Mustafa (2022) juga menyatakan pemenuhan sarana dan prasarana penunjang yang memadai dalam pelayanan merupakan unsur pendukung peningkatan kualitas pelayanan yang juga dibarengi dengan penggunaan sumber daya manusia yang berorientasi pada kebutuhan pelayanan masyarakat. Disnaker dapat dikatakan masih kekurangan alat pendukung pelayanan seperti kesediaan PC, kecepatan internet *wi-fi* serta kesediaan mesin cetak yang sangat terbatas, sehingga ini masih menjadi bahan catatan yang perlu ditingkatkan disnaker agar dapat menjalankan pelayanan yang efektif, cepat dan tepat. Hal ini mungkin tidak menjadi catatan berarti di masyarakat namun ini dirasakan oleh salah satu pegawai Dinas Tenaga Kerja yang menyatakan. Penelitian ini menemukan bahwa penyediaan sarana dan prasarana memadai belum berjalan optimal. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agustiningtyas & , N. W., Roziqin, A. (2024) yang meneliti akuntabilitas pelayanan perizinan surat izin penelitian di BAKESBANGPOL Kota Batu dengan hasil bahwa pelaksanaan akuntabilitas pelayanan tidak berjalan optimal yang disebabkan ketiadaan fasilitas yang memadai dalam pelayanan, keterbatasan jumlah petugas layanan serta efektifitas pelayanan. Keadaan yang sama ditemukan oleh Abidin (2022) meskipun pelayanan kartu identitas anak telah meningkat di Buton Tengah, namun masih berhadapan dengan kurangnya kursi antrian dan jauhnya kantor Disdukcapil di Labungfari dengan kecamatan lain di Buton Tengah.

Orientasi pada pelayanan merujuk pada seberapa banyak energi birokrasi untuk dimanfaatkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat serta kapasitas sumber daya yang cukup dalam sumber daya yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif dapat didayagunakan untuk melayani kepentingan pelayanan Abidin, Z., Asmidin, Nurhayati & Kali (2022). Idealnya, sumber daya yang dimiliki instansi sektor publik untuk dicurahkan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan pengguna jasa, bahwa langkah awal dalam meningkatkan kualitas layanan adalah memahami dengan baik kebutuhan, harapan dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat (Abidin, 2024). Dalam hal pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buton, partisipasi pelayanan serta kompetensi petugas menjadi sangat penting dan diperlukan dalam mencapai orientasi pelayanan. Pemanfaatan sumber daya yang optimal baik sumber daya manusia maupun sumber daya teknologi yang optimal, konsistensi Disnaker dalam pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan akan ikut meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pelayanan instansi pemerintah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan akuntabilitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buton masih cukup baik namun memiliki ruang untuk perbaikan. Walaupun telah dilakukan langkah-langkah positif seperti komunikasi yang baik dan upaya yang dilakukan dalam memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Peningkatan harus dilakukan pada pembaruan dalam standar pelayanan yang harus memiliki jangka waktu pembaruan atau evaluasi standar pelayanan serta pembaruan informasi pelayanan CPMI sesuai ketentuan terbaru, serta pengadaan sarana dan prasarana berdasarkan hasil survei harus menjadi prioritas dalam hal ini seperti konektivitas jaringan internet, kesediaan jumlah kursi yang nyaman serta PC maupun alat cetak yang dapat digunakan untuk membantu pelayanan CPMI berjalan lebih cepat (Hasil Survey Disnaker Kabupaten Buton, 2025). Dengan demikian, kepercayaan publik terhadap Pemerintah dapat terbangun dengan lebih baik serta masyarakat dapat merasakan manfaat dari adanya pelayanan yang adil dan berkualitas pada akhirnya upaya-upaya yang dilakukan akan menciptakan ekosistem pelayanan publik yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Akuntabilitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buton dalam penyelenggaraan pelayanannya telah sesuai padoman serta peraturan perundang-undangan terbaru yang berlaku. Acuan pelaksanaan pelayanan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Solusi atau tindakan yang dilakukan terhadap masyarakat yang mengalami hambatan sudah responsif dan solutif serta prioritas pengguna layanan yang menjadi perhatian utama pegawai dalam melakukan pelayanan. Namun, masih ada beberapa aspek yang masih terdapat kelemahan dalam acuan pelayanan seperti standar pelayanan yang belum diperbarui sesuai ketentuan terbaru serta pada aspek prioritas kepentingan pengguna layanan dalam hal penyediaan sarana dan prasarana dalam penanganan pengaduan serta fasilitas yang masih terbatas dalam mendukung aktivitas pelayanan.

Saran

Bagi Pemerintah Kabupaten Buton, khususnya Dinas Tenaga Kerja sebagai *leading sector* agar dipertahankan bahkan ditingkatkan responsivitasnya terhadap pelayanan Pekerja Migran Indonesia kepada publik, meningkatkan kualitas pedoman layanan yang menjadi acuan petugas dan pengguna layanan dalam menyelesaikan tahapan layanan serta perlu juga meningkatkan sarana dan prasarana dalam penanganan pengaduan atau fasilitas umum pelayanan baik terhadap masyarakat umum maupun masyarakat dengan kelompok tertentu. Bagi masyarakat agar terus aktif berpartisipasi dalam memberikan evaluasi serta masukan mengenai kualitas layanan agar instansi terkait dapat mengevaluasi kembali penyelenggaraan pelayanan publik maupun kinerja instansi dalam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., Asmaddin, Nurhayati & Kali, L. (2022). Kualitas Sumberdaya Manusia Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Buton Selatan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4).
- Abidin, Z. (2022). Kelembagaan Pelayanan Kartu Identitas Anak Di Kabupaten Buton Tengah. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1), 17–34. <https://doi.org/10.31506/jap.v13i1.13871>
- Abidin, Z. (2024). *Manajemen Talenta dan Pelayanan Publik*. CV Bintang Semesta Media.
- Agustiningtyas, & , N. W., Roziqin, A., & S. (2024). Akuntabilitas Pelayanan Publik Studi Kasus Pelayanan Perizinan Surat Izin Penelitian di BAKESBANGPOL Kota Batu. *Jurnal Manajemen Dan Kebijakan Publik*, 1–14.
- Agustinova, D. E. (2015). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*. Calpulis.
- Arif, & A., Basri, M., & Mustafa, L. O. (2022). Akuntabilitas Birokrasi Pemerintahan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Wolo. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 266–274.
- Buton, D. T. K. K. (2025). *Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buton*.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press.
- Malayu, & S.P, H. (1996). *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*. Gunung Agung.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja. Rosdakarya.
- Parasuraman, & A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perc. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Resnick, D. (2022). Does Accountability Undermine Service Delivery? The Impact of Developing Agriculture in Ghana. *The European Journal of Development Research*, 34, 1003–1029.
- Rosdiana, & M, A., & Ramadani, R. (2022). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *KIMAP*, 3(3), 857–870.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tenri, A., & Abidin, Z. (2024). Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Dana Desa Berbasis Website di Desa Terapung Kecamatan Mawasangka Kabupaten Buton Tengah. 27(02), 147–155.
- Wahdini, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Di KSPS BMT Nurussalam Purbalingga*. Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.