

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat menjadi salah satu tolak ukur sebuah kinerja yang dapat digunakan oleh instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya (Azizah et al., 2020). Berbagai persepsi masyarakat akan muncul dengan sendirinya setelah masyarakat berinteraksi secara langsung dan memenuhi berbagai kepentingan yang terkait dengan instansi pemerintah (Suhartoyo, 2019). Menghadapi hal tersebut, sebuah instansi pemerintah menjadi sebagai pelayan masyarakat tentunya berusaha keras agar persepsi yang muncul bersifat positif atau dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat luas (Lintang & Suherman, 2023).

Gambaran tentang kepuasan yang diterima oleh masyarakat pada instansi pemerintah diantaranya dengan kualitas pelayanan yang diberikan (Efendi & Hamsa, 2022). Kualitas yang pengelolaannya tepat dapat memberikan kontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan juga loyalitas masyarakat (Nengsih & Herman, 2019). Dalam hal ini sebuah kualitas yang diberikan berupa kebutuhan masyarakat yang optimal sesuai dengan standar dan prosedur yang diberikan pemerintah (Dila, 2019). Dan salah satu bukti upaya yang dilakukan oleh Kementerian Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat adalah dengan memberikan kemudahan pelayanan yaitu dalam bentuk Pelayanan Terpadu Satu Atap atau PTSA (Nur Maria Magdalena et al., 2023).

Seiring berjalanya waktu pemerintahan terus berusaha agar bisa menyediakan pelayanan yang baik kepada Masyarakat (Bilyastuti, 2019). Yang sebelumnya pemerintahan yang kita semua ketahui akan kaku dan sentralistik kini berubah menjadi pemerintahan yang terdesentralisasi, baik dari segi perubahan orientasi (Pasaribu et al., 2022). Pelayanan yang merupakan sesuatu perbaikan dari kualitas pelayanan, maka dari itu diperlukan perbaikan kualitas pelayanan secara terintegrasi demi terwujudnya pelayanan publik yang prima kepada Masyarakat (Yahya & Setiyono, 2022). Dengan adanya perbaikan

kualitas pelayanan secara menyeluruh baik secara internal maupun eksternal dan tentunya membutuhkan pembenahan dan manajemen yang baik, dalam melaksanakan pembenahan kualitas pelayanan

publik tentunya membutuhkan berbagai bentuk cara, mengoptimalkannya (Ramadhan, 2024).

Adapun kebijakan mengenai pelayanan terpadu satu atap ini sesuai amanat (Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009), Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya (Syarif, 2020). menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat empat pola pelayanan (Purnamawati et al., 2022). Diantaranya: Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya (Savinatunazah, 2019). Misalnya untuk pelayanan pajak akan ditangani unit organisasi yang berfungsi melakukan pemungutan pajak, contohnya Kantor Pelayanan Pajak Daerah (Suryantoro & Kusdyana, 2020).

Kemudian Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan (Harsono, 2019). Misalnya yaitu pengurusan pelayanan paspor oleh kantor imigrasi dan pelayanan pembuatan akte kelahiran oleh Kantor Catatan Sipil (Rahayu et al., 2021). Dan Pola Pelayanan Terpadu yang dibagi ke dalam dua bagian pola pelayanan, yaitu terdiri dari, pertama Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap yang mana diselenggarakan dalam satu tempat (Yuniyanti, 2020). Meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu (Maysara & Asari, 2021). Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan (Robby, U. B. dan Tarwini, 2019). Dan ada juga, pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mana diselenggarakan pada satu tempat yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu (Salsabilla Putri Rahmadhany & Evi Satispi, 2024).

Pelayanan Terpadu Satu Atap atau yang disingkat PTSA adalah pelayanan yang diselenggarakan bersama dalam satu tempat di Kementerian Ketenagakerjaan (Rediyono et al., 2022). Dimana sesuai dengan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Ketenagakerjaan (Kadir, 2021). Sampai saat ini pelayanan yang tersedia di PTSA Kemnaker tersedia dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan bidang ketenagakerjaan (Prabawati et al., 2018). Layanan PTSA meliputi berbagai bidang dari beberapa Direktorat yang ada diantaranya:

Tabel 1. 1 Jenis Layanan

No	Jenis Layanan dari Masing-Masing Direktorat
1.	Pelatihan Vokasi dan Produktivitas
2.	Penempatan Kerja dan Perluasan Kesempatan Kerja
3.	Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja
4.	Pengawas Ketenagakerjaan dan Keselamatan dan Kesehatan kerja
5.	Perencanaan Pengembangan Ketenagakerjaan
6.	PPID (Pejabat Pengelola Administrasi dan Dokumentasi)

Sumber: Biro Humas KEMNAKER RI, 2024

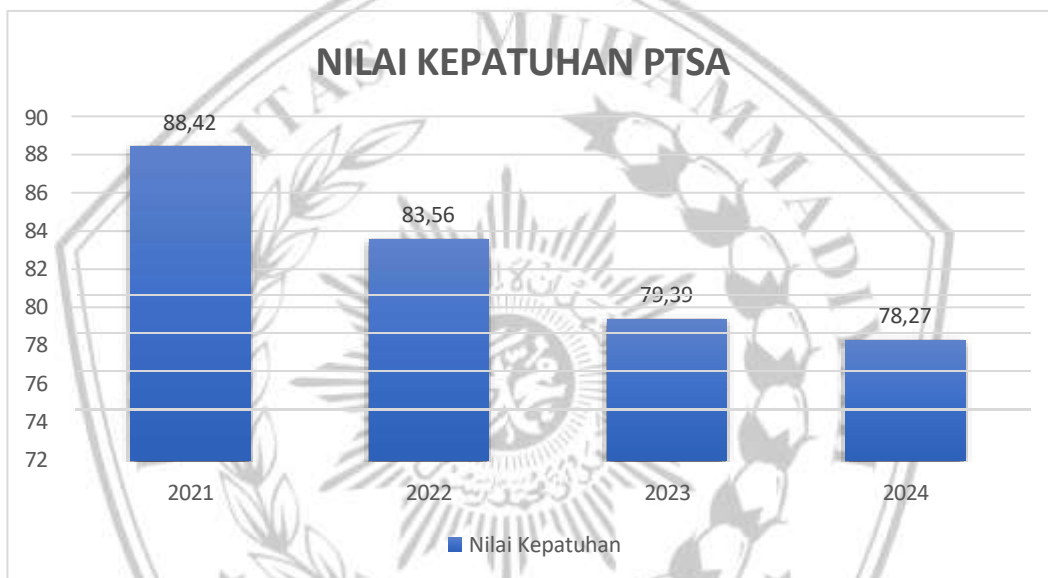
Pada Penelitian ini berfokus pada evektifitas pelaksanaan pelayanan yang ada pada Direktorat Bina Kelembagaan Keselamatan dan Kesehatan kerja, yang dimana secara struktural direktorat ini berada dibawah Direktorat Jenderal Pembinaan Pengawasan Ketenagakerjaan dan Keselamatan dan Kesehatan kerja atau bisa disingkat (BINWASNAKER dan K3) (Vizianti, 2022).

Berdasarkan Pasal 32 PERMENAKER layanan bidang pengawasan ketenagakerjaan dan keselamatan dan kesehatan kerja meliputi, pemberian informasi bidang pengawasan ketenagakerjaan dan keselamatan dan kesehatan kerja, pemberian informasi perizinan berusaha di bidang keselamatan dan kesehatan kerja (Assegaf et al., 2019). Pengaduan terkait pengawasan ketenagakerjaan dan keselamatan dan kesehatan kerja dan layanan lainnya di bidang pengawasan ketenagakerjaan keselamatan dan kesehatan kerja

(Ardiansyah et al., 2023). Dan ada juga layanan mengenai penerbita dokumen, berupa sertifikat, lisensi dan juga Surat Keterangan Penunjukan SKP (Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Ketenagakerjaan, 2021) (Paath et al., 2019).

Menurut data penilaian standar layanan tahun 2024 Mengenai Kepatuhan Standar Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI yang dilakukan pada Kementerian Ketenagakerjaan menunjukkan data sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Penilaian Standar Layanan



Sumber: Biro Humas KEMNAKER RI, 2024

Dimana data tersebut menunjukkan bahwasanya nilai terkait kepatuhan pelayanan publik yang ada di Kementerian Ketenagakerjaan dari tahun ketahun terus mengalami penurunan (Malisan & Tresnawati, 2019). dikarenakan kurangnya pelatihan pegawai pada tahun 2022 dan 2023 yang mengakibatkan angka kepatuhan layanan menjadi turun.

Seiring juga dengan pelayanan terpadu satu atap yang ada di Direktorat Bina Kelembagaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja per bulan Mei-September 2024 menunjukkan di angka 79,39 dari kategori kualitas tertinggi yang berada di angka 88,00-100 yang kedepannya untuk bisa ditingkatkan guna

mendapatkan nilai dengan kategori (A) (Kusnadi & Baihaqi, 2020). Namun untuk saat ini direktorat bina kelembagaan keselamatan dan Kesehatan kerja masih berada di kategori (B) dengan kisaran nilai antara 78,00- 87,99 dengan gambaran Standar kategori dibawah ini (Permana & Wijaya, 2019).

Tabel 1. 3 Satandar Kategori Layanan

Nilai	Zona	Kualitas	Kategori
88,00 - 100	Hijau	Tertinggi	A
78,00 - 87,99	Hijau	Tinggi	B
54,00 - 77,99	Kuning	Sedang	C
32,00 - 53,99	Merah	Rendah	D
0 - 31,99	Merah	Terendah	E

Sumber: Direktorat Bina Kelembagaan K3 2024

Maka dari itu guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik maka, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga harus bisa ditingkatkan, dengan tolak ukur dari Teori Kualitas Pelayanan Philip Kotler (2012:284) Lima Indikator, diantaranya, bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), reliabilitas (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*).

Adapun dalam menjamin pelayanan yang prima kepada masyarakat Direktorat Bina Kelembagaan Keselamatan dan Kesehatan kerja juga memiliki Motto Pelayanan yang diberi julukan PASTI (Suhaeman et al., 2022). Dimana kata tersebut memiliki pemaknaan berupa, Prima yakni melakukan pelayanan dengan baik dan berkualitas, Akuntabel merupakan pemberi layanan bertanggung jawab dan disiplin dalam melaksanakan pelayanan, Santun yaitu sebuah sikap ramah dan sopan dalam pelayanan, kemudian Transparansi (Mustaghfiri & Susiloadi, 2021). Dimana dalam memberikan pelayanan dapat memberikan kejelasan dalam pelayanan, baik berupa informasi yang bisa di dapat oleh pengguna layanan, dan yang terakhir, Inovatif merupakan suatu hal yang dilakukan oleh pemberi layanan terkait solusi maupun inovasi (Besar, 2021). Ketika memberikan maupun menyediakan layanan yang sehubungan dengan peningkatan layanan (Kusuma et al., 2021).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut peneliti merumuskan Permasalahan penelitian Sebagai berikut :

1. Bagaimana Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) di Direktorat Bina Kelembagaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja?
2. Apa faktor Penghambat dalam Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) di Direktorat Bina Kelembagaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dari rumusan masalah tersebut adalah :

1. Untuk Mengidentifikasi Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) di Direktorat Bina Kelembagaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja
2. Untuk Mengidentifikasi faktor apa saja Penghambat dalam Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) di Direktorat Bina Kelembagaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat wawasan dan informasi bagi peneliti dan pembaca, yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan terpadu satu atap (PTSA) di direktorat bina kelembagaan dan keselamatan kerja serta diharapkan penelitian ini dapat memperkaya pemahaman mengenai efektivitas dalam mengimplementasikan PTSA dalam sektor keselamatan dan Kesehatan kerja dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kendala dalam penerapannya. Serta penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah

Adapun untuk kedepannya untuk menjadi masukan dalam mengoptimalkan layanan dan bisa meningkatkan kepercayaan Masyarakat akan wujud dari kepusan layanan yang di berikan oleh pemerintah kepada Masyarakat.

b. Bagi Masyarakat

Sabagai cara supaya Masyarakat tau bahwasananya dalam lingkup pelayanan publik Kementerian Ketenagakerjaan juga Ikut serta dalam melayani Masyarakat secara langsung dalam bentuk Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) yang di Selenggarakan Oleh Direktorat Bina kelembagaan K3.

c. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan sebagaimana temuan dari riset ini dapn memberikan dampak, baik berupa rujukan literatur yang tekait tema dan dapat dijadikan bahan untuk evaluasi kedepannya.

1.5 Definisi konseptual

1.5.1 Efektivitas

Efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan target kualitas, kuantitas dan waktu yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Menurut Ikbal (2014) pengertian efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.

Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) di Direktorat Bina Kelembagaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja sudah dapat dikatakan baik apabila dilihat dari parameter ukuran efektivitas menurut Astuti (2019) yaitu tercapainya tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan personil yang ditentukan. Efektivitas dikatakan berhasil dilihat dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan dan sasaran.

Efektivitas juga dapat diartikan sebagai ukuran mewujudkan tujuannya, yang mengindikasikan apakah suatu program telah berhasil mencapai hasilnya sesuai rencana. Evaluasi efektivitas suatu organisasi bisa dilakukan melalui berbagai perspektif serta bergantung pada perspektif penilai serta penerapannya. Jika dipertimbangkan dari sudut produktivitas, manajer

memegang peranan penting dalam memastikan pemahaman yang baik mengenai hal ini (Ifayanti et al. 2023). Duncan, seperti yang disebutkan oleh Steers, mengemukakan beberapa indikator untuk mengukur efektivitas, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas mencerminkan sejauh mana program yang direncanakan mampu meningkatkan atau mencapai

hasil yang diinginkan dalam memberikan pelayanan. Proses dimulai dengan perencanaan input melalui komunikasi yang efektif, kemudian dilanjutkan dengan proses sosialisasi untuk memberikan pemahaman lebih lanjut kepada badan hukum atau masyarakat.

Efektivitas suatu program bergantung pada input dan prosesnya. Oleh karena itu, kemampuan operasionalnya ketika menjalankan berbagai program kerja bersesuaian pada tujuannya menjadi kunci. Dengan menyeluruh, efektivitas bisa dijelaskan dengan kemampuan instansinya untuk menjalankan tugas pokok maupun sasarannya (Sulistiowati 2020). Keberhasilan program, kepuasan pada program, pencapaian sasaran, serta level input serta output menjadi indikator dalam penentuan keefektifan proker dengan komprehensif.

1.5.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik dijelaskan sebagai rangkaian aktivitas dengan tujuan untuk melaksanakan pemenuhan kebutuhan layanannya mengacu pada ketentuan hukum untuk seluruh penduduknya yang melibatkan penyediaan jasa, barang, maupun layanan administrasi dari adanya lembaga pelayanan publik.(UndangUndang RI, 2009).

Penyedia layanan publik merupakan badan pemerintah yang secara langsung terbagi menjadi unit-unit layanan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keberhasilan layanan ini tercermin melalui Indeks Kepuasan Masyarakat yang diukur dari harapan dan kebutuhan nyata yang dipenuhi oleh para penerima manfaat. Namun, dalam beberapa kasus, pelayanan publik dapat bekerja sama dengan sektor swasta atau bahkan diserahkan sepenuhnya ke sektor swasta jika dianggap lebih efisien serta

mampu memberikan kepuasan maksimal kepada warga yang dilayani.

1.5.3 Pelayanan Terpadu Satu Atap

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan layanan, berdasar PERMENAKER no 12 tahun 2021 menjelaskan bahwasanya Pelayanan Terpadu Satu Atap yang selanjutnya disingkat PTSA adalah pelayanan yang dirancang untuk dilaksanakan dalam satu tempat/satu ruangan yang dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa satuan kerja penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama mulai dari proses permohonan sampai dengan diterbitkannya produk pelayanan (Gunawan et al., 2023).

1.5.4 Direktorat Bina Kelembagaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Direktorat BKK3 secara Struktural berada di bawah naungan Direktorat Jenderal Pembinaan Pengawasan Ketenagakerjaan dan Keselamatan dan Kesehatan Kerja mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pembinaan pengawasan ketenagakerjaan serta keselamatan dan kesehatan kerja Direktorat Jenderal Pembinaan Pengawasan Ketenagakerjaan dan Keselamatan dan Kesehatan Kerja menyelenggarakan fungsi

Perumusan kebijakan di bidang sistem pengawasan ketenagakerjaan dan kelembagaan keselamatan dan kesehatan kerja, pembinaan pemeriksaan norma ketenagakerjaan, pembinaan pengujian keselamatan dan kesehatan kerja, serta pembinaan Pengawas Ketenagakerjaan dan Penguji Keselamatan dan Kesehatan Kerja pelaksanaan kebijakan di bidang sistem pengawasan ketenagakerjaan dan kelembagaan keselamatan dan kesehatan kerja, pembinaan pemeriksaan norma ketenagakerjaan, pembinaan pengujian keselamatan dan kesehatan kerja, serta pembinaan Pengawas Ketenagakerjaan dan Penguji Keselamatan dan Kesehatan Kerja

1.6 Definisi Operasional

Menurut Definisi Operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang akan dirumuskan berdasarkan karakteristik variabel yang akan diamati.

Peneliti harus menentukan dan memilih definisi operasional yang paling relevan dengan variabel yang akan diteliti, Maka dari itu pada penelitian ini memiliki rumusan masalah dan tujuan penelitian untuk mendeskripsikan bagaimana efektivitas pelaksanaan pelayanan terpadu satu atap di direktorat bina kelembagaan keselamatan dan Kesehatan kerja Kementerian ketenagakerjaan dengan menggunakan teori Kualitas Pelayanan Philip Kotler(2012:284)denganlima(5)Indikator,diantaraaya,buktifisik(*tangibles*),empathi(*empathy*),reliabilitas(*reliability*),daya tangkap(*responsivenees*), dan jaminan (*assurance*) di jelaskan sebagai berikut:

1. Fasilitas Fisik PTSA Direktorat BKK3
 - a. Kesesuaian fasilitas Pelayanan Terpadu Satu Atap di Direktorat BKK3
 - b. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Pelayanan Terpadu Satu Atap Direktorat BKK3
2. Kepedulian dan Perhatian Individual Pegawai PTSA Direktorat BKK3
 - a. Peran aktif pegawai Pelayanan Terpadu Satu Atap Direktorat BKK3
 - b. Keterampilan komunikasi Pegawai Pelayanan Terpadu Satu Atap Direktorat BKK3
3. Kemampuan Pegawai PTSA Direktorat BKK3
 - a. Optimalisasi SOP PTSA Direktorat BKK3
 - b. Kompetensi Pegawai PTSA Direktorat BKK3
4. Komitmen dan Kesiapan Pegawai PTSA Direktorat BKK3
 - a. Sikap Kooperatif Pegawai Pelayanan Terpadu Satu Atap Direktorat BKK3
 - b. Kepuasan Masyarakat Penerima Layanan PTSA Direktorat BKK3
5. Etika Pegawai PTSA Direktorat BKK3
 - a. Kejujuran Pegawai PTSA Direktorat BKK3
 - b. Keramahan dan Kesopan Pegawai PTSA Direktorat BKK3

Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Atap di Direktotrat BKK3

Faktor Pendukung

- a. Tersedia fasilitas Penunjang Disabilitas

Faktor Penghambat

- a. Keterbatasan Akses Internet bagi Pengguna Layanan

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial, budaya, atau perilaku manusia. Jenis penelitian ini lebih mengutamakan aspek deskriptif. Dalam penelitian kualitatif, peneliti cenderung menggunakan metode observasi, wawancara mendalam, studi kasus, analisis isi, dan teknik lainnya untuk mengumpulkan data yang bersifat deskriptif. Menurut Moleong (2017:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

1.7.2 Sumber Data

- a. Sumber Data Primer

Data primer yaitu data yang pengumpulannya dilaksanakan dengan langsung dari lapangan oleh peneliti ataupun pihak yang terlibat, seperti petugas pelayanan yang ada di Direktorat Bina kelembagaan K3 Kemnaker RI. Biasanya, sumber data primer berasal dari individu-individu yang memberikan informasi, misalnya melalui hasil wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti. Oleh karena itu, data primer diperoleh dengan wawancara serta pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti selama menjalani magang di Direktorat Bina Kelembagaan dan K3 Kementerian Ketenagakerjaan RI.

- b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder yakni informasi dengan terkumpul tidak langsung menggunakan berbagai media. Umumnya, data sekunder berbentuk catatan ataupun laporan historis yang tersimpan pada arsip, baik yang sudah

diterbitkan maupun yang belum. Penggunaan data sekunder memiliki keunggulan dalam mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan karena tidak memerlukan kunjungan langsung ke lokasi penelitian atau melakukan wawancara. Dengan demikian, data dapat diperoleh dari buku, jurnal, sumber informasi media cetak atau online, dan peneliti dapat membandingkan data ini dengan data utama serta mendapatkan sudut pandang tambahan.

1.7.3 Teknik Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan hal terpenting guna mencapai keberhasilan peneliti yang baik dan benar. Menurut Sugiyono dalam Alfansyur & Mariyani (2020) cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), dekomendasi, observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya.

a. Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini dilakukan di Kementerian Ketenagakerjaan tentang “Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) di Direktorat Bina Kelembagaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja”

b. Wawancara

Merupakan cara yang digunakan dalam mengumpulkan data melalui pertanyaan yang diberikan secara langsung kepada responden, sehingga ketika responden memberikan jawaban secara langsung dapat direkam ataupun di catat. Dan narasumber yang diwawancarai ialah Pegawai Kementerian ketenagakerjaan

c. Dokumentasi

Merupakan Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data, yang dimana dalam proses penerimaan informasinya berupa data historis dan memiliki nilai yang relevan, sehingga dapat dipakai sebagai bukti yang

akurat, berupa dokumentasi gambar dan video yang diambil secara langsung dan dapat menjadi informasi penting terkait dengan topik magang riset.

1.7.4 Subjek penelitian

Subjek penelitian diartikan dengan orang yang berkemampuan menyampaikan informasi terkait dengan topik yang sedang diteliti. Peneliti akan memusatkan perhatiannya pada efektivitas pelaksanaan PTSA di Direktorat Bina kelembagaan dan K3, dengan ini yang menjadi subjek, antara lain:

1. Benny
2. Syukur Priyanto S, S.T
3. Togar Torop
4. Nur Auchirin dan agus

1.7.5 Teknik Analisis Data

a. Reduksi

Tahap ini melibatkan proses menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasikan data mentah dari catatan lapangan. Ini melibatkan analisis teliti dan pengelompokan data berdasarkan masalah, disajikan dalam ringkasan singkat. Data yang telah direduksi mencakup seluruh informasi terkait dengan permasalahan risetnya.

b. Penyajian Data

Langkah analisis berikutnya yakni menyajikan data. Ini melibatkan pengorganisasian informasi yang terstruktur, memungkinkan untuk mengambil kesimpulan. Pada tahap ini, penelitian berfokus pada penyusunan data relevan sehingga informasi yang diperoleh disimpulkan serta memiliki signifikansi dalam menjawab masalah riset.

1.7.6 Lokasi Riset

Pada riset penelitian ini dilakukan di kantor Direktorat Bina Kelembagaan dan K3 Kementerian Ketenagakerjaan RI.

1.7.7 Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan riset Selama 4 Bulan terhitung dari tanggal 3 September 2024 sampai bulan Desember 2024

1.7.8 Penarikan Kesimpulan

Dalam riset ini dilaksanakan pengambilan saimpulan guna mendapat hasil dari riset yang dijalankan. Penarikan simpulan ini termasuk upaya yang dilaksanakan guna mendapatkan ataupun memahami signifikansi dari pola, hubungan sebab-akibat,serta proposisi yang teridentifikasi dalam data. Tahapan ini termasuk tahap terakhir dalam proses analisis serta pengolahan data.

