

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERBITAN AK 1 (KARTU KUNING) DI DINAS PERDAGANGAN DAN KETENAGAKERJAAN KOTA GUNUNGSITOLI

by Harefa Septyn Putriani

Submission date: 19-Oct-2023 04:21AM (UTC-0400)

Submission ID: 2200570366

File name: skripsi_septyn_untuk_turnitin_181023.docx (269.2K)

Word count: 15090

Character count: 102975

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERBITAN
AK 1 (KARTU KUNING) DI DINAS PERDAGANGAN DAN
KETENAGAKERJAAN KOTA GUNUNGSITOLI**

SKRIPSI



Oleh :

SEPTYN PUTRIANI HAREFA

NPM. 2319456

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi primer yang diemban oleh pemerintah. Pemerintah memiliki peran sentral sebagai entitas yang diwajibkan untuk memberikan dan memenuhi kebutuhan yang ada dalam masyarakat. Konsep pelayanan ini merupakan adaptasi dari istilah "*service*" dalam bahasa Inggris, yang dalam pandangan Kotler sebagaimana dipetik oleh Tjiptono, merujuk pada "setiap bentuk tindakan atau aktivitas yang dapat disajikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang secara esensial bersifat abstrak (tidak memiliki bentuk fisik) dan tidak berwujud kepemilikan materi.

Pelayanan publik memiliki peran krusial dalam membangun dan mempertahankan kesejahteraan masyarakat, serta mendorong perkembangan suatu negara atau daerah. Pada dasarnya, pelayanan publik mencakup berbagai aspek yang merangkum aksesibilitas, transparansi, efisiensi, responsivitas, dan kepuasan masyarakat (Hidette et al., 2022).

Pertama, pelayanan publik yang berkualitas mendorong pemerataan akses dan kesetaraan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah. Ini berarti bahwa setiap individu, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau geografis, memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Pelayanan publik yang merata akan membantu mengurangi kesenjangan sosial dan ekonomi, serta mendorong inklusivitas dalam masyarakat.

Kedua, pelayanan publik yang baik memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan institusi-institusi publik. Ketika masyarakat merasakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah efektif, efisien, dan bermanfaat bagi kehidupan mereka, kepercayaan terhadap pemerintah akan meningkat. Ini akan menciptakan hubungan saling percaya antara pemerintah dan masyarakat, serta mendorong partisipasi aktif dalam proses pembangunan.

Ketiga, pelayanan publik yang transparan dan akuntabel merupakan prasyarat penting untuk mencegah praktik-praktik korupsi dan penyalahgunaan wewenang. Ketika proses pelayanan publik terbuka untuk diketahui oleh masyarakat, peluang untuk melakukan tindakan korupsi atau penyelewengan akan lebih terbatas. Transparansi ini juga memberikan ruang bagi masyarakat untuk memantau dan mengawasi kinerja pemerintah, sehingga meningkatkan akuntabilitas.

Keempat, pelayanan publik yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dapat meningkatkan produktivitas dan daya saing suatu wilayah. Pelayanan yang cepat dan akurat membantu masyarakat dan pelaku usaha untuk memperoleh izin, informasi, atau layanan lainnya dengan mudah. Ini berdampak positif pada iklim investasi dan pertumbuhan ekonomi, serta membuka peluang bagi pengembangan sektor-sektor strategis.

Kelima, pelayanan publik yang fokus pada kepuasan masyarakat dapat menciptakan lingkungan yang harmonis dan stabil. Ketika masyarakat merasa dihargai dan diberikan perhatian oleh pemerintah, rasa persatuan dan solidaritas akan terjaga. Pelayanan yang ramah dan berkualitas juga menciptakan pengalaman positif dalam interaksi masyarakat dengan pemerintah, menjadikan masyarakat lebih terlibat dalam kegiatan sosial dan politik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah undang-undang yang mengatur tentang Pelayanan Publik di Indonesia. Undang-undang ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih responsif, transparan, efisien, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Undang-undang ini mengamanatkan prinsip-prinsip seperti kesetaraan, keadilan, partisipasi aktif masyarakat, serta perlindungan terhadap hak-hak warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik. Di dalamnya termuat juga mekanisme pengaduan, standar pelayanan, dan pembentukan unit-unit layanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bertujuan untuk membentuk sistem pelayanan publik yang lebih baik guna mendukung pembangunan yang berkelanjutan dan pemerataan kesejahteraan di Indonesia.

Menurut Ilahi, Y. F., & Lesmana, C. I. (2023) penyediaan lapangan kerja memiliki peran krusial dalam pertumbuhan ekonomi suatu negara dan kesejahteraan masyarakatnya. Pada tingkat dasar, lapangan kerja memberikan

peluang ekonomi bagi individu, memungkinkan mereka untuk memenuhi kebutuhan hidup, membangun karir, dan mencapai stabilitas finansial. Selain itu, lapangan kerja juga berperan penting dalam memitigasi kemiskinan dan mengurangi tingkat pengangguran. Ketika individu dapat bekerja dan berkontribusi pada ekonomi, ini berdampak positif pada pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk memperhatikan dan memfasilitasi percepatan penerimaan kerja bagi individu yang sedang mencari pekerjaan.

Pemerintah memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik yang mendukung percepatan penerimaan kerja bagi pencari kerja. Pelayanan publik yang efektif dan efisien dalam hal ini melibatkan berbagai tahapan, mulai dari memberikan informasi tentang peluang kerja yang ada, membantu dalam penyusunan dokumen lamaran kerja yang baik, hingga memberikan pelatihan dan pendidikan bagi individu yang membutuhkan keterampilan tambahan. Pemerintah dapat membentuk kebijakan dan program-program pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan pasar kerja, sehingga pencari kerja memiliki keterampilan yang relevan dengan permintaan industri. Selain itu, pemerintah juga perlu mendorong kerja sama dengan sektor swasta dan lembaga pendidikan untuk menciptakan peluang dan jembatan antara pencari kerja dengan peluang pekerjaan yang tersedia (Rizal, F., & Mukaromah, H., 2021).

Pelayanan publik yang baik dalam hal percepatan penerimaan kerja juga memiliki dampak positif pada stabilitas sosial dan kepuasan masyarakat. Ketika pemerintah berhasil menyediakan akses yang mudah dan cepat ke lapangan kerja, individu akan merasa dihargai dan didukung dalam upaya mereka untuk berkontribusi pada masyarakat. Selain itu, pemerintah juga dapat memitigasi ketidaksetaraan ekonomi dan kesenjangan sosial dengan memberikan kesempatan yang sama bagi semua lapisan masyarakat dalam mengakses peluang kerja. Dengan demikian, pelayanan publik yang fokus pada percepatan penerimaan kerja bukan hanya berdampak pada tingkat ekonomi, tetapi juga pada kestabilan sosial dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan (Widanti, N. P. T., 2022).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor

63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang esensial adalah penerbitan kartu AK1 atau yang lebih dikenal sebagai Kartu Kuning/Kartu Tanda Pencari Kerja di wilayah pemerintahan Kota Gunungsitoli. Kartu Kuning ini memiliki peranan strategis dalam memfasilitasi pencarian lapangan kerja bagi individu yang ingin berpartisipasi dalam dunia ketenagakerjaan.

Kartu ini dikeluarkan oleh lembaga pemerintah, Dinas Ketenagakerjaan atau Disnaker, yang dibuat dengan tujuan untuk pendataan para pencari kerja. Dasar hukum penerbitan kartu ini berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan yang dimana pada UU ini memuat tentang peraturan yang mengatur segala hal yang berhubungan dengan tenaga kerja di Indonesia. Beberapa hal yang diatur dalam undang-undang ini antara lain:

1. Ketenagakerjaan: Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan mengatur segala hal yang berhubungan dengan tenaga kerja, termasuk hak dan kewajiban tenaga kerja serta perusahaan
2. Hubungan kerja: Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan mengatur hubungan kerja antara tenaga kerja dan perusahaan, termasuk jenis-jenis hubungan kerja, hak dan kewajiban masing-masing pihak, dan penyelesaian sengketa hubungan kerja
3. Kesejahteraan tenaga kerja: Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan juga mengatur kesejahteraan tenaga kerja, termasuk upah, jaminan sosial, dan keselamatan kerja

Selain Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, ada juga Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja yang juga mengatur ketenagakerjaan di Indonesia. Namun, Undang-Undang Nomor 13 Tahun

2003 tentang Ketenagakerjaan masih berlaku dan beberapa ketentuannya masih digunakan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Selain itu, ada juga peraturan-peraturan lain yang mengatur ketenagakerjaan di Indonesia, seperti Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia tentang Penyesuaian Waktu Kerja dan Pengupahan pada Perusahaan Industri Padat Karya.

Mengenai fisiknya, meski bernama kartu kuning, kartu ini justru berwarna putih yang mencantumkan beberapa informasi tentang pemiliknya, yaitu nama, nomor induk kependudukan (NIK) E-KTP, data kelulusan, hingga sekolah dan universitas tempat pencari kerja memperoleh gelar, bergantung pada pendidikan terakhir. Kartu AK1 dibuat di daerah kabupaten masing-masing pencari kerja. Pencari kerja hanya bisa membuat kartu kuning di daerah aslinya, yaitu yang tertera di KTP. Disnaker, di bawah Kementerian Tenaga Kerja, adalah satu-satunya lembaga pemerintah yang bergerak di bidang penyedia tenaga kerja yang sudah resmi bagi perusahaan yang membutuhkan tenaga kerja baru.

Tujuan pemberian Kartu AK1 kepada masyarakat khususnya kepada individu yang merujuk dalam hal pencarian kerja adalah: a) Pendataan Pencari Kerja: Kartu AK1 digunakan untuk pendataan para pencari kerja. Dengan memiliki data yang lengkap dan akurat, Dinas Tenaga Kerja dapat memberikan rekomendasi kepada pencari kerja saat ada posisi yang sesuai dengan data diri mereka; b) Syarat Lamaran Kerja: Kartu AK1 juga berfungsi sebagai salah satu berkas yang menjadi syarat untuk para pelamar yang ingin melamar kerja, baik itu untuk keperluan melamar kerja ke instansi pemerintahan maupun ke perusahaan non pemerintahan atau swasta; c) Database Disnaker: Selain sebagai syarat lamaran kerja, Kartu AK1 juga bermanfaat sebagai database Disnaker. Dengan memiliki data yang lengkap dan akurat, Disnaker dapat memanfaatkan data tersebut untuk kepentingan lainnya seperti penempatan tenaga kerja dan program-program pelatihan kerja; d) Rekam Jejak Pencari Kerja: Kartu AK1 juga berisi Surat Keterangan Rekor (SKR) yang berfungsi sebagai rekam jejak pencari kerja. SKR ini berisi informasi tentang riwayat pendidikan, pengalaman kerja, dan keterampilan yang dimiliki oleh pencari kerja.

Penerbitan Kartu AK1 ini diharapkan masyarakat dapat terlaksana dengan baik, memiliki transparansi, baik dalam sarana dan prasarana maupun kecakapan

personalia (Wiryadi, R., et al., 2020). Masyarakat mengharapkan pelayanan yang baik dan efisien dalam proses pembuatan Kartu AK1. Dengan Kartu ini memberikan identitas dan status sebagai pencari kerja, Dalam proses melamar kerja, Kartu AK1 menjadi bukti bahwa seseorang memenuhi persyaratan sebagai pencari kerja. Dengan fungsi dan manfaat yang dimilikinya, Kartu AK1 sangat penting bagi pencari kerja karena menjadi syarat melamar pekerjaan, memberikan identitas sebagai pencari kerja, dan memberikan rekomendasi dari Dinas Tenaga Kerja. Selain itu, Kartu AK1 juga bermanfaat sebagai alat pendataan dan database Disnaker serta menjadi indikator transparansi pelayanan pembuatan Kartu AK1.

Melalui Kartu AK1, Dinas Tenaga Kerja dapat merekomendasikan pencari kerja saat ada posisi yang sesuai dengan data diri mereka. Kartu AK1 menjadi alat untuk pendataan dan penempatan tenaga kerja yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja. Kebutuhan akan kartu AK1 juga diperlukan diberbagai daerah, begitu halnya dengan daerah Kota Gunungsitoli. Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat adalah penerbitan AK 1 (Kartu Kuning).

Tabel 1.

Data Pemohon Pengurus Kartu AK1 Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli Tahun 2019-2022

No	Tahun	Jumlah (Orang)
1	2019	1031 Orang
2	2020	1021 Orang
3	2021	1155 Orang
4	2022	256 Orang

Dapat terlihat dari tabel diatas jumlah pemohon pengurusan kartu AK1 ditahun 2019 sampai dengan tahun 2022

Namun, dalam pelaksanaannya, terdapat berbagai masalah yang memengaruhi efisiensi dan efektivitas pelayanan ini. Salah satu masalah yang muncul adalah keterlambatan dalam proses pengurusan kartu AK 1. Keterlambatan ini dapat mengakibatkan dampak negatif bagi para pemohon, seperti penundaan dalam mencari pekerjaan baru atau mengikuti pelatihan kerja.

Selain keterlambatan, masalah lain yang dihadapi dalam pelayanan pengurusan kartu AK 1 di Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli adalah kurangnya fasilitas dan prasarana yang memadai. Penerbitan kartu AK 1 melibatkan berbagai tahapan administratif, mulai dari pengumpulan dokumen hingga pengarsipan data. Kurangnya fasilitas seperti ruang pelayanan yang nyaman, perangkat komputer yang memadai, dan sistem manajemen data yang masih belum cukup canggih dapat menghambat kelancaran proses tersebut. Dalam era digitalisasi ini, kekurangan fasilitas dan prasarana yang memadai akan menjadi hambatan serius dalam memberikan pelayanan yang efisien dan tepat waktu kepada masyarakat. Berikut dapat terlihat jenis dan jumlah serta keadaan sarana dan prasarana yang ada dan tersedia di Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli sebagai berikut:

Tabel 2.

Sarana Dan Prasarana Yang Tersedia Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli Tahun 2022

No	Fasilitas Yang Ada	Jumlah (Buah/Ruangan)	Keadaan Fasilitas
1	Ruang Pelayanan	1 (satu) ruangan	<ul style="list-style-type: none"> • Belum tersedianya jumlah kursi yang cukup bagi para tamu yang menunggu di ruang tunggu. • Masih belum menerapkan sistem nomor antrian yang efektif dan konsisten bagi pemohon yang menunggu antrian.
2	Perangkat Komputer dan Akses Internet	7 (tujuh) buah	Keterbatasan akses internet yang lambat atau tidak stabil dapat menghambat proses verifikasi data dan pengolahan dokumen. Selain itu, kekurangan perangkat komputer yang memadai juga dapat memperlambat

			kinerja petugas dalam memproses permohonan.
3	Sistem Informasi Manajemen	-	sistem informasi tidak terintegrasi dengan baik atau tidak memiliki antarmuka yang intuitif, petugas mungkin mengalami kesulitan dalam mengelola data dan memantau status penerbitan kartu. Hal ini dapat mengakibatkan kebingungan dalam mengambil keputusan operasional yang tepat.
4	Mesin Pencetak Kartu	1 (satu) buah	<ul style="list-style-type: none"> • Mesin pencetak kartu memiliki keterbatasan dalam hal kapasitas atau kecepatan pencetakan. • Mesin tidak memiliki kemampuan untuk menghasilkan kartu dalam jumlah besar dalam waktu cepat.
5	Fasilitas Pengarsipan dan Pencatatan	4 (empat) buah	Keterbatasan ruang penyimpanan juga dapat menyebabkan dokumen menjadi berantakan dan sulit diakses.
6	Fasilitas Pemeriksaan dan Verifikasi	-	<ul style="list-style-type: none"> • Area pemeriksaan dan verifikasi tidak memadai. • Peralatan seperti scanner dokumen atau kamera untuk pengambilan foto kerap kali mengalami gangguan teknis yang menghambat proses verifikasi.
7	Papan Informasi dan Petunjuk	1 (satu) buah	Papan informasi tidak ditempatkan dengan strategis atau tidak memiliki instruksi yang jelas, pemohon masih

			merasa bingung mengenai persyaratan dan prosedur.
--	--	--	---

Berdasarkan keterangan tabel diatas, permasalahan infrastruktur sarana dan prasarana yang masih belum memadai di Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli menjadi perhatian penting yang menghambat proses percepatan penerbitan kartu AK1 atau Kartu Kuning.

Selain aspek infrastruktur, kurangnya keahlian sumber daya manusia (SDM) juga menjadi tantangan serius dalam penerbitan kartu AK 1 di Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli. Pelayanan publik yang berkualitas memerlukan SDM yang terampil dan terlatih dalam menjalankan tugas-tugas administratif dan pelayanan kepada masyarakat. Kurangnya pengetahuan dan keterampilan SDM dalam mengelola proses penerbitan kartu AK 1 dapat mengakibatkan kesalahan administratif, informasi yang tidak akurat, dan penanganan yang lambat. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan dan pengembangan agar mereka mampu memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Hal ini dapat terlihat dari latar belakang pendidikan dan tingkat pengalaman pegawai yang tergolong masih belum memadai.

Tabel 2.
Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Diklat Pegawai Dinas
Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli
Tahun 2019-2022

No	Nama Pegawai	Jabatan	Tingkat Pendidikan Terakhir	Diklat/Pelatihan Yang Pernah Diikuti	Jumlah
1	Kasihani Eli Lahagu, SE	Pj Kabid Tenaga Kerja/11	Manajemen S1	Belum pernah mengikuti	-

2	Oktavianus, S.Pd, M.M	Pengantar Kerja Ahli Muda Bidang Tenaga Kerja/9	Magister Manajemen S2	Belum pernah mengikuti	-
3	Kasih Setiawan Gea, SH	Pengantar Kerja Ahli Muda Bidang Tenaga Kerja/9	Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) S1	Belum pernah mengikuti	-
4	Reni Klementia Lase, SE	Pengantar Kerja Ahli Muda Bidang Tenaga Kerja	Fakultas Ekonomi S1	Belum pernah mengikuti	-
5	Novinaristanty Zega, S.E	Analisis Kompetensi dan Kualifikasi Tenaga Kerja Bidang Tenaga Kerja/7	Manajemen S1	Belum pernah mengikuti	-
6	Setiawan Lase, S.P	Analisis Tenaga Kerja/7	Ilmu Administrasi Negara S1	Belum pernah mengikuti	-
7	Julisman Telaumbanua	Pengelola Bahan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial/6	SMK	Belum pernah mengikuti	-

Berdasarkan keterangan tabel diatas dapat disimpulkan bahwasannya tingkat keterampilan dan pengalaman kerja pegawai masih tergolong belum memadai ditandai dengan belum terlaksananya pengembangan SDM dalam hal mengikuti

pelatihan guna mengembangkan keterampilan dalam hal pelayanan masyarakat khususnya penerbitan Kartu Kuning/AK1, sehingga mengakibatkan terhambatnya pengurusan dan pelayanan masyarakat akan penerbitan Kartu AK1.

pelayanan publik yang efektif dan berkualitas dalam pengurusan atau penerbitan Kartu AK1 (Kartu Kuning) memiliki dampak yang signifikan bagi masyarakat dan ekonomi secara keseluruhan. Lapangan kerja menjadi pondasi penting dalam pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat, dan pemerintah melalui Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli memiliki peran krusial dalam mendorong akses yang cepat dan efisien ke peluang kerja.

Untuk mencapai pelayanan publik yang baik, pemerintah perlu mengadopsi serangkaian upaya terpadu. Peningkatan infrastruktur, seperti fasilitas pelayanan yang nyaman dan perangkat komputer yang memadai, diperlukan untuk memastikan proses berjalan lancar. Penggunaan teknologi, seperti sistem informasi terintegrasi dan aplikasi mobile, dapat mempermudah akses dan meminimalkan keterlambatan. Peningkatan kualitas SDM petugas melalui pelatihan berkelanjutan akan meningkatkan keterampilan dalam memberikan pelayanan yang efektif. Kolaborasi dengan berbagai pihak, termasuk sektor swasta dan lembaga pendidikan, akan membuka peluang kerja yang lebih luas.

Melalui upaya-upaya ini, pelayanan publik yang lebih baik dapat menciptakan lingkungan yang mendukung pencari kerja dalam mencapai stabilitas finansial dan pengembangan karir. Lebih dari itu, pelayanan publik yang baik juga akan menciptakan dampak positif pada stabilitas sosial, kesetaraan, dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, peran pemerintah dalam mengoptimalkan pengurusan atau penerbitan Kartu AK1 tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga pada kemajuan dan kelangsungan ekonomi serta masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **“Analisis Pelayanan Publik Dalam Penerbitan AK1 (Kartu Kuning) Di Dinas Perdagangan Dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli”**.

1.2. Fokus Penelitian

Dalam penulisan ilmiah diperlukan ketentuan secara tegas mengenai fokus materi yang diuraikan. Hal ini dilakukan agar penelitian terarah dan tidak meluas sehingga dapat diuraikan secara sistematis. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini akan di fokuskan pada:

1. Pengurusan penerbitan AK1 (kartu kuning) yang terbilang masih memakan waktu yang cukup lama.
2. Kekurangan personil para petugas dalam melayani masyarakat
3. Sarana dan prasarana yang masih terbilang belum memadai (tidak lengkap).

1.3. Rumusan Masalah

Perumusan masalah dilakukan untuk mengarahkan kajian kajian yang akan diarahkan kepada pokok pokok permasalahan yang ada dalam penelitian. Oleh karena itu berdasarkan latar belakang penelitian diatas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan publik dalam penerbitan AK1 (Kartu Kuning) di Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli.?
2. Bagaimana upaya Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli dalam prosedur pembuatan AK1 (Kartu kuning).

1.4. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik dalam penerbitan AK1 (kartu kuning) di Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli.
2. Untuk mengetahui apa saja upaya atau inofasi yang dilakukan Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli dalam mempercepat penyelesaian penerbitan AK1 (Kartu Kuning).

1.5 Kegunaan Hasil Penelitian

Adapun manfaat dan kegunaan hasil dalam penelitian ini antara lain:

1. Manfaat teoritis

Untuk mengembangkan disiplin administrasi publik terutama mengenai pelayanan publik sehingga diharapkan di masa yang akan datang mampu membandingkan teori yang diperoleh diperkuliahan serta aplikasinya dengan kenyataan yang ada dilapangan.

2. Bagi peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan tentang kepuasan pelayanan AK1 (kartu kuning).

3. Bagi pihak lain

Dapat digunakan sebagai bahan pengetahuan dan pengembangan untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sebagai gambaran pembahasan yang sistematis, maka penulisan hasil penelitian ini akan disusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan masalah penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan mengenai tinjauan pustaka yang berisikan kajian teori, kerangka berfikir, hipotesis yang digunakan dalam penelitian

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini memuat sub bab mengenai pendekatan dan jenis penelitian, variabel penelitian, lokasi dan jadwal penelitian, sumber data, instrument penelitian, teknik pengmpulan data, teknik analisa data.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Pengertian Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat. Menurut Poerwadarminta (dalam Hardiyansyah, 2018:14) "Pelayanan berasal dari kata 'layan' yang berarti membantu mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang". Menurut Sinambela, dkk (dalam Agus Hipludin, 2017:106) bahwa "Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik". Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Menurut Afandi (2018:43) "Pelayanan publik hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas". Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri atas individu, golongan dan organisasi (sekelompok organisasi).

Menurut Sinambella dkk (dalam mulyadi dkk, 2018:39) mendefenisikan "Pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik".

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) tentang pelayanan publik memberikan definisi "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

2.1.2 Karakteristik Pelayanan

Karakteristik pelayanan menurut Suyono (dalam Karlina dkk, 2019), mengemukakan bahwa jasa atau layanan dapat dibedakan menjadi empat yaitu:

1. Tidak Terwujud

Pelayanan atau jasa mempunyai sifat tidak terwujud karena tidak bisa dilihat, diraba, didengar atau dicium sebelum ada interaksi, agar kepercayaan konsumen dapat ditingkatkan. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu: meningkatkan visualisasi pelayanan, memberikan pelayanan tidak hanya menggambarkan ciri-ciri suatu

pelayanan tetapi lebih meningkatkan manfaat dari jasa tersebut, penataan fisik pelayanan yang cepat dan efisien dan menimbulkan kesan yang bersih dan rapih, penataan dokumentasi harus dilakukan dengan rapih terjamin keamanannya dan efisien.

2. Tidak Dapat Dipisahkan

Pelayanan tidak dapat di pisahkan dari sumbernya, apa bila sumber tersebut merupakan orang atau mesin sehingga produk fisik yang terwujud tetap ada.

3. Heterogenitas

Standarisasi output setiap unit jasa itu berbeda satu sama lain.

4. Cepat Hilang dan Peminatan yang Fluktuasi

Pelayanan cepat hilang tidak bisa disimpan dan berubah-ubah menurut musim, jam dan hari.

2.1.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Perihal produk atau layanan yang dicakup oleh pelayanan publik ini dicantumkan pada definisi pelayanan publik di dalam dan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN dan BUMD dalam Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 adalah:

1. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, Pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang yakni pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaianya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan

kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Contohnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

2.1.4 Prinsip Pelayanan Publik

Dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik yang prima, perlu dilakukan penerapan pelayanan yang merupakan bagian yang harus diberikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 13 2003, dalam Mukarom dan Laksana (2018:84) bahwa, prinsip penyelenggara pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan.
2. Kejelasan.
3. Kepastian Waktu.
4. Akurasi.
5. Keamanan.
6. Tanggung jawab.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana.
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan.
10. Kenyamanan.

2

2.1.5 Sistem Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik atau pelayanan umum pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Studi mengenai pelayanan publik seringkali dikaitkan dengan manajemen publik, karena pelayanan publik seharusnya dilaksanakan di bawah pengawasan manajer. Sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan publik. sistem pelayanan publik ini terdiri atas 4 (empat) faktor yaitu:

1. Sistem, prosedur dan metode, yaitu dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pemberian pelayanan publik aparatur Pemerintah selaku personel pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana, dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan yang publik, misalnya ruang tunggu tempat parkir yang memadai.
4. Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

2.1.6 Dimensi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Menurut Kumorotomo (dalam Hardiansyah 2018:68) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik terdiri atas empat dimensi yaitu:

1. Dimensi efisiensi
2. Dimensi efektivitas
3. Dimensi keadilan
4. Dimensi daya tanggap.

2.1.7 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang telah ditetapkan dan dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh sipemberi dan penerima pelayanan. Dalam menentukan suatu standar pelayanan pada organisasi pemerintah harus memiliki berbagai jenis bentuk aturan yang ditetapkan untuk mencapai pelayanan yang baik. Mukarom dan Laksana (2018:85) menyatakan bahwa standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara adalah:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

2.1.8 Indikator Pelayanan Publik

Menurut PERMEN ¹¹UU NO.25/2009 tentang pelayanan publik, (pasal 38) dan peraturan pemerintah No. 96/2012 tentang pelaksanaan UU No. 12/2009 tentang pelayanan publik, ada enam indikator pelayanan publik yaitu:

1. Kebijakan Pelayanan
2. Profesionalisme SDM penyelenggara
3. Sarana dan prasarana pelayanan publik
4. Sistem informasi pelayanan publik
5. Konsultasi dan pengaduan
6. Inovasi pelayanan.

2.2 Pengertian AK1 (Kartu Kuning)

Kartu Tanda Pencari Kerja AK1 (Kartu Kuning) ini merupakan salah satu persyaratan yang cukup sering dipersyaratkan dalam mencari pekerjaan dalam proses melamar menjadi pegawai atau tenaga kerja baik kepada instansi pemerintah maupun swasta. Dasar hukum yang mengatur kartu kuning AK1 adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.

Kartu pencari kerja AK1 (kartu kuning) merupakan kartu tanda bukti pendaftaran pencari kerja yang digunakan para pencari kerja sebagai pernyataan bahwa mereka belum dan sedang mencari pekerjaan. Pembuatan AK-1 (kartu kuning) ini dapat berfungsi untuk mendata jumlah para pencari kerja di Kota gunungsitoli. Dengan adanya data ini Disnaker dapat mengambil tindakan langkah dan merencanakan solusi untuk mengurangi angka pengangguran, sehingga angka pengangguran diharapkan dapat diminimalkan. Meskipun tidak semua perusahaan atau instansi mengajukan syarat untuk memiliki AK-1, namun AK-1 yang dihasilkan akan digunakan untuk statistik jumlah pencari kerja agar dapat dibandingkan dengan jumlah lapangan pekerjaan yang ada.

2.2.1 Fungsi Kartu Kuning

Pembuatan AK-1 sangatlah diperlukan, karena dengan adanya kartu pencari kerja atau AK-1 para pencari kerja dapat dengan mudah melengkapi berkas lamaran kerja. Hal lain yang sangat menguntungkan bagi para pelamar kerja yaitu pada prinsipnya setelah membuat AK-1 maka pihak Dinas Ketenagakerjaan mempunyai kewajiban untuk menyalurkan informasi lowongan pekerjaan kepada para pencari kerja atau pembuat AK-1. Dengan demikian para pencari kerja yang telah membuat AK-1 akan menjadi prioritas dan tanggung jawab Dinas Ketenagakerjaan dalam mencari kerja. Disisi lain instansi atau perusahaan juga tidak merasa was-was apabila akan memperkerjakan para pencari kerja yang memiliki AK-1 karena data para pencari kerja jelas dan pasti akurat melalui Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

2.2.2 Syarat Pembuatan AK1 (Kartu Kuning)

Persyaratan Pembuatan Kartu kuning AK1 pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli:

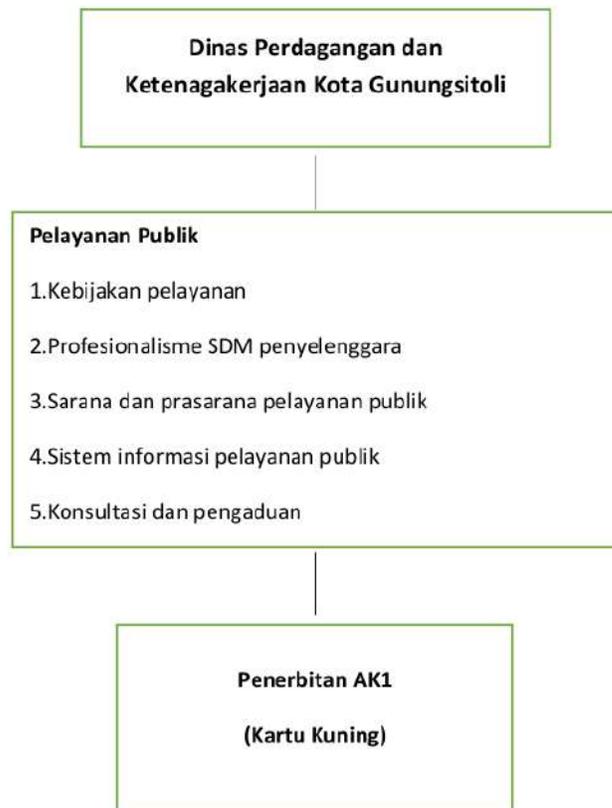
1. Fotokopi ijazah terakhir yang telah dilegisir.
2. Fotokopi kartu tanda penduduk (KTP) atau surat izin mengemudi (SIM).
3. Fotokopi akte kelahiran.
4. Pasfoto berukuran 3x4 sebanyak 2 lembar (latar belakang merah).

5. Siapkan surat kuasa jika pembuatan dikuasakan kepada orang lain diatas materai 10000 rupiah.

2.2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran menurut Sugiyono (2019:95), merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir ini bertujuan untuk mengarahkan penulis dalam melakukan penelitian, sehingga tidak terjadi kesalahan data yang diambil. Maka penulis dapat menggambarkan kerangka berpikir penelitian, sebagai berikut:

Gambar: 2.1
Kerangka berpikir



olahan penulis:2023

Berdasarkan uraian digambar 2.1 diatas tolak ukur dalam mengembangkan dan mengelola data dilapangan dengan menggunakan satu variabel: Pelayanan publik bertujuan untuk menganalisis mengenai Pelayanan Publik Dalam Penerbitan AK1 (Kartu Kuning) di Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli.

2.4 Penelitian Terdahulu

1. Dalam Jurnal Ruslihardy (2020) “Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Ketenagakerjaan Kab. Pelalawan” mengatakan bahwa buruknya kinerja birokrasi pelayanan publik karena lemahnya kapasitas SDM penyelenggara pelayanan publik. Hal ini diperkuat oleh penelitian *Government Assessment Survey (GAS)* yang dilakukan oleh Dwiyanto, dkk. Sebagaimana yang terlihat pada grafik di bawah ini, dapat dicermati bahwa kapasitas SDM pelayanan publik di daerah masih rendah. Rendahnya kapasitas SDM pelayanan publik terutama pada pelayanan pendidikan, kesehatan dan investasi. Akibatnya, pelayanan prima yang ingin diwujudkan oleh pemerintah terkendala karena lemahnya kapasitas SDM birokrasi pelayanan publik, sehingga masyarakat dirugikan karena haknya untuk memperoleh pelayanan prima dari aparat birokrasi tidak terpenuhi. (Agus Dwiyanto, 2012). Mutu pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja (Kartu Kuning) seharusnya menunjuk pada ketepatan waktu dan responsibilitas. Disnaker sebagai institusi pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja (Kartu Kuning) yang responsif dan produktif dalam memenuhi kebutuhan pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja (Kartu Kuning) yang bermutu. Pelayanan Disnaker yang kompleks perlu dikelola secara profesional terhadap sumber daya manusianya. Secara umum disebutkan, makin sempurna penampilan pelayanan Disnaker maka sempurna pula mutunya. Pelayanan Disnaker yang bermutu adalah pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja (Kartu Kuning) yang peduli dan terpusat pada kebutuhan serta harapan para

pencari kerja. Nilai-nilai ketepatan waktu menjadi titik tolak penyediaan pelayanan Disnaker dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi Disnaker merupakan fasilitas pembutaan kartu pencari kerja bagi pelamar yang ingin memperoleh pelayanan tersebut baik untuk mencari pekerjaan maupun untuk syarat penerimaan PNS.

2. Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Rizky Wiryadi dkk, (2020) "Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK-1 dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil" Kualitas pelayanan publik di bidang Pelayanan Kartu AK 1 pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil yang diukur 5 Dimensi Kualitas Pelayanan secara umum berdasarkan kriteria yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) sudah cukup baik. Namun ada beberapa dimensi yang masih perlu peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat pencari kerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pencatatan AK1 diantaranya faktor pendukung adanya semangat dari petugas pelayanan dan fasilitas sarana dan prasarana sedangkan faktor penghambat infrastruktur organisasi seksi pelayanan tidak ada, dan petugas pelayanan perlu ditambah dan di tingkatkan sesuai dengan keahliannya, serta sarana penyimpanan berkas (*filling cabinet*) masih kurang. Sarana dan prasarana pelayanan seperti ruang tunggu dan kursi tunggu serta alat bantu pelayanan sangat kurang.

3. Berdasarkan *Journal of Government and Politics (JPOG)* oleh Hani Tria Prihatin dkk, dalam judul "Analisis Peran Dinas Tenaga Kerja Kab. Lombok Barat dalam Mengurangi Tingkat Pengangguran di Kabupaten Lombok Barat NTB" peran Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lombok Barat adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pelatihan dan keterampilan pada para pencari kerja agar memiliki keahlian dan skil yang dibutuhkan oleh lapangan pekerjaan saat ini

2. Membangun jaringan dengan investor atau penanam modal agar mudah mendapatkan lowongan pekerjaan.
3. Menyebarkan informasi kepada masyarakat Kabupaten Lombok Barat melalui media cetak dan elektronik
4. Membuat kartu kuning atau kartu pencari kerja (AK-1)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

3.1.1 Pendekatan

Pendekatan penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif dengan menggunakan kata atau kalimat deskriptif, dimulai dengan pengumpulan data sampai dengan menafsirkan serta melaporkan hasil penelitian.

Menurut Sugiyono (2018:213), Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (*eksperimen*) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna.

Sedangkan menurut Ibrahim (2018:52) mengatakan bahwa pendekatan kualitatif merupakan cara kerja penelitian yang menitik beratkan pada aspek pendalaman data untuk memperoleh kualitas dari penelitian yang dilakukan.

Berdasarkan pengertian pendekatan kualitatif tersebut, dapat disimpulkan bahwa pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan penelitian kualitatif.

3.1.2 Jenis Penelitian

Berdasarkan data dan analisisnya, penelitian dapat dibedakan menjadi tiga. Berikut lebih dijelaskan oleh Ibrahim, dkk (2018:32) yaitu:

- 1) Penelitian kuantitatif, pada penelitian ini yang akan digunakan adalah data numerik atau kuantitatif yang dapat diukur dengan metode pengukuran yang benar dan tepat. Data-data yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah dapat berupa angka, statistik, tabel, dan grafik. Analisis data dalam penelitian kuantitatif umumnya menggunakan teknik statistik. Seperti regresi, uji t, anova, dan lain sebagainya
- 2) Penelitian kualitatif, pada penelitian ini peneliti menggunakan data deskriptif yang akan sulit diukur secara numerik. Data yang akan digunakan dalam penelitian ini biasanya berupa narasi ataupun cerita, observasi, wawancara, dan dokumen. Analisis data dalam penelitian kualitatif pada umumnya menggunakan berupa teknik analisis konten, analisis naratif, dan analisis kualitatif.
- 3) penelitian gabungan (*mixed methods*), pada penelitian gabungan ini menggunakan kedua jenis yang telah diuraikan diatas, yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Penelitian ini dilakukan

untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang masalah yang akan diteliti. Analisis data dalam penelitian gabungan dapat digunakan teknik statistik dan analisis kualitatif.

Dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan jenis penelitian pada pendekatan penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif lebih tepatnya jenis penelitian deskriptif kualitatif.

3.2 Variabel Penelitian

Menurut Trijahjo (2019:31), variabel penelitian merupakan obyek yang menempel pada diri obyek berupa suatu data yang dikumpulkan dan menggambarkan suatu kondisi atau nilai masing-masing subyek penelitian. Variabel penelitian merupakan suatu obyek berupa data yang akan dikumpulkan melalui suatu obyek penelitian yang telah ditentukan oleh peneliti agar dipelajari sehingga akan diperoleh suatu informasi yang dapat ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel tunggal. Variabel tunggal merupakan variabel yang hanya mengungkapkan dan membahas satu variabel, untuk mendeskripsikan tentang suatu keadaan secara objektif.

Berdasarkan pengertian diatas maka, variabel dalam penelitian ini adalah “Analisis Kepuasan Publik Dalam Penerbitan AK1 (kartu kuning) di Dinas Perdagangan Dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli” dengan menggunakan variabel tunggal.

Tabel 3.1
Variabel Penelitian

No	Variabel	Dimensi	Indikator
	“Pelayanan Publik” dapat diartikan sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok. Objek yang dilayani adalah masyarakat	1. Dimensi efisiensi 2. Dimensi efektivitas 3. Dimensi keadilan	Ada beberapa indikator yang dipakai dalam pelayanan publik: 1. Kebijakan pelayanan

	<p>yang terdiri atas individu, golongan dan organisasi (sekelompok organisasi).</p> <p>Menurut Afandi (2018:43).</p>	<p>4. Dimensi daya tanggap.</p> <p>Menurut Kumorotomo (dalam Hardiansyah 2018:68).</p>	<p>2. Profesionalisme SDM penyelenggara</p> <p>3. Sarana dan prasarana pelayanan publik</p> <p>4. Sistem informasi pelayanan publik</p> <p>5. Konsultasi dan pengaduan</p> <p>6. Inovasi pelayanan</p> <p>Menurut PERMEN UU NO.25/2009 tentang pelayanan publik, (pasal 38) dan peraturan pemerintah No. 96/2012 tentang pelaksanaan UU No. 12/2009 tentang pelayanan publik,</p>
--	--	--	---

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti dapat memahami dan dapat menangkap keadaan sebenarnya dari obyek yang akan diteliti. Dalam lokasi penelitian ini, lokasi yang dipilih oleh peneliti adalah di Dinas Perdagangan Dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli

3.3.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan selama periode enam bulan, dimulai pada bulan Mei hingga Oktober. Dalam beberapa waktu tersebut, penelitian akan dilakukan secara bertahap agar memastikan data yang akan diperoleh akurat dan terpercaya. Sehingga akan memberikan hasil yang baik dan bermanfaat.

Tabel 3.2

Jadwal Penelitian

Kegiatan	JADWAL PENELITIAN TAHUN 2023																						
	Mei			Juni				Juli				Agustus				September				Oktober			
	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Penyusunan Proposal	■	■	■																				
Konsultasi kepada Dosen Pembimbing				■	■	■	■	■	■	■	■												
Pengajuan Proposal									■	■													
Persiapan Seminar										■	■												
Seminar Penelitian										■													
Persiapan Penelitian											■												
Pengumpulan Data												■	■	■									
Penulisan Naskah Skripsi															■	■	■						
Konsultasi kepada Dosen Pembimbing																■	■						
Ujian Skripsi																	■	■	■				
Perbaikan dan konsultasi kepada dosen pembimbing																				■	■		

Sumber : Diolah oleh Penulis 2023

3.4 Sumber Data

Sumber data adalah tempat atau asal dari mana data atau informasi diperoleh. Dalam konteks pengolahan data dan analisis, sumber data merujuk pada sumber informasi yang digunakan untuk mengumpulkan, menghasilkan, atau mendapatkan data yang diperlukan.

Menurut Sugiyono (2019:194) sumber data dibagi menjadi dua yaitu:

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data ataupun data yang diperoleh langsung dilapangan oleh peneliti dari orang yang bersangkutan.

Tabel 3.3
Informan Penelitian

No.	Nama	Jenis Kelamin
-----	------	---------------

		L/P	
1.	Eval Nur Iman Lase		P
2.	Rolis Triomasi Halawa	L	
3.	Milen Putri Juwita Waruwu		P
4.	Ayu Anggi Pasaribu		P
5.	Desman Natalius Zebua	L	
6.	Sri Muliani Waruwu		P
7.	Berkati Hia	L	
8.	Oktiyani Lase		P
9.	Katarina Ndruru		P
10.	Murniyawati Zebua		P
11.	Elviani Waruwu		P

Sumber: Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan 2023

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang akan diperoleh tidak berhubungan langsung oleh pihak yang bersangkutan. Sehingga data tersebut diolah oleh peneliti sebagai tambahan informasi.

3.5 Sumber Informan

Dalam penelitian ini informan berhubungan dengan ¹⁴ Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli. Penentuan sumber informan penelitian peneliti menggunakan teknik *snowball sampling*, menurut sugioyono (2017:219) *snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, semakin

lama semakin besar hal ini karena sumber data yang sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan.

Tabel 3.3
Sumber Informan

No	Nama	Jabatan
1.	Kasihani Eli Lahagu, SE	PJ kabid Tenaga Kerja
2.	Reni Klementia Lase, SE	Pengantar Kerja Ahli Muda Bidang Ketenagakerjaan
3.	Novinaristanty Zega, SE	Analisis Kompetensi Dan Kualifikasi Tenaga Kerja Bidang Ketenagakerjaan
4.	Setiawan Lase, S.P	Analisis Tenaga Kerja

3.6 Instrumen Penelitian

Pada penelitian kualitatif ini, peneliti berperan aktif secara langsung dalam proses penelitian untuk mendapatkan data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Instrumen penelitian mengacu pada alat, metode, atau teknik yang akan digunakan dalam pengumpulan data dalam rangka penelitian ilmiah. Instrumen penelitian dapat berupa alat-alat seperti kuesioner, wawancara, observasi, tes, atau skala pengukuran.

Menurut Moleong (dalam Rahmawati 2019:52), peneliti memiliki kedudukan khusus yaitu, sebagai perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data, serta pelapor hasil penelitiannya. Menurut Sugiyono (dalam Kurniawan, 2021:1), menyatakan bahwa instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk melihat dan mengukur suatu fenomena alam maupun sosial yang diamati.

Berdasarkan pengertian diatas yang menjadi instrumen penelitian ini adalah peneliti itu sendiri. instrument yang digunakan adalah data-data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara (*interview*), dan dokumentasi.

a) Melalui observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) metode observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati sesuatu objek secara langsung tanpa mediator untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan objek tertentu. Peneliti melakukan observasi langsung di Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli..

b) Melalui Wawancara (*Interview*)

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2019), wawancara suatu pertemuan dua orang ataupun lebih untuk bertukar dan menggali informasi dan ide-ide dengan cara tanya jawab, sehingga nantinya dapat di ambil kesimpulan serta makna dalam suatu topik yang akan dibahas dalam wawancara

c) Melalui Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:105), metode dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan pengumpulan data dengan melakukan observasi atau mengamati langsung tempat yang akan diteliti, serta melakukan metode pengumpulan data melakukan wawancara terstruktur agar lebih mudah dalam mengumpulkan data, dan menggunakan dokumentasi untuk mengambil dokumen berbentuk gambar melalui *handphone* ataupun *camera* dalam bentuk foto dengan tujuan sebagai pelengkap.

3.8 Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018:246) analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Miles dan Huberman menawarkan pola umum analisis dengan mengikuti model interaktif sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya

memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

3. Penyajian Data

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, *flowchart*, *pictogram*, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungannya, sehingga akan mudah dipahami. Selain itu dalam penelitian kualitatif penyajian data yang sering dilakukan adalah dengan menggunakan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami.

4. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi kualitatif mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dilokasi penelitian dengan topik dan lokasi yang telah ditetapkan, yaitu di Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Gunungsitoli Jl. WR Supratman Nomor 09 Kota Gunungsitoli.

4.1.1. Sejarah Kantor Umum Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Gunungsitoli

Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli terbentuk berdasarkan peraturan Daerah Kota Gunungsitoli Nomor 8 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kota Gunungsitoli dan peraturan Walikota Gunungsitoli Nomor 47 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Gunungsitoli. Sesuai dengan peraturan ini penyelenggaraan urusan perdagangan, dan Ketenagakerjaan dilaksanakan oleh Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli.

Dinas ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli adalah sebuah lembaga ataupun instansi pemerintahan yang fungsinya untuk mengurus berkas calon tenaga kerja, maupun tenaga kerja di dalam negeri dan luar negeri dan serta melindungi tenaga kerja sesuai dengan undang undang yang berlaku. Dinas ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli juga mengevaluasi program dan kegiatan yang berkaitan dengan urusan ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli.

Berdasarkan peraturan Walikota Gunungsitoli 47 Tahun 2016 tentang susunan organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Gunungsitoli, struktur organisasi Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli, terdiri dari:

1. Kepala Dinas
2. Bagian Sekretaris terdiri dari:

- a) Sekreatris
 - b) Kasubag Umum dan Kepegawaian
 - c) Kasubag Program dan Keuangan
3. Bidang Perdagangan terdiri dari:
- a) Kepala Bidang Perdagangan
 - b) Kepala Seksi Pengembangan Perdagangan
 - c) Kepala Seksi Pengawasan
 - d) Kepala Seksi Kemetrolgian
 - e) Staf Pelaksana.
4. Bidang tenaga kerja terdiri dari:
- a) Kepala Bidang Tenaga Kerja.
 - b) Kepala Seksi Hubungan Industrial.
 - c) Kepala Seksi Pelatihan Dan Produktifitas.
 - d) Staf Pelaksana.

Berdasarkan uraian di atas maka disimpulkan Jumlah keseluruhan PNS sebanyak 27 Orang dan tenaga pendukung sebanyak 5 orang.

13 4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan peraturan Walikota Gunungsitoli Nomor 67 Tahun 2016 tentang Tugas dan Fungsi Jabatan Struktural Dinas perdagangan Kota Gunungsitoli adalah sebagai berikut:

A. Kepala Dinas

- (1) Kepala Dinas mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan dibidang perdagangan serta tugas pembantuan yang diberikan kepada Kota.
- (2) Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kepala Dinas mempunyai fungsi:
 - a. Perumusan kebijakan dibidang perdagangan
 - b. Pelaksanaan kebijakan dibidang perdagangan
 - c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan dibidang perdagangan
 - d. Pelaksanaan administrasi dinas

e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pemimpin terkait dengan tugas dan fungsinya.

(3) Rincian Tugas Kepala Dinas yaitu:

a. Mengkaji dan merumuskan kebijakan teknis bidang perdagangan

b. Mengkoordinasikan penyusunan program dan kegiatan Dinas

c. Memimpin, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang perdagangan.

d. Mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas dan fungsinya.

e. Memberikan petunjuk, arahan dan bimbingan kepada bawahan untuk kelancaran pelaksanaan tugas

f. Mengadakan koordinasi tentang tugas-tugas pembentukan menurut ketentuan yang berlaku

g. Mengadakan koordinasi dengan instansi terkait yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas

h. Menghadiri dan atau memimpin rapat atau pertemuan sesuai dengan tugas dan fungsinya

i. Merumuskan, mengkoordinasi penyusunan pelaporan, monitoring dan evaluasi serta mempertanggungjawabkan tugas kedinasan secara operasional maupun administrasi kepada pimpinan melalui sekretaris daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya

j. Memberi informasi, saran serta pertimbangan kepada pimpinan dalam bidang perdagangan

k. Melakukan pembinaan, penilaian dan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi serta urusan kepegawaian pada dinas

l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

B. Sekretaris Dinas

- 1

(1) Sekretaris Dinas melaksanakan tugas menyelenggarakan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi dinas.
- (2) Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekretaris Dinas mempunyai fungsi antara lain:

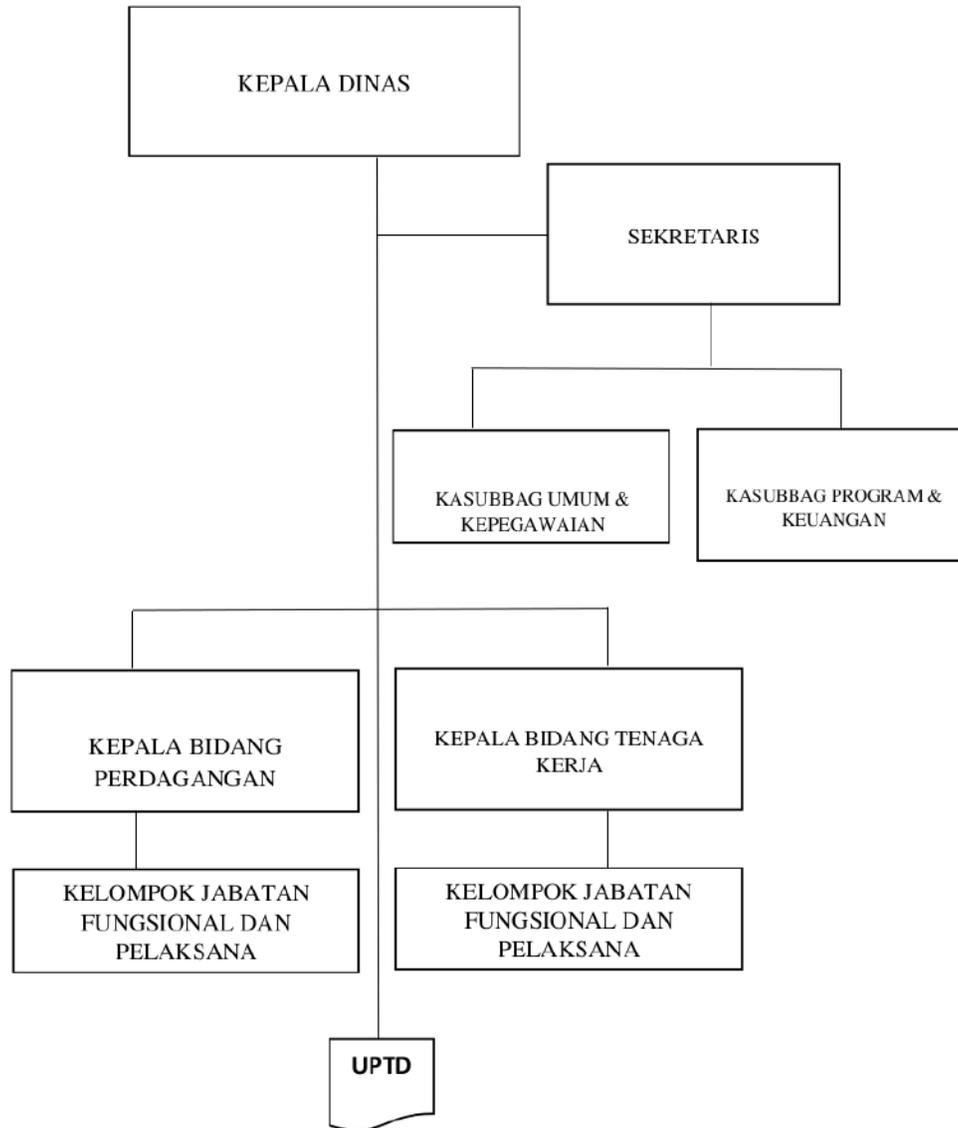
 - a. Pengkoordinasian kegiatan
 - b. Pengkoordinasian dan penyusunan rencana program dan anggaran
 - c. Pengumpulan dan pengolahan data serta pemantauan, evaluasi dan pelaporan
 - 1

 - d. Pembinaan dan pemberian dukungan administrasi yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, kerjasama, hukum organisasi, hubungan masyarakat, kearsipan dan dokumentasi
 - e. Penyelenggaraan pengelolaan barang milik negara dan pelayanan pengadaan barang atau jasa
 - f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan
- (3) Rincian tugas Sekretaris Dinas yaitu:

 - a. Memimpin penyelenggaraan tugas-tugas kesekretariatan dinas
 - b. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas-tugas lingkup dinas
 - c. Mengkoordinasikan pengelolaan administrasi yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, kerjasama, hukum, organisasi, hubungan masyarakat, kearsipan dan dokumentasi lingkup dinas
 - d. Menyelenggarakan perencanaan, pengelolaan dan pelaporan kebutuhan sarana dan prasarana perkantoran serta barang dan jasa untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi dinas
 - e. Menyelenggarakan penatausahaan keuangan dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku

- f. Menyelenggarakan perencanaan, pengelolaan dan pelaporan administrasi kepegawaian dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- g. Menyelenggarakan kegiatan protokoler dan hubungan masyarakat yang berhubungan dengan tugas-tugas dinas
- h. Menyelenggarakan pengelolaan dan penataan ketatausahaan dan kearsipan dinas
- i. Menyelenggarakan koordinasi, pembinaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan unit kerja
- j. Menyelenggarakan koordinasi dalam pengusulan atau penunjukan kuasa pengguna anggaran, pejabat pembuat komitmen, pejabat penatausahaan keuangan, pejabat pelaksana teknis kegiatan dan bendahara
- k. Membina dan memotivasi bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas, peningkatan kinerja dan pengembangan karier bawahan
- l. Mengkoordinasikan penyusunan analisa penyelenggara tugas dan fungsi dinas
- m. Memberikan saran dan bahan pertimbangan kepada kepala dinas dalam rangka pengambilan keputusan atau kebijakan
- n. Membuat laporan pelaksanaan tugas sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban
- o. Melakukan penilaian pelaksanaan pekerjaan kepala bidang dan kepala sub bagian pada akhir tahun berkenaan.

4.1.3 Struktur Bagan Organisasi Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli



Sumber : Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli, 2023

16

4.1.4 Deskripsi Identitas Informan

Informan penelitian ini terdiri dari 11 orang masyarakat dan 4 orang pegawai Dinas, Peneliti melakukan wawancara mendalam (*in-depth Interview*) yang bertujuan untuk memperjelas dan memperkuat data yang diperoleh di lapangan. Keseluruhan informasi tersebut dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling* karena teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian. Kriteria dari informan yang dipilih yaitu memiliki kriteria yang berdasarkan ketentuan yang telah peneliti tentukan untuk kemudian dipertimbangkan oleh peneliti, sesuai dengan keterkaitan mereka dengan penelitian ini.

Adapun informan sebagai pendukung dalam memperoleh informasi terkait penelitian yang dilakukan sebagaimana pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1
Informan Penelitian

No	Informan Penelitian	Jumlah	Keterangan
1	Kepala Bidang Penempatan Tenaga Kerja	1 Orang	Kabid Tenaga Kerja, Yang bertanggung jawab dalam penyusunan program dan rencana kegiatan bidang penempatan tenaga kerja dalam penyusunan AK1 (Kartu Kuning).
2	Pegawai/Staff Bidang Ketenagakerjaan	3 Orang	Yang bertanggung jawab dalam proses Pembuatan AK1(Kartu Kuning)
3	Masyarakat Yang Mengurus Kartu Pencari Kerja (AK-1) Di Dinas Perdagangan Dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli	11 Orang	Sebagai sumber untuk saya mengetahui secara mendalam bagaimana sistem program AK1(Kartu kuning).
	Jumlah Keseluruhan	15 Orang	

Sumber : Olahan Penulis 2023

4.2 Analisa Dan Pembahasan

4.2.1 Gambaran pelayanan publik dalam penerbitan AK1 (Kartu Kuning) di Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan ataupun pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat, yang diberikan oleh suatu penyelenggara pelayanan publik ataupun instansi kepada masyarakat yang bertujuan memenuhi kebutuhan jasa, barang ataupun pelayanan administrasi yang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Menurut Hayat (2017:22) pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang di atur oleh perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang di layani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan ataupun pengabdian secara profesional dan proposional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani secara sungguh-sungguh kepada orang yang di layani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kualitas yang baik.

Menurut Peraturan Menteri Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, (pasal 38) Dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, ada enam indikator pelayanan publik yaitu:

1. Kebijakan pelayanan, yang berfokus pada ketersediaan standar pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Profesionalisme SDM penyelenggara, yang berfokus pada kompetensi pelaksana pelayanan publik sesuai dengan jenis layanan yang diselenggarakan.

3. Sarana dan prasarana pelayanan publik, yang berfokus pada sarana pelayanan yang bersifat fisik, dan sarana penunjang lainnya.
4. Sistem informasi pelayanan publik, yang berfokus pada sistem informasi berbasis elektronik dan non elektronik untuk informasi publik sebagai bentuk dukungan operasional pelayanan publik
- 11 5. Konsultasi dan pengaduan, berfokus pada ketersediaan sarana atau wahana pengaduan dan konsultasi. Sarana yang dimaksud dapat berupa media sosial, email, surat, telepon, tatap muka, tempat khusus dan petugas khusus.
- 11 6. Inovasi pelayanan, berfokus pada kreatifitas pelaksana pelayanan publik melakukan inovasi yang bermanfaat bagi masyarakat, berkelanjutan, dapat direplikasi, dan sudah dilaksanakan minimal dalam rentang waktu satu tahun.

4.2.2 Kebijakan Pelayanan

Kebijakan pelayanan adalah seperangkat pedoman, peraturan, langkah-langkah, dan keputusan yang dibuat oleh pemerintah atau lembaga pemerintahan dengan tujuan mengatur dan mengelola bagaimana layanan publik disediakan dan diberikan kepada masyarakat. Penerapan kebijakan pelayanan yang baik merupakan bagian integral dari tata kelola pemerintahan yang baik.

Menurut Ridwan, I. H. J., & Sudrajat, M. A. S. (2020) kebijakan pelayanan adalah suatu kerangka kerja atau panduan strategis yang digunakan oleh suatu organisasi atau lembaga untuk mengatur dan mengelola layanan yang diberikan kepada masyarakat atau pelanggan. Kebijakan pelayanan ini bertujuan untuk memberikan arah dan tujuan yang jelas dalam menyediakan layanan yang berkualitas serta memastikan bahwa kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik. Kebijakan pelayanan juga dapat mencakup berbagai aspek, termasuk standar pelayanan, prosedur operasional, pengukuran kinerja, dan upaya perbaikan berkelanjutan.

Teori Birokrasi yang dikemukakan oleh Max Weber pada tahun 1922 merupakan salah satu konsep utama dalam ilmu administrasi dan pemerintahan yang telah memberikan landasan teoritis yang kuat untuk memahami organisasi pemerintahan dan pelayanan publik. Weber, seorang sosiolog Jerman, merumuskan teori ini sebagai respons terhadap perubahan-perubahan sosial dan politik yang terjadi pada masanya, dan dia memandang birokrasi sebagai solusi rasional untuk mengelola masyarakat yang semakin kompleks.

Salah satu aspek kunci dalam teori birokrasi Weber adalah hierarki. Menurut Weber, birokrasi adalah organisasi yang terstruktur secara hierarkis, dengan lapisan-lapisan yang jelas dari pihak yang berwenang di bagian atas dan bawahan yang melaksanakan instruksi dari atas. Hierarki ini dirancang untuk menciptakan ketertiban dan pengaturan yang efisien dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.

Selain itu, pembagian tugas adalah karakteristik lain dari birokrasi. Weber berpendapat bahwa dalam sebuah birokrasi, tugas-tugas harus dibagi secara jelas dan spesifik kepada pejabat-pejabat yang memiliki kewenangan untuk melaksanakannya. Hal ini bertujuan untuk menghindari tumpang tindih tugas dan memastikan bahwa setiap tugas dikerjakan oleh orang yang paling kompeten untuk melakukannya. Aturan dan regulasi yang ketat juga merupakan unsur penting dalam teori birokrasi. Weber menganggap bahwa birokrasi harus beroperasi berdasarkan aturan yang ditetapkan dengan jelas dan transparan. Aturan-aturan ini memberikan pedoman bagi tindakan-tindakan birokrasi dan juga memberikan kepastian hukum kepada warga negara.

Selain itu, Weber menekankan impersonalitas dalam birokrasi. Artinya, pejabat-pejabat birokratik harus bertindak secara objektif dan tidak memihak, tanpa memandang faktor-faktor pribadi seperti ras, agama, atau hubungan sosial dalam pengambilan keputusan. Hal ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa pelayanan publik diberikan secara adil dan merata kepada semua warga negara.

Secara keseluruhan, teori birokrasi Max Weber menggambarkan gambaran organisasi pemerintahan yang efisien, terstruktur, dan berdasarkan prinsip-prinsip rasional. Meskipun teori ini telah menginspirasi banyak praktik manajemen pemerintahan dan organisasi, juga mendapat kritik karena kecenderungannya untuk menciptakan birokrasi yang terlalu formal dan lambat dalam mengambil keputusan. Namun, pemahaman tentang konsep birokrasi masih sangat relevan dalam analisis pelayanan publik dan administrasi publik hingga saat ini.

Salah satu elemen penting dalam kebijakan pelayanan adalah penetapan standar pelayanan. Standar pelayanan ini menjelaskan kualitas layanan yang diharapkan oleh organisasi dan mengukur kinerja pelayanan terhadap standar tersebut. Selain itu, kebijakan pelayanan juga dapat mencakup prinsip-prinsip yang harus dipegang oleh staf dalam memberikan layanan, seperti etika, profesionalisme, dan tanggung jawab.

Kebijakan pelayanan dapat berlaku untuk berbagai jenis organisasi, baik sektor publik maupun swasta, termasuk pemerintah, perusahaan, rumah sakit, lembaga pendidikan, dan lain sebagainya. Tujuannya adalah untuk menciptakan konsistensi dalam pelayanan yang diberikan, mempromosikan akuntabilitas, dan memberikan kerangka kerja yang jelas bagi semua pihak yang terlibat dalam memberikan layanan (Asri, B., 2020).

Selain itu, menurut Husein, M. A., Pangkey, M., & Laloma, A. (2020) kebijakan pelayanan juga seringkali berisi strategi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan mengatasi masalah yang mungkin timbul dalam proses pelayanan. Ini mencakup langkah-langkah perbaikan yang dapat diambil jika ada keluhan atau ketidakpuasan pelanggan. Dengan demikian, kebijakan pelayanan merupakan instrumen penting dalam upaya menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat atau pelanggan.

Berdasarkan penjelasan diatas kebijakan pelayanan adalah suatu rangkaian pedoman aturan ataupun prosedur yang dirancang dan diimplementasikan oleh suatu organisasi atau entitas untuk memberikan suatu pelayanan yang baik kepada pelanggan ataupun masyarakat umum. Kebijakan pelayanan bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan yang disediakan oleh organisasi tersebut berkualitas, konsisten dan memenuhi kebutuhan serta harapan para pengguna ataupun penerima pelayanan.

Kebijakan pelayanan yang dengan dilengkapi prosedur pelayanan yang akurat harus dimiliki oleh instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, termasuk Kantor Dinas Ketenaga Kerjaan Kota Gunungsitoli. Manajemen pelayanan dalam pengelolaan kartu AK1 di Dinas Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli dilihat dari segi kebijakan pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli.

Pada penelitian ini, peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan di Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli. Berikut hasil wawancara tentang Analisis Pelayanan Dalam Penerbitan AK1 (Kartu Kuning), antara lain:

1. Bagaimana kebijakan pelayanan pada dinas?. Apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar pelayanan public?.
2. Apakah terdapat pelatihan atau pengembangan kompetensi bagi petugas yang terlibat dalam proses penerbitan Kartu Kuning?.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Julisman Telaumbanua pada hari Senin tanggal 14 Agustus 2023, bertempat di Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli menyatakan bahwa:

“Kebijakan pelayanan pada Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli telah berkomitmen untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanannya dengan menggunakan sistem informasi yang modern dan transparan. Dan

masih belum terdapat pelatihan serta pengembangan kompetensi bagi petugas yang terlibat dalam penerbitan AK1 (kartu kuning). Meskipun demikian Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli tetap berusaha memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.”

Sedangkan hasil wawancara dengan Ibu Novinaristanty Zega, S.E dengan menggunakan pertanyaan yang sama pada hari Senin tanggal 14 Agustus 2023, ia mengemukakan: “Kebijakan pelayanan pada Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli telah terlaksana dengan baik dan telah memenuhi standar pelayanan. Dan prosedur pelayanannya mudah serta tidak berbelit-belit. Namun para masyarakat yang mengurus kartu kuning tidak sabar dalam menunggu penerbitan kartu kuning. ”

Berbeda halnya dengan hasil wawancara yang dikemukakan oleh salah satu masyarakat yang mengurus AK1. Berikut hasil wawancara:

1. Menurut anda apakah kebijakan pelayanan pada Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli sudah dikatakan baik dan berkualitas.?
2. Apakah dalam pelayanan penerbitan AK1 anda merasa nyaman dan proses pelayanannya pun memudahkan anda.?

Berdasarkan hasil wawancara kepada Eval Nur Iman Lase, dan Rolis Triomasi Halawa pada hari Senin tanggal 15 Agustus 2023, menyatakan bahwa:

“Saat kami mengurus AK1 para pegawai memang sudah menjalankan tugasnya dengan baik, dan kami merasa nyaman dalam proses penerbitan AK1, namun kita masyarakat mengharapkan percepatan dalam pengurusan AK1 agar tidak berulang-ulang dan lama menunggu.”

Sedangkan hasil wawancara yang dikemukakan oleh Rolis Triomasi Halawa yaitu: “Berdasarkan pengalaman saya, saya harus mengakui bahwa kebijakan pelayanan yang diterapkan oleh Dinas

Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli sudah dikatakan baik tetapi ada baiknya pelayanan yang diberikan perlu ditingkatkan lagi. Agar penerbitan AK1 cepat selesai”

Maka berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas, peneliti menyimpulkan bahwasannya kebijakan pelayanan yang diterapkan di Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli masih kurang optimal dalam pengaplikasiannya meskipun Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli sudah berupaya sebisa mungkin dan diperlukan langkah yang strategis dari Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli dalam memberikan pelayanan yang extra terhadap pengurusan AK1 bagi masyarakat yang memerlukan.

4.2.3 Profesionalisme SDM Penyelenggara

Profesionalisme SDM Penyelenggara adalah suatu kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat dan memprioritaskan pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan. Profesionalisme SDM Penyelenggara merujuk pada tingkat kualifikasi, kompetensi, etika dan dedikasi yang dimiliki oleh individu-individu yang berkerja dalam organisasi atau lembaga yang bertanggung jawab dalam menyediakan layanan publik. Ini mencakup berbagai aspek, termasuk pengetahuan teknis, keterampilan, integritas, etika, dan sikap mental yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas nya dengan efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Fred Luthans profesionalisme sumber daya manusia penyelenggara mencakup kemampuan individu atau pegawai dalam mengintegrasikan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang relevan dengan pekerjaan mereka. Profesionalisme berarti berperilaku dengan etika yang tinggi, kompeten, dan berorientasi pada pelayanan.

Salah satu teori yang berkaitan dengan profesionalisme sumber daya manusia (SDM) penyelenggara adalah "Teori Profesionalisme"

yang dikemukakan oleh Andrew Abbott pada tahun 1988. Teori ini fokus pada profesionalisme dalam konteks profesi atau pekerjaan yang memiliki kode etik dan standar yang tinggi. Menurut Abbott, profesionalisme adalah hasil dari pembentukan komunitas profesional yang memiliki otonomi dalam mengatur praktik-praktik mereka. Hal ini menciptakan tanggung jawab moral terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Teori ini juga menyoroti bahwa profesionalisme melibatkan kontrol internal, yaitu norma-norma yang diinternalisasi oleh anggota profesi tersebut. Norma-norma ini membantu memastikan bahwa praktik-praktik yang dilakukan oleh profesional sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh komunitas profesional mereka. Abbott juga menekankan bahwa profesionalisme bukan hanya tentang kemampuan teknis, tetapi juga melibatkan integritas moral, komitmen terhadap etika, dan pemahaman mendalam terhadap nilai-nilai profesi tersebut.

Dalam konteks profesionalisme SDM penyelenggara, teori ini dapat diterapkan dengan mendorong anggota tim untuk menginternalisasi nilai-nilai dan standar yang berkaitan dengan pekerjaan mereka. Hal ini menciptakan kesadaran tentang tanggung jawab moral terhadap tugas dan pelayanan yang mereka berikan kepada publik. Pengembangan komunitas profesional internal dalam organisasi dapat membantu memastikan bahwa profesionalisme terjaga dengan baik dan bahwa SDM penyelenggara memiliki kemampuan teknis dan etika yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka dengan baik.

Selain itu, teori ini juga menekankan pentingnya kontrol internal dalam menghindari pelanggaran etika dan mengupayakan pelayanan yang berkualitas tinggi. Dengan menginternalisasi norma-norma dan nilai-nilai profesi, SDM penyelenggara dapat lebih mudah mengidentifikasi situasi-situasi yang melibatkan konflik moral dan membuat keputusan yang tepat. Dengan demikian, teori ini dapat

menjadi kerangka kerja yang bermanfaat dalam memahami dan meningkatkan profesionalisme SDM penyelenggara dalam berbagai konteks, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, atau sektor publik lainnya.

Ahli manajemen publik, Mary E. Guy, berfokus pada pentingnya budaya organisasi dalam mendukung profesionalisme. Menurutnya, budaya organisasi yang mempromosikan nilai-nilai seperti akuntabilitas, integritas, dan komitmen terhadap misi pelayanan publik adalah kunci dalam memastikan profesionalisme SDM penyelenggara.

Dr. David E. McNabb dalam tahun tersebut mungkin akan mempertahankan pandangannya tentang profesionalisme yang mencakup kemampuan individu untuk bekerja dengan etika, menjalankan tugas dengan kompetensi, dan beradaptasi dengan perubahan dalam lingkungan pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan diatas profesionalisme sdm penyelenggara mengacu pada tingkat kualitas, etika, kompetensi serta tanggung jawab yang dimiliki seseorang individu atau tim yang berkewajiban dalam penyelenggaraan suatu layanan tugas dan pekerjaan. Yang bertujuan untuk menjaga standar tertinggi dalam pelaksanaan tugas mereka.

3. Apakah dalam memberikan pelayanan petugas responsif dan sigap?

4. Bagaimana peran dan tanggung jawab petugas dalam memastikan kualitas pelayanan dalam penerbitan Kartu Kuning?

Berdasarkan hasil wawancara Senin tanggal 14 Agustus 2023 Dalam hal ini, peneliti bertanya kepada kepada ibu Reni Klementia Lase S.E, menyatakan bahwa:

“Profesionalisme SDM penyelenggara sudah baik dilakukan oleh para petugas. Kami memberikan pelayanan yang responsif dan sigap kepada pemohon AK1, hanya saja kami kekurangan SDM apa bila masyarakat banyak yang mengurus AK1. Kami agak kewalahan dalam memberikan layanan. Akan tetapi Kami bertanggung jawab

untuk menerima permohonan, memverifikasi dokumen dengan teliti, serta memproses permohonan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Agar kualitas pelayanan yang kami berikan tetap baik dan bagus di mata masyarakat.”

Sedangkan hasil wawancara dengan bapak Setiawan Lase, S.P dengan menggunakan pertanyaan yang sama pada hari Senin tanggal 14 Agustus 2023, Pendapat yang ia berikan hampir sama dengan hasil wawancara informan sebelumnya ia mengemukakan: “Profesionalisme SDM penyelenggara pada Dinas ini sudah baik kami berusaha untuk memberikan pelayanan yang responsif dan sigap kepada pemohon AK1. Hal ini sangat penting karena pemohon seringkali membutuhkan dokumen tersebut untuk keperluan yang mendesak, seperti melamar pekerjaan atau mengikuti pelatihan. Hanya saja kesulitan yang kami hadapi dalam profesionalisme penyelenggara ini yaitu kurangnya prosenil SDM.”

3. Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan para petugas di Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli, apakah pelayanan yang mereka berikan responsif dan sigap memberikan pelayanan.?
4. Apakah anda mengalami keterlambatan atau waktu yang lama saat menerima pelayanan dari Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli.?

Berbeda halnya dengan ¹⁴ hasil wawancara yang dikemukakan oleh salah satu masyarakat yang mengurus AK1. Pada hari Rabu 16 Agustus 2023, Berikut hasil wawancara:

Hasil wawancara yang dikemukakan oleh Milen Putri Juwita Waruwu, dan Ayu Anggi Pasaribu. Mereka memberikan pendapat yang sama yaitu: “Sejauh ini kami merasa bahwa para petugas telah melakukan pelayanan dengan cukup baik. Namun, mungkin mereka bisa mempertimbangkan untuk mempercepat proses pengurusan AK1 secara keseluruhan agar masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama.”

Maka berdasarkan hasil wawancara dengan keempat informan di atas, peneliti menyimpulkan bahwasannya profesionalisme SDM penyelenggara yang diterapkan di Dinas Perdagangan dan Ketengakerjaan Kota Gunungsitoli sudah cukup baik. Namun akan lebih bagus jika profesionalisme SDM penyelenggara lebih ditingkatkan lagi. Mengingat pernyataan bahwa kurangnya SDM bisa menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang baik, kami sarankan untuk mempertimbangkan penambahan personel atau pelatihan tambahan bagi petugas yang ada. Ini akan membantu meningkatkan kapasitas mereka dalam menangani jika terjadi lonjakan permohonan.

4.2.4 Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

Secara umum sarana dan prasarana pelayanan publik mengacu pada segala jenis fasilitas, infrastruktur, sumber daya, dan elemen yang diperlukan untuk menyediakan dan mengelola layanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat. Sarana dan prasarana memiliki arti yang sama dengan fasilitas, dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan.

Dalam konteks pemerintahan dan administrasi publik, pengelolaan sarana dan prasarana pelayanan publik adalah elemen penting dalam memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat adalah berkualitas, efisien, dan dapat diakses oleh semua warga. Kedua komponen ini bekerja sama untuk menciptakan infrastruktur dan lingkungan yang mendukung penyediaan layanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut KBBI (2007: 999) sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan, alat, media. Sedangkan prasarana Menurut KBBI (2007: 999) adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek, dan sebagainya).

Sebuah unit pelayanan yang berkualitas mesti ditopang dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Kondisi ini perlu tercipta agar pengguna mendapatkan rasa nyaman saat mengakses pelayanannya.

Berdasarkan penjelasan dan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa bahwa untuk menyediakan layanan yang berkualitas, penting untuk memiliki fasilitas dan infrastruktur yang memadai. Fasilitas dan infrastruktur yang memadai diperlukan agar pengguna layanan merasa nyaman saat menggunakan layanan tersebut. Sarana dan prasarana harus memenuhi standar kualitas yang ditetapkan untuk layanan. Dan juga Sarana dan prasarana pelayanan publik harus dikelola dengan baik, termasuk perawatan dan pemeliharaan rutin untuk memastikan kelancaran operasi dan keamanan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak Julisman Telaumbanua dan ibu Reni Klementia Lase S.E, pada hari Senin tanggal 14 Agustus 2023,. Kedua informan ini memberikan jawaban yang sama dengan pertanyaan sebagai berikut:

5. Apakah fasilitas dikantor lengkap? Sehingga penerbitan kartu kuning dapat siap dengan waktu yang singkat?
6. Apakah terdapat mekanisme cadangan atau alternatif jika sarana prasarana utama mengalami masalah?

“Sarana dan prasarana pelayanan publik di Dinas ini masih belum dikatakan lengkap dan memadai. Kami menghadapi beberapa kendala dalam hal ini, seperti keterbatasan peralatan cetak yang telah tua dan sering mengalami masalah teknis. Ini telah mempengaruhi efisiensi proses penerbitan kartu kuning. Kami sedang mempertimbangkan untuk meningkatkan fasilitas kami agar bisa memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efektif kepada masyarakat. Untuk mengatasi potensi kendala tersebut, kami telah mengembangkan mekanisme cadangan. Sebagai contoh, jika peralatan cetak utama kami mengalami gangguan teknis, kami

memiliki kesepakatan dengan penyedia jasa cetak luar yang dapat membantu kami mencetak kartu kuning.

14
Berbeda halnya dengan hasil wawancara yang dikemukakan oleh salah satu masyarakat yang mengurus AK1. Pada hari Rabu 16 Agustus 2023, Berikut hasil wawancara:

5. Bagaimana penilaian anda terhadap fasilitas yang ada di Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli.?
6. Apakah sarana dan prasarana yang ada di Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli telah memudahkan anda dalam melakukan penerbitan AK1 (Kartu Kuning).?

Hasil wawancara yang dikemukakan oleh Desman Natalius Zebua, “saya harus mengakui bahwa sarana prasarana kantor ini belum mencapai tingkat kelengkapan yang diharapkan. Namun, saya percaya bahwa pihak dinas sedang berusaha untuk meningkatkan fasilitasnya, dan saya berharap perbaikan akan segera terlaksana untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik.”

Berbeda halnya dengan hasil wawancara yang dikemukakan Sri Muliani Waruwu, dengan menggunakan pertanyaan yang sama salah satu masyarakat yang mengurus AK1: “Menurut saya pribadi sarana dan prasarana sudah cukup lengkap seperti adanya tempat parkir, ruangan yang cukup bersih. Akan tetapi peralatan komputer yang digunakan terkadang agak lambat dan rentan mengalami masalah teknis. Ini kadang-kadang menghambat kelancaran penerbitan kartu kuning.”

Berdasarkan hasil wawancara keempat informan diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli perlu memprioritaskan perbaruan dan peningkatan sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses penerbitan AK1. Ini mencakup penggantian peralatan cetak. Dengan demikian, ini dapat membantu Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli untuk meningkatkan pelayanan publik mereka dalam penerbitan AK1 dan memastikan bahwa

masyarakat mendapatkan layanan yang lebih baik dan lebih cepat di masa depan.

4.2.5 Sistem Informasi Pelayanan Publik

Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) adalah sebuah konsep yang mencakup penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat. SIPP bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Pertama, SIPP melibatkan integrasi teknologi informasi dalam proses pengelolaan dan penyediaan layanan publik. Ini mencakup penggunaan perangkat lunak, hardware, dan jaringan untuk mengelola dan mendukung kegiatan operasional instansi pelayanan publik. Sebagai contoh, aplikasi berbasis web atau mobile dapat digunakan untuk mempermudah masyarakat mengakses informasi atau melakukan pengajuan layanan.

Kedua, SIPP memberikan penekanan pada transparansi dan akuntabilitas. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, informasi terkait layanan publik dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Hal ini membantu meningkatkan tingkat transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan memungkinkan masyarakat untuk memantau kinerja instansi pemerintah.

Ketiga, SIPP dapat meningkatkan efisiensi dalam penyediaan layanan publik. Proses otomatisasi dan integrasi data dapat mengurangi birokrasi dan mempercepat waktu respon terhadap permintaan masyarakat. Sebagai contoh, sistem pendaftaran online atau layanan pelaporan secara digital dapat mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan.

Keempat, SIPP berpotensi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan pemerintah. Dengan menyediakan informasi yang mudah diakses dan melibatkan

masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan, SIPP dapat memperkuat partisipasi aktif warga dalam mengawasi dan berkontribusi pada penyelenggaraan pelayanan publik.

Kelima, SIPP juga dapat memperkuat koordinasi antarinstansi pemerintah. Melalui integrasi sistem, data dapat dibagikan secara lebih efektif antara berbagai lembaga atau departemen yang terlibat dalam penyediaan layanan publik.

Keenam, SIPP mencakup keamanan informasi untuk melindungi data pribadi masyarakat. Pengamanan data dan privasi menjadi aspek penting agar masyarakat merasa aman dan percaya menggunakan layanan publik secara daring.

Ketujuh, SIPP dapat memfasilitasi analisis data untuk meningkatkan kebijakan dan program pelayanan publik. Dengan mengumpulkan dan menganalisis data, instansi pemerintah dapat membuat keputusan yang lebih informasional dan berbasis bukti untuk meningkatkan efektivitas layanan.

Kedelapan, SIPP dapat mendukung penerapan e-government, yang mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Kesembilan, SIPP mengajak masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pemanfaatan teknologi informasi. Peningkatan literasi digital dan keterampilan teknologi di antara masyarakat menjadi penting agar mereka dapat mengakses dan memanfaatkan layanan publik secara maksimal.

Terakhir, SIPP adalah bagian integral dari upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih, efisien, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Dengan terus mengembangkan dan meningkatkan sistem ini, diharapkan pelayanan publik dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat, menciptakan lingkungan yang lebih baik bagi pembangunan bersama.

Teori Administrasi Publik memberikan landasan konseptual yang signifikan dalam memahami organisasi publik, termasuk bagaimana organisasi tersebut diatur dan dijalankan. Dalam konteks Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP), konsep-konsep kunci dari teori administrasi publik, seperti birokrasi, hierarki, dan efisiensi administratif, dapat diaplikasikan untuk meningkatkan penyelenggaraan layanan publik melalui pemanfaatan sistem informasi yang canggih.

Pertama-tama, birokrasi, sebagai model pengaturan organisasi dengan tugas dan tanggung jawab yang terdefinisi dengan jelas, dapat diterapkan dalam SIPP untuk memastikan struktur yang terorganisir dan teratur. Sistem informasi dapat digunakan untuk mengotomatisasi proses birokratis, meminimalkan kesalahan, dan meningkatkan akurasi data, yang pada gilirannya dapat mempercepat pelayanan kepada masyarakat.

Kedua, konsep hierarki dalam teori administrasi publik dapat diaplikasikan dalam SIPP untuk memahami struktur dan saluran komunikasi di dalam organisasi. Dengan menggunakan sistem informasi, informasi dapat mengalir dengan lancar dan cepat melalui tingkatan hierarki, memastikan keputusan dan kebijakan dapat diimplementasikan secara efisien tanpa hambatan komunikasi.

Ketiga, efisiensi administratif, sebagai tujuan utama dalam teori administrasi publik, dapat ditingkatkan melalui penerapan SIPP. Sistem informasi dapat membantu dalam manajemen data, pengelolaan sumber daya, dan peningkatan proses kerja, yang semuanya berkontribusi pada efisiensi keseluruhan dalam penyelenggaraan layanan publik.

Keempat, integrasi SIPP dengan konsep administrasi publik dapat mengarah pada transparansi yang lebih besar. Dengan menggunakan sistem informasi yang terbuka dan mudah diakses, masyarakat dapat memahami struktur organisasi, alur kerja, dan

kebijakan yang memengaruhi layanan publik. Ini menciptakan dasar untuk akuntabilitas dan partisipasi masyarakat yang lebih besar.

Terakhir, penerapan SIPP secara efektif dapat membantu menciptakan lingkungan administratif yang adaptif dan responsif terhadap perubahan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, organisasi publik dapat dengan cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan baru dan mendukung inovasi dalam penyelenggaraan layanan publik sesuai dengan kebutuhan yang berkembang. Dengan demikian, integrasi antara SIPP dan konsep administrasi publik memberikan dasar yang kuat untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik dalam era digital.

7. Bagaimana dinaker menggunakan sistem informasi pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan kepada pencari kerja?
8. Apa langkah-langkah yang direncanakan oleh dinas kerja untuk terus meningkatkan pelayanan kepada pencari kerja melalui sistem informasi pelayanan publik ini di masa depan?

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak Setiawan Lase, S.p pada hari Senin tanggal 14 Agustus 2023, menyatakan bahwa:

“Sistem informasi pelayanan publik mungkin sudah dikatakan berjalan dengan baik di Dinas ini. Kami menggunakan sistem informasi pelayanan publik untuk memproses penerbitan AK1 dengan lebih efisien. Namun adapun kendala yang sering terjadi. Ada kendala teknis yang terkait dengan stabilitas sistem. Terkadang, sistem mengalami gangguan atau pemadaman, yang dapat menghambat proses penerbitan AK1. Akan tetapi Kami terus melakukan pembaruan sistem dan memperbaiki proses agar semakin efisien.”

Sedangkan hasil wawancara dengan Ibu Novinaristanty Zega, S.E dengan menggunakan pertanyaan yang sama pada hari Senin tanggal 14 Agustus 2023.

“Sekarang ini sistem informasi pelayanan publik pada Dinas ini telah canggihh. Kami menciptakan pangkalan data terpusat yang membantu kami mengelola informasi pencari kerja secara efisien dan

menghindari duplikasi data. Kendala yang kami hadapi terkait dengan ini yaitu keamanan data pribadi pencari kerja dan jaringan yang buruk.

”

14
Berbeda halnya dengan hasil wawancara yang dikemukakan oleh salah satu masyarakat yang mengurus AK1. Pada hari Jumat 18 Agustus 2023, Berikut hasil wawancara:

7. Bagaimana saran Anda untuk meningkatkan efektivitas dan kenyamanan sistem informasi pelayanan publik dalam penerbitan AK1 bagi masyarakat?
8. Apakah anda mengalami kendala atau masalah dalam menggunakan system informasi pelayanan publik dalam penerbitan AK1 secara online.?

Hasil wawancara yang dikemukakan oleh Berkati Hia: “Saran saya untuk meningkatkan efektivitas dan kenyamanan sistem informasi pelayanan publik dalam penerbitan AK1 adalah, pastikan bahwa sistem ini mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan teknologi atau akses internet yang terbatas. Terkadang, sistem ini mengalami masalah teknis yang dapat mempengaruhi penggunaan yang lancar yaitu kesalahan server, masalah koneksi internet yang dapat membuat pencari kerja kesulitan dalam mengakses sistem atau mengajukan permohonan mereka.”

Berbeda halnya dengan hasil wawancara informan dengan pertanyaan yang sama sebelumnya yang dikemukakan oleh Oktiyani Lase dan Elviani Waruwu, pada hari jumat 18 Agustus 2023. Yakni salah seorang masyarakat yang mengurus Kartu AK1, mereka memberikan jawaban yang sama yaitu:

”Menurut kami sistem yang digunakan ini harus mudah digunakan dan responsif untuk membantu pencari kerja dalam mengatasi masalah teknis atau pertanyaan terkait proses penerbitan AK1.”

Dari wawancara dengan informan di Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli terkait Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP), dapat disimpulkan bahwa implementasi SIPP menghadapi sejumlah tantangan. Kendala tersebut mencakup, masalah teknis seperti gangguan jaringan dan pemadaman listrik, serta kekhawatiran terkait keamanan data. Meskipun demikian, pihak dinas memiliki rencana untuk mengatasi masalah ini dengan melakukan pembaruan sistem untuk meningkatkan keamanan dan ketangguhan, serta meningkatkan infrastruktur teknologi. Kesimpulan ini menyoroti pentingnya perbaikan dan pengembangan berkelanjutan dalam implementasi SIPP untuk meningkatkan efektivitas dan pelayanan kepada masyarakat.

4.2.6 Konsultasi dan Pengaduan

Konsultasi dan pengaduan merujuk pada dua aspek penting dalam interaksi antara individu atau kelompok dengan pihak yang memiliki keahlian atau otoritas tertentu. Konsultasi terjadi ketika seseorang mencari nasihat, pandangan, atau informasi dari ahli atau profesional dalam suatu bidang. Proses konsultasi bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik, solusi, atau rekomendasi terkait suatu masalah atau isu tertentu. Contohnya, seseorang dapat mengkonsultasikan masalah kesehatan kepada seorang dokter atau mencari saran strategi bisnis dari seorang konsultan manajemen.

Sementara itu, pengaduan merupakan ekspresi resmi dari ketidakpuasan atau masalah yang dihadapi oleh individu atau kelompok terhadap produk, layanan, atau pelayanan publik. Tujuan dari pengaduan adalah untuk mendapatkan resolusi atau penyelesaian terhadap masalah tersebut. Pihak yang melakukan pengaduan berharap mendapatkan tanggapan atau tindakan dari pihak yang berwenang. Sebagai contoh, seorang pelanggan yang merasa tidak puas dengan layanan suatu perusahaan dapat mengajukan pengaduan melalui formulir resmi atau lembaga perlindungan konsumen.

Dalam banyak kasus, konsultasi dapat menjadi langkah awal sebelum seseorang memutuskan untuk mengajukan pengaduan. Konsultasi membantu individu mendapatkan informasi atau pemahaman yang diperlukan sebelum mengambil langkah lebih lanjut untuk menyelesaikan masalah melalui pengaduan resmi. Keduanya, baik konsultasi maupun pengaduan, memainkan peran penting dalam menjaga transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan yang berkualitas di berbagai sektor, termasuk sektor publik dan swasta.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa konsultasi dan pengaduan adalah dua aspek penting dalam berbagai lembaga, organisasi, dan hubungan antar individu. Keduanya memiliki peran yang berbeda, namun keduanya memiliki tujuan yang sama, yaitu untuk memfasilitasi komunikasi efektif dan menyelesaikan masalah atau perbedaan.

9. Apakah tersedia saluran komunikasi khusus atau layanan konsultasi online bagi pencari kerja yang ingin mendapatkan informasi atau saran, yang dapat diisi untuk melaporkan masalah/keluhan yang terkait di Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gununugsitoli?
10. Apakah terdapat mekanisme pengaduan atau keluhan jika pemohon merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan?

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Reni Klementia Lase, S.E pada hari Senin 14 Agustus 2023, ia mengatakan: “Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli menyediakan saluran komunikasi khusus dan layanan konsultasi online bagi pencari kerja. Kami memiliki situs web resmi yang mencakup berbagai informasi terkait dengan ketenagakerjaan, peluang kerja, serta panduan untuk pencari kerja. Di situs web ini, pencari kerja dapat mengakses informasi penting dan juga mengisi formulir konsultasi online jika mereka memerlukan saran atau panduan dalam mencari pekerjaan. Dan di Dinas kami ini juga kami telah memberikan kotak saran bagi para masyarakat.”

Sedangkan menurut ibu Novinaristanty Zega, S.E dengan menggunakan pertanyaan yang sama pada pada hari Senin 14 Agustus 2023, ia mengemukakan: “Dinas Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli, kami memiliki mekanisme pengaduan yang berfungsi sebagai saluran bagi pemohon yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima. Pemohon yang merasa tidak puas dapat mengajukan keluhan secara tertulis melalui formulir dan kotak saran yang telah disediakan di lokasi pelayanan kami. Selain itu, kami juga menyediakan alamat email dan nomor telepon yang dapat digunakan untuk mengajukan keluhan secara elektronik atau melalui telepon.”

9. Apakah anda merasa bahwa petugas aktif dalam menggali informasi mengenai keinginan dan kebutuhan masyarakat.?

10. Bagaimana pengalaman anda dalam mengajukan pertanyaan atau konsultasi petugas di Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli terkait pelayanan publik dalam penerbitan AK1.?

14
Berbeda halnya dengan hasil wawancara yang dikemukakan oleh, salah satu masyarakat yang mengurus AK1 Katarina Ndruru, pada hari Senin tanggal 21 Agustus 2023, ia mengemukakan bahwa: “Saya mengakui bahwa petugas pelayanan publik telah aktif dalam upaya untuk menggali informasi mengenai keinginan dan kebutuhan kami. Pengalaman kami dalam mengajukan pertanyaan atau konsultasi kepada petugas di Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli terkait pelayanan publik dalam penerbitan AK1 adalah positif secara keseluruhan. Petugas bersedia memberikan informasi yang kami perlukan.”

14
Berbeda halnya dengan hasil wawancara yang dikemukakan oleh Murniyawati Zebua salah satu masyarakat yang mengurus AK1 dengan pertanyaan yang sama pada hari Senin tanggal 21 Agustus 2023: “Menurut saya beberapa petugas pelayanan publik telah menunjukkan inisiatif yang positif dalam mendekati masyarakat untuk

memahami apa yang kami inginkan dan butuhkan. Akan tetapi sejauh ini saya belum mengajukan konsultasi kepada petugas.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa konsultasi dan pengaduan di Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli telah terlaksana dengan baik. Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli juga, telah memiliki mekanisme pengaduan yang berfungsi sebagai saluran bagi pemohon yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima. Pemohon yang merasa tidak puas dapat mengajukan keluhan secara tertulis melalui formulir dan kotak saran yang telah disediakan di lokasi pelayanan. Selain itu Dinas ini juga menyediakan alamat email dan nomor telepon yang dapat digunakan untuk mengajukan keluhan secara elektronik atau melalui telepon. Dengan kata lain, Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli memiliki sistem yang transparan dan terbuka bagi masyarakat untuk melaporkan masalah atau keluhan terkait dengan pelayanan publik yang mereka terima.

4.2.7 Inovasi Pelayanan

Inovasi pelayanan merujuk pada upaya meningkatkan dan mengembangkan cara penyediaan layanan kepada pelanggan atau masyarakat. Pendekatan ini melibatkan penerapan ide-ide kreatif, pemanfaatan teknologi terbaru, dan perubahan dalam proses bisnis untuk memberikan pengalaman yang lebih baik, efisien, dan efektif. Inovasi pelayanan dapat mencakup peningkatan kualitas layanan melalui perbaikan proses dan pelatihan karyawan, penggunaan teknologi seperti aplikasi seluler dan kecerdasan buatan, serta penyesuaian yang lebih baik terhadap preferensi pelanggan. Selain itu, perubahan dalam model bisnis, partisipasi pelanggan dalam pengembangan layanan, peningkatan efisiensi operasional melalui

otomatisasi dan analisis data, serta aspek keberlanjutan juga merupakan elemen-elemen penting dari inovasi pelayanan. Dengan terus menerapkan inovasi pelayanan, organisasi dapat tetap kompetitif, relevan, dan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan yang terus berkembang. Sutirna, H. (2018: 23) menyatakan bahwa inovasi adalah suatu ide, hal-hal yang praktis, metode, cara, barang-barang buatan manusia, yang diamati atau dirasakan sebagai suatu yang baru bagi seseorang atau kelompok orang (masyarakat).

Menurut KBBI (2021) inovasi adalah penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya yaitu berupa gagasan, metode atau alat.

Salah satu teori yang berkaitan dengan Inovasi pelayanan adalah "Teori Disrupsi" yang dikemukakan oleh Clayton Christensen 1997. Teori ini berfokus pada perubahan yang muncul dari bawah, di mana inovasi muncul dengan cara yang tidak konvensional dan mengejutkan pasar dengan memberikan solusi yang lebih sederhana, terjangkau, atau lebih mudah digunakan daripada yang sudah ada. Inovasi pelayanan juga mencakup konsep "kemampuan berpikir desain" (*design thinking*), di mana proses pemikiran kreatif digunakan untuk merancang layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan inovasi pelayanan yaitu menciptakan sesuatu yang baru yang akan berdampak pada perubahan untuk terus mengikuti perubahan perubahan yang ada pada lingkungan, agar tidak tertinggal dan akan memberikan nilai tambah dalam meningkatkan kualitas sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Setiaman Lase, S.E dan ibu Novinaristanty Zega, S.E pada hari Senin Tanggal 14 Agustus 2023 mereka memberikan jawaban yang sama dengan pertanyaan:

11. Apa saja yang menjadi inovasi pelayanan pada dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli, khususnya pada bagian Ketenagakerjaan.

12. Apa saja perubahan atau inovasi terbaru dalam proses penerbitan Kartu Kuning yang telah diterapkan?

“Inovasi pelayanan yang telah kami terapkan di bagian Ketenagakerjaan yaitu, kami telah menerapkan inovasi dalam pelayanan publik. Kami telah mengimplementasikan sistem pendaftaran online untuk layanan kami. Akan tetapi terdapat beberapa masalah yang perlu diatasi dalam inovasi pelayanan di bagian Ketenagakerjaan, Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli. Masih ada sebagian warga yang kurang akses internet atau pemahaman teknologi yang memadai, sehingga penerapan sistem pendaftaran online belum merata”

Sedangkan menurut ibu Novinaristanty Zega, S.E ia mengemukakan: “Inovasi pelayanan yang telah diterapkan pada Dinas ini pada bagian Ketenagakerjaan yaitu sistem penerbitan online yang memungkinkan individu yang membutuhkan Kartu Kuning untuk mengajukan permohonan secara elektronik melalui situs web resmi kami. Mereka dapat mengisi formulir online, mengunggah dokumen yang diperlukan. Akan tetapi beberapa warga mungkin belum terbiasa dengan penggunaan teknologi digital, sehingga memerlukan bantuan dalam mengajukan permohonan secara online”.

Berbeda halnya dengan hasil wawancara yang dikemukakan oleh, salah satu masyarakat yang mengurus AK1 Elviani Waruwu dan Ayu Anggi Pasaribu. Mereka memberikan jawaban yang sama pada hari Senin tanggal 21 Agustus 2023, dengan pertanyaan yaitu:

11. Apakah Anda mengetahui adanya inovasi baru penerbitan AK1 dalam pelayanan publik yang telah diperkenalkan oleh pemerintah atau lembaga terkait?

12. Bagaimana tanggapan Anda terhadap inisiatif pemerintah dalam memperkenalkan layanan online?

“ya, kami telah mengetahui adanya penerapan inovasi baru pada Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli. Kami merasa bahwa ini adalah langkah yang sangat positif. Meski pun masih ada kekurangan dalam penerapan pengurusan AK1 secara online ini, akan tetapi ini telah membawa banyak kemudahan bagi kami dalam pengurusan AK1. Semoga inovasi ini dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat”.

Berdasarkan penjelasan informan diatas maka dapat disimpulkan bahwa penerapan pendaftaran secara online masih perlu ditingkatkan. Meskipun telah memperkenalkan inovasi ini, terdapat sejumlah masalah yang perlu diatasi dalam penerapan inovasi pelayanan di bagian Ketenagakerjaan, Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli. Untuk mengatasi masalah ini, Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli agar lebih berusaha untuk memberikan pelatihan dan panduan kepada masyarakat yang membutuhkan, sehingga mereka dapat menggunakan sistem pendaftaran online dengan lebih baik.

4.3 Upaya Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli dalam prosedur pembuatan AK1 (Kartu kuning)

Sebelum diperkenalkannya inovasi pendaftaran AK1 (Kartu Kuning) secara online, di Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli bagian ketenagakerjaan. Dalam pengurusan AK1 (Kartu Kuning) sistem yang diterapkan yaitu manual. Masyarakat yang hendak mengurus AK1 harus ke Dinas untuk melihat apa saja syarat yang diperlukan dan terkadang masyarakat harus mengantri, jika adanya lonjakan permintaan pengurusan AK1 (Kartu kuning). Dalam pengurusan secara manual ini, ada saja masyarakat yang lupa membawa salah satu persyaratan pembuatan AK1, bahkan ada yang salah ukuran pas fotonya. Sehingga, penerbitan AK1 bisa dikatakan lambat. Dari permasalahan tersebut, Dinas Perdagangan dan

Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli menerapkan sistem pengurusan AK1 (Kartu Kuning) secara online.

Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli berusaha untuk menghadirkan solusi yang lebih modern dan efisien dalam proses pelayanan publik. Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli telah menerapkan sistem pendaftaran online untuk pengajuan AK1. Langkah ini bertujuan untuk mengurangi beban antrian fisik di kantor dinas dan memberikan alternatif yang lebih cepat dan efisien bagi para pemohon. Dengan demikian, masyarakat dapat mengajukan permohonan AK1 secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor dinas.

Oleh karena itu Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli telah melakukan berbagai upaya dalam prosedur pembuatan AK1 untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan pemahaman masyarakat terkait dengan layanan ini. Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli juga melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait dengan prosedur pembuatan AK1. Ini termasuk memberikan informasi mengenai dokumen-dokumen yang diperlukan, persyaratan, dan tata cara pengajuan. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai prosedur ini, sehingga mereka dapat mengurus AK1 dengan lancar. Inisiatif-inisiatif ini diharapkan dapat memberikan manfaat besar kepada masyarakat.

4.4 Analisa Hasil Pembahasan

4.4.1 Kebijakan Pelayanan

Setiap pelayanan memerlukan kebijakan pelayanan yang handal akan tetapi kebijakan pelayanan yang diterapkan di Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan masih belum optimal pengaplikasiannya, khususnya pada bagian Ketenagakerjaan. Masih belum adanya pelatihan dan pengembangan para petugas yang memberikan pelayanan dalam penerbitan AK1 (Kartu Kuning). Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli sudah berupaya sebaik mungkin

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus AK1(Kartu Kuning).

4.4.2 Profesionalisme SDM Penyelenggara

Dari segi profesionalisme SDM penyelenggara petugas telah cukup baik. Para petugas responsif dan sigap dalam pelayanannya. Tetapi, kekurangan jumlah SDM dapat menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu sangat diperlukan penambahan personil agar kualitas pelayanan tetap baik di mata masyarakat.

4.4.3 Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

Sarana dan prasarana Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli perlu memberikan prioritas pada pembaruan dan peningkatan sarana serta prasarana yang digunakan dalam proses penerbitan AK1. Sarana dan prasarana masih belum dikatakan lengkap. Ini akan menjadi kendala percepatan penerbitan AK1(Kartu Kuning), bagi para masyarakat yang hendak mengurus AK1(Kartu Kuning).

4.4.4 Sistem Informasi Pelayanan Publik

Implementasi SIPP menghadapi sejumlah tantangan, termasuk masalah teknis dan kekhawatiran keamanan data. Meskipun demikian, pihak dinas memiliki rencana untuk mengatasi masalah ini melalui pembaruan sistem dan peningkatan infrastruktur teknologi. Dengan begitu, sangat diperlukan perbaikan berkelanjutan dalam implementasi SIPP untuk meningkatkan efektivitas dan pelayanan kepada masyarakat.

4.4.5 Konsultasi dan Pengaduan

Konsultasi dan pengaduan di Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli telah terlaksana dengan baik. Dan juga telah mendirikan sistem yang transparan dan terbuka bagi masyarakat untuk

melaporkan masalah atau keluhan terkait dengan pelayanan publik yang mereka terima.

4.4.6 Inovasi Pelayanan

Inovasi pelayanan yang telah diterapkan pada Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan yaitu adanya pendaftaran secara *online*. Meskipun telah memperkenalkan inovasi yang baru ini, masih terdapat beberapa masalah yang perlu diatasi dalam proses penerapannya. Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli perlu meningkatkan upaya mereka dalam memberikan pelatihan dan panduan kepada masyarakat yang membutuhkan, sehingga masyarakat dapat lebih baik dalam menggunakan sistem pendaftaran *online*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli, maka selanjutnya peneliti menyampaikan beberapa kesimpulan antara lain sebagai berikut:

Pelayanan publik dalam penerbitan AK1(Kartu Kuning) di Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli, telah melakukan upaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus AK1(Kartu Kuning). Para petugas berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Namun, di lain sisi ada beberapa hal yang perlu diperhatikan guna meningkatkan dan memberikan pelayanan yang berkualitas. pelayanan yang diterapkan belum optimal dalam pengaplikasiannya, terutama pada bagian Ketenagakerjaan. Masih belum adanya pelatihan dan pengembangan para petugas yang memberikan pelayanan dalam penerbitan AK1 (Kartu kuning), sehingga perlu ditingkatkan lagi.

Selain itu kekurangan SDM penyelenggara petugas dapat menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan penambahan personil yang sesuai dengan kebutuhan. Kemudian perlu diperhatikan pengembangan sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses penerbitan AK1 (Kartu Kuning). Sarana dan prasarana yang lengkap dan modern akan membantu percepatan penerbitan AK1 (Kartu kuning) dan meminimalisir hambatan yang mungkin muncul.

Upaya yang di terapkan Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli, dalam pelayanan penerbitan AK1 (Kartu kuning) yaitu menerapkan inovasi baru melalui pengembangan sistem online yang memungkinkan individu dan perusahaan untuk mengajukan permohonan AK1 (Kartu Kuning) melalui platform elektronik. Sistem ini dirancang untuk memberikan akses yang mudah, sehingga pemohon dapat mengisi formulir permohonan, mengunggah dokumen yang diperlukan, dan memantau status permohonan mereka tanpa harus hadir secara fisik di kantor dinas.

Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli telah menciptakan suatu kerangka kerja yang modern, efisien, dan inklusif, yang mendukung upaya mereka dalam menyediakan layanan yang berkualitas dan merata kepada masyarakat serta perusahaan. Implementasi teknologi ini adalah langkah positif dalam menghadapi tantangan administrasi dan memberikan manfaat nyata bagi pemohon dalam memperoleh AK1 (Kartu Kuning) dengan lebih cepat dan efisien.

5.2 Saran

Sebagai saran dan pertimbangan dari peneliti untuk Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli bahwa pelayanan yang saat ini disediakan oleh dinas tersebut telah mencerminkan upaya untuk memberikan layanan yang baik kepada masyarakat. Namun, terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki untuk mencapai pelayanan yang lebih optimal dan berkualitas.

1. Sangat penting untuk memprioritaskan pelatihan dan pengembangan tenaga kerja di bidang ini. Dengan memperkuat kapasitas petugas, mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memahami persyaratan serta peraturan yang berkaitan dengan AK1 (Kartu Kuning).
2. Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli perlu mempertimbangkan untuk melakukan penambahan personil yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Hal ini akan membantu dalam mengurangi beban kerja yang berlebihan pada petugas saat ini, dan memastikan bahwa pelayanan dapat berjalan dengan efisien.
3. Pentingnya pengembangan sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses penerbitan AK1 (Kartu Kuning) tidak boleh diabaikan. Oleh karena itu, dinas perlu mengidentifikasi dan memprioritaskan pembaruan infrastruktur yang diperlukan untuk mendukung penerbitan AK1 yang lebih efisien.
4. Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli harus tetap fokus pada upaya untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan perusahaan. Langkah-langkah seperti pelatihan, penambahan personil, dan pengembangan teknologi harus menjadi bagian dari strategi jangka panjang untuk memastikan bahwa penerbitan AK1 (Kartu Kuning) berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang maksimal kepada masyarakat. Peningkatan kualitas

layanan ini akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih aman dan produktif serta mendukung pertumbuhan ekonomi di wilayah tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, D. (2020). *Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi (studi kasus di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Palembang)*. *praja: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 11(2), 108-119.
(<https://jurnal.umsrappang.ac.id/praja/article/view/1040/774>)
- Afandi. Nur. Muhammad. 2018. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Andi Ibrahim, dkk. (2018). *Metodologi Penelitian*. Makasar: Gunadarma Ilmu. Vol.6 No.2, 156.
- Atmaja Jaka 2018. *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*. *Jurnal Ecodomica* Vol2, No. 1, April 2018.
(<https://web.archive.org/web/20180416054828id/http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/viewFile/2713/pdf>)
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Fahyudi, I. (2019). *pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai di dinas tenaga kerja kabupaten pelalawan*.
(<https://repository.unilak.ac.id/2005/>)
- Hardiyansyah, 201. *Kualitas Pelayan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Hipludin, Agus, 2017. *Kebijakan, Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Calpulis.
- HIDETE, M. J., RORONG, A., & PALAR, N. (2022). Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Di Desa Mawea Kecamatan Tobelo Timur Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(114).
- HUSEIN, M. A., PANGKEY, M., & LALOMA, A. (2020). Dampak kebijakan pelayanan terpadu satu pintu on mall di kota Manado. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 6(94).
- Ibrahim, dkk. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Gabungan (Mixed Methods)*. Penerbit Universitas Indonesia.

Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur*

<file:///C:/Users/User/Downloads/5011-14744-1-PB.pdf>

KEPMEN PAN NO. 25 Tahun 2004 *tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan.*

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 *mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD.*

Mulyadi, Deddy, M. S., Gedeona, Hendrikus & Afandi, Muhammad Nur. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik* (M. Jubaedah, Edah & M. S. Yustiono, Eris (eds.); 2nd ed.). CV. Alfabeta

Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.

Prameswari, M., Pramono, S., & Rockminiati, S. (2022). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kantor Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 6(2), 154-170.

<https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/negara/article/view/5225/2765>

Prihatin, H. T., Pratama, I. N., & Jafar, M. U. A. (2021). *Analisis Peran Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lombok Barat Dalam Mengurangi Tingkat Pengangguran Di Kabupaten Lombok Barat Nusa Tenggara Barat*. *Journal of Government and Politics (JGOP)*, 1(2), 125-136.

<http://journal.ummat.ac.id/index.php/JSIP/article/view/3962/2372>

Rizal, F., & Mukaromah, H. (2021, February). Kebijakan pemerintah indonesia dalam mengatasi masalah pengangguran akibat pandemi Covid-19. In AICOMS: Annual Interdisciplinary Conference on Muslim Societies (Vol. 1, pp. 1-12).

Ridwan, I. H. J., & Sudrajat, M. A. S. (2020). *Hukum administrasi Negara dan kebijakan pelayanan publik*. Nuansa Cendekia

- Sitohang, G. T. (2022). Analisis Manajemen Pelayanan Publik Dalam Pengelolaan Program Kartu Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Ketenaga Kerjaan Kota Medan.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2021). *metode peneliitian kuantitatif kualiatif dan R&D* (M.Dr. Ir. Sutopo, S.Pd (ed); ke2 ed)
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung.
- Tukina, T. (2020). *Sumber Daya Sektor Pelayanan Publik Era Revolusi Industri 4.0: Profesional Dan Komunikatif Sebuah Tantangan*. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*, (2009).
- Wijayanti, Titik. (2017). *Marketing Plan Dalam Bisnis*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Wiryadi, R., Sihombing, M., & Isnaini, I. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK 1 dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil*. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 48-58.
(<https://www.jurnalmahasiswa.uma.ac.id/index.php/strukturasi/article/view/42/4>)
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73-85.
- Wiryadi, R., Sihombing, M., & Isnaini, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK 1 dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 48-58.



ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERBITAN AK 1 (KARTU KUNING) DI DINAS PERDAGANGAN DAN KETENAGAKERJAAN KOTA GUNUNGSITOLI

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	gunungsitolikota.go.id Internet Source	4%
2	repository.uma.ac.id Internet Source	2%
3	serupa.id Internet Source	1%
4	balitbang.pemkomedan.go.id Internet Source	1%
5	repository.unsri.ac.id Internet Source	1%
6	nadiaapriliani.blogspot.com Internet Source	1%
7	journal.unilak.ac.id Internet Source	1%
8	repository.bsi.ac.id Internet Source	1%

portaluniversitasquality.ac.id:55555

9	Internet Source	1 %
10	rri.co.id Internet Source	1 %
11	123dok.com Internet Source	1 %
12	eprints.unpak.ac.id Internet Source	1 %
13	core.ac.uk Internet Source	1 %
14	repository.ub.ac.id Internet Source	1 %
15	Submitted to Defense University Student Paper	1 %
16	elibrary.unikom.ac.id Internet Source	1 %
17	media.neliti.com Internet Source	1 %
18	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1 %

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches < 1%

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERBITAN AK 1 (KARTU KUNING) DI DINAS PERDAGANGAN DAN KETENAGAKERJAAN KOTA GUNUNGSITOLI

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67

PAGE 68

PAGE 69

PAGE 70

PAGE 71

PAGE 72

PAGE 73

PAGE 74

PAGE 75
