



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 7171-7178

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Pelayanan Publik Dalam Penerbitan AK1 (Kartu Kuning) di Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli

Septyn Putriani Harefa^{1✉}, Peringatan Harefa², Ayler Beniah Ndraha³, Perlindungan Hulu⁴

Manajemen, Universitas Nias

Email: Septynputriani010900@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli adalah lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab atas pengelolaan, pengembangan, dan pengawasan berbagai aspek terkait perdagangan, ketenagakerjaan, dan ketenagakerjaan di wilayah Kota Gunungsitoli. 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. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik dalam penerbitan AK1 (Kartu Kuning) di Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli dan untuk mengetahui apa saja upaya atau inofasi yang dilakukan Dinas Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan Kota Gunungsitoli dalam mempercepat penyelesaian penerbitan AK1 (Kartu kuning). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandasan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (*eksperimen*) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekan pada makna. 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.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, AK1 (Kartu Kuning)*

Abstract

The Gunungsitoli City Trade and Employment Service is a government agency responsible for the management, development and supervision of various aspects related to trade, employment and employment in the Gunungsitoli City area. One form of essential public service is the issuance of AK1 cards or better known as Yellow Cards. /Job Seeker Identification Card in the Gunungsitoli City government area. This Yellow Card has a strategic role in facilitating job searches for individuals who want to participate in the world of employment. This research aims to find out how public services are in issuing AK1 (Yellow Cards) at the Gunungsitoli City Trade and Employment Service and to find out what efforts or innovations are made by the Gunungsitoli City Trade and Employment Service in accelerating the completion of AK1 (yellow Card) issuance. Qualitative research methods are research methods based on philosophy that are used to research scientific conditions (experiments) where the researcher is the instrument, data collection techniques and qualitative analysis emphasize meaning. The Gunungsitoli City Trade and Employment Department has created a modern, efficient and inclusive framework, which supports their efforts in providing quality and equitable services to the community and companies. The implementation of this technology is a positive step in facing administrative challenges and provides real benefits for applicants in obtaining AK1 (Yellow Card) more quickly and efficiently.

Keywords: *Public Services, AK1 (Yellow Card)*

PENDAHULUAN

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).

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.

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. 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.

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).

METODE PENELITIAN

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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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.

Analisa Hasil Pembahasan 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).

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.

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).

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.

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.

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*.

SIMPULAN

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.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi. Nur. Muhammad. (2018) 'Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik', Alfabeta, Bandung.
- Andi Ibrahim et al. (2018) 'Metodologi Penelitian', Makasar, Gunadarma Ilmu, 6(2), p. 156.
- Atmaja Jaka. (2018) 'Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB', Jurnal Ecodomica, 2(1), (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. (2011) 'Kualitas Pelayan Publik', Yogyakarta, Gava Media.
- Hipludin, Agus. (2017) 'Kebijakan, Birokrasi dan Pelayanan Publik', Yogyakarta, Calpulis.
- Hidete, M. J., Rorong, A., and Palar, N. (2022) 'Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Di Desa Mawea Kecamatan Tobelo Timur Kabupaten Halmahera Utara', Jurnal Administrasi Publik, 8(114).
- Ibrahim et al. (2018) 'Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Gabungan (Mixed Methods)', Penerbit Universitas Indonesia.

Karlina, E., Rosanto, O., and 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, D., Gedeona, H. T., and Afandi, M. N. (2016) 'Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik: Konsep Dan Praktik Administrasi Dalam Penyusunan Sop, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi'.

M. Jubaedah, Edah and M. S. Yustiono, Eris (eds.). 2nd ed. CV. Alfabeta.