

Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara

Andi Indah Mirayanti Jihad¹, Mochamat Nurdin², Fitrawati AB³

Universitas Muhammadiyah Sinjai, Sulawesi Selatan, Indonesia, HP 085232283002

Email: 1indahjihad89@gmail.com

ABSTRAK

Pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan publik, namun terkadang pelayanan tersebut tidak memberikan kepuasan kepada masyarakat. Melihat belum optimalnya pelayanan yang diberikan pemerintah, maka dilakukan penelitian terkait efektivitas pelayanan kartu tanda pencari kerja (Ak-1) yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas pelayanan kartu Ak-1 dan untuk mengetahui faktor determinan dalam pelayanan kartu Ak-1 pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara. Metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi dan wawancara mendalam. Teknis analisis data dari Miles dan Huberman, yaitu *data collection*, *data reduction*, *data display*, dan *concluding drawing/ verification*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

(1) Efektivitas pelayanan kartu tanda pencari kerja (Ak-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara belum berjalan efektif. (2) Faktor determinan dalam pelayanan kartu Ak-1 yaitu faktor internal ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai serta kualitas sistem informasi dan teknologi sedangkan faktor eksternal kebijakan pemerintah dan keterlibatan serta partisipasi masyarakat dalam proses sosialisasi pelayanan kartu Ak-1. Penelitian ini diharapkan memperluas wawasan dan sebagai bahan kajian dalam menyusun kebijakan atau peraturan terkait pelayanan kartu Ak-1 dalam rangka efektivitas pelayanan, perbaikan kualitas pelayanan, dan pengembangan sistem pelayanan kartu Ak-1 Aplikasi Siapkerja.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan, Kartu Ak-1

ABSTRACT

The government is responsible for providing public service, but sometimes these service do not satisfy the public. Seeing that the services provided by the government are not yet optimal, a study was conducted on the effectiveness of the job seeker card (Ak-1) service provided by the Manpower and Transmigration Service of North Kolaka Regency. The purpose of this study was to analyze the effectiveness of the Ak-1 card service and to determine the determinant factors in the Ak-1 card service at the Manpower and Transmigration Service of North Kolaka Regency. This research method is qualitative research. Data collection techniques use observation and in-depth interviews. Data analysis techniques from Miles and Huberman is data collection, data reduction, data display, and concluding drawing/ verification. The results of the study indicate that: (1) The effectiveness of the job seeker card (Ak-1) service at the Manpower and Transmigration Service of North Kolaka Regency has not been running effectively. (2) The determinant factors in the Ak-1 card service are internal factors of the availability of adequate facilities and infrastructure and the quality of information systems and technology, while external factors are government policies and community involvement and participation in the process of socializing the Ak-1 card service. This research is expected to broaden insight and be used as study material in compiling policies or regulations releted to Ak-1 card services in the context of service effectiveness, improving service quality and development of the Ak-1 service card system Siapkerja Application.

Keywords: *Effectiveness, Service, Ak-1 Card*

Informasi Artikel: Submit: 19-12-2024 Revisi: 17-1-2025 Diterima: 21-2-2025



PENDAHULUAN

Dalam rangka melaksanakan tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat dan Negara, maka pemerintah wajib memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau aktifitas yang dilakukan oleh pemerintah, lembaga swadaya masyarakat (LSM), atau organisasi lainnya untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak masyarakat. Menurut witara (2017:243) bagaimana pemerintah dalam melakukan pelayanan menjadi masalah yang disorot baik dari segi kualitas, kuantitas, dan mutu pelayanan.

Untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah, maka pemerintah menerbitkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa pelayanan kepada masyarakat sekurang-kurangnya memiliki standarisasi yaitu dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk, pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi, pelaksanaan, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu, jaminan keselamatan dan keamanan serta evaluasi kinerja perkerja. Kertika aparatur pemeritah berkompeten dan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik maka penyelenggaraan pemerintah akan lancar dan tentu masyarakat yang menerima pelayanan akan merasa puas (Fitriani 2013:226).

Pemerintah dituntut untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap masyarakat, namun terkadang pelayanan tersebut tidak memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Akibatnya pelayanan tersebut menjadi tidak efektif. Sehingga efektifitas dibutuhkan untuk melihat baik dan buruknya kinerja suatu pelayanan. Ratminto (2005:19) berpendapat bahwa efektifitas pelayanan yang rendah yang sering dikeluhkan masyarakat, dimana masyarakat memperoleh posisi yang sering kali kurang menguntungkan. Pemerintah dalam memberikan pelayanan administratif di masyarakat masih dijumpai proses pelayanan yang lambat dan tidak efektif serta efisien, penerimaan suap atau gratifikasi untuk mempercepat proses pelayanan, pelayanan yang tidak adil

dan diskriminatif terhadap kelompok masyarakat tertentu, kurangnya informasi tentang prosedur dan persyaratan, pelayanan yang tidak mudah diakses oleh masyarakat terpencil atau kurang mampu, sarana dan prasarana yang kurang memadai petugas pelayanan yang tidak sopan dan tidak profesional, tidak ada mekanisme pengaduan dan pertanggung jawaban.

Salah satu jenis pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan administratif. Kartu tanda pencari kerja atau AK-1 adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi untuk pencari kerja yang memenuhi syarat. Kartu ini bertujuan membantu pencari kerja mendapatkan pekerjaan yang sesuai dan meningkatkan kesempatan kerja. Manfaat kartu tanda pencari kerja (AK-1) ini diantaranya memberikan akses informasi lowongan kerja, diprioritaskan dalam penerimaan kerja, dapat mengikuti pelatihan kerja, dapat menerima bantuan sosial, dan mendapat perlindungan hak-hak pekerja.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara merupakan salah satu instansi pemerintah yang mengurus urusan dalam bidang ketenagakerjaan, khususnya penerbitan kartu tanda pencari kerja (AK-1) di wilayah Kabupaten Kolaka Utara. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara merupakan OPD yang baru terbentuk pada Tahun 2017 berdasarkan peraturan Bupati Nomor 3 Tahun 2017 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara yang mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan pelaksanaan tugas-tugas pembantuan di bidang tenaga kerja dan transmigrasi.

Berbagai tantangan seperti pengangguran dan kepadatan penduduk yang kian meningkat, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara juga membuka jobfair untuk memberikan informasi lowongan pekerjaan setiap tahun untuk masyarakat sekitar terutama bagi lulusan sekolah menengah atas. Dan tentunya sebagian besar pencari kerja membutuhkan kartu pencari kerja (AK-1) sebagai tanda bukti atau persyaratan memperoleh pekerjaan. Maka dari itu Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara memberikan pelayanan dalam pembuatan kartu tersebut dengan syarat dan ketentuan tertentu.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi memberikan pelayanan bagi keperluan masyarakat dalam hal pencarian kerja yang membutuhkan kartu tanda pencari kerja (AK-1) sebagai tanda bahwa pencari kerja telah mendaftarkan diri ke dinas tenaga kerja yang bertanggung jawab atas ketenagakerjaan Kabupaten/Kota dimana pencari kerja tersebut bertempat tinggal. Pencari kerja yang merupakan orang yang sedang atau dalam proses mencari pekerjaan yang sesuai dengan minat dan keahliannya, dalam data yang diperoleh dari dinas tenaga kerja dan transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2024 pencari kerja mencapai 1.551.

Tabel Perkembangan Ketenagakerjaan Tahun 2019-2023

No	Uraian	2019	2020	2021	2022	2023
1.	Penduduk Usia Kerja	79.891	82.039	87.099	89.593	92.686
2.	Angkatan Kerja	61.577	65.364	70.196	72.936	76.651
	- Bekerja	60.857	64.598	68.492	71.414	75.180
	- Pengangguran Terbuka	720	766	1.614	1.522	1.471
3.	Bukan Angkatan Kerja	18.304	16.675	16.903	16.657	16.035
4.	TPAK (%)	77,07	79,67	80,59	81,41	82,70

Seperti penelitian yang dilakukan oleh Indah (2010:1) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Tanggerang kurang baik, sehingga masyarakat yang menggunakan jasanya kurang terpuaskan. Penelitian ini memiliki beberapa persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, yakni membahas mengenai bagaimana pelayanan dalam pembuatan kartu AK-1 di Dinas Tenaga Kerja.

Berdasarkan penelitian yang relevan tersebut di atas memberikan gambaran jelas tentang suatu kajian mengenai pelayanan yang efektif akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Jika melihat fenomena yang terjadi di masyarakat dampak dari praktik buruk pelayanan publik di bidang administratif ini adalah masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap pemerintah, kepuasan masyarakat menurun, kesenjangan sosial dan ekonomi membesar, kualitas hidup masyarakat menurun, pengangguran dan kemiskinan meningkat.

Melihat kenyataan belum optimalnya pelayanan yang diberikan pemerintah, maka dipandang perlu untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmiah terkait efektivitas pelayanan kartu tanda pencari kerja (AK-1) yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Kabupaten Kolaka Utara. Sehingga masyarakat akan menilai apakah organisasi publik tersebut efektif dalam memberikan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yaitu menggambarkan secara objektif terhadap masalah dalam penelitian ini. Lokasi penelitian di kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara mendalam dengan 12 informan yaitu 8 orang dari masyarakat selaku pencari kerja yang mengurus kartu tanda pencari kerja (Ak-1), 4 orang dari pihak Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model teknik analisis data dari Miles dan Huberman, yaitu *data collection, data reduction, data display, dan concluding drawing/ verification*.

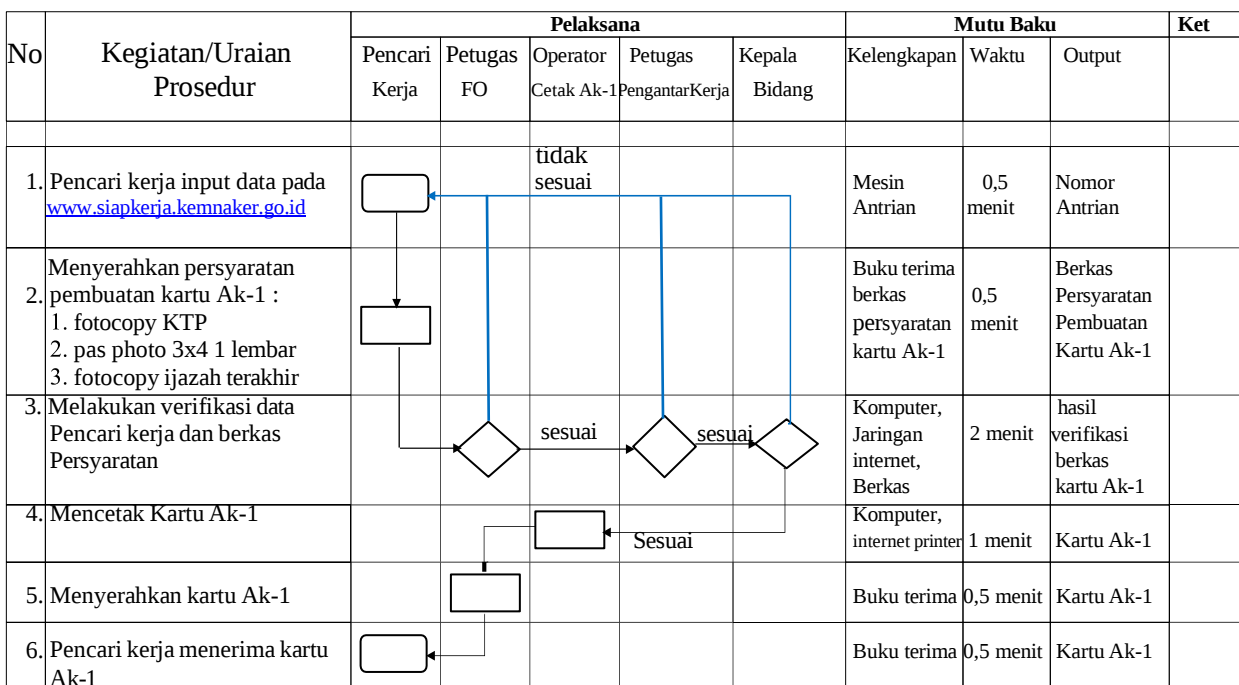
HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu bentuk pelayanan pemerintah dalam bidang ketenagakerjaan adalah pembuatan kartu tanda pencari kerja (Ak-1). Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara memberikan pelayanan bagi keperluan masyarakat dalam hal pencarian kerja yang membutuhkan kartu tanda pencari kerja sebagai tanda bahwa pencari kerja telah mendaftarkan diri ke Dinas Tenaga Kerja yang bertanggungjawab atas ketenagakerjaan Kabupaten/kota dimana pencari kerja tersebut berdomisili. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan kartu tanda pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara, peneliti melakukan observasi dan wawancara mendalam terhadap pihak-pihak yang terkait dengan penelitian efektivitas pelayanan kartu tanda pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara dengan meneliti menggunakan 4 (empat) indikator yaitu: 1. Prosedur pelayanan kartu Ak-1, 2. Ketepatan waktu pelayanan kartu Ak-1, 3. Sarana dan prasarana pelayanan kartu Ak-1, 4. Kompetensi SDM Petugas Pelayanan kartu Ak-1.

Dari hasil penelitian baik itu pengamatan peneliti, analisis dokumen maupun wawancara dengan informan bahwa efektivitas pelayanan kartu tanda pencari kerja (Ak-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara memunculkan fakta-fakta yang dikumpulkan secara lengkap sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan kartu tanda pencari kerja (Ak-1)

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan informan baik dari pihak masyarakat maupun pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara, diketahui bahwa semuanya menilai prosedur pelayanan kartu tanda pencari kerja sudah dijalankan dengan baik dan pelaksanaannya sudah sesuai standar operasional prosedur. Prosedur pelayanan kartu Ak-1 yang berbasis online mempermudah baik masyarakat maupun petugas dalam pembuatan kartu Ak-1 sehingga meningkatkan kepuasan pencari kerja dalam hal ini masyarakat yang mengurus kartu tanda pencari kerja. Petugas pelayanan kartu Ak-1 menunjukkan sikap professional dalam memverifikasi data dan dokumen pencari kerja. Disamping itu dengan adanya prosedur pelayanan kartu Ak-1 menggunakan sistem online data yang dikumpulkan akurat dan lengkap, memudahkan dalam menemukan, menyimpan dan mengklasifikasi data pencari kerja.



Gambar SOP Pelayanan Ak-1

Prosedur pelayanan kartu Ak-1 diatur dalam Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 39 Tahun 2016 tentang Penempatan Tenaga Kerja pasal 38 ayat 2, serta diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka

Utara sebagai berikut:

- 1) Mengunjungi sistus kemnaker.go.id atau menginstall aplikasi Siapkerja yang ada di playstore
- 2) Membuat akun baru atau masuk kea kun yang sudah ada
- 3) Mengisi data diri, termasuk pendidikan, pengalaman kerja, bahasa dan keterampilan
- 4) Memilih opsi “Daftar sebagai pencari kerja”
- 5) Mengunggah foto resmi berukuran 3x4 centimeter
- 6) Mengikuti instruksi da nisi semua data yang diminta
- 7) Klik tombol “simpan”
- 8) Data akan tersimpan di Disnaker
- 9) Kunjungi Disnaker secara langsung untuk mencetak kartu tanda pencari kerja (Ak-1),
gratis tanpa dipungut biaya.

Standar Operasional Prosedur diatas harus diselesaikan paling lambat 30 menit untuk tiap pencari kerja yang dilayani. Berdasarkan hasil penelitian terkait prosedur pelayanan kartu Ak-1 meskipun serangkaian langkah-langkah sistematis yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara sudah dijalankan cukup baik, namun disarankan agar pihak Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara untuk mengoptimalkan sosialisasi ke masyarakat terkait prosedur pelayanan kartu Ak-1 baik secara langsung maupun melalui media sosial.

Dari pengamatan peneliti masih ada beberapa masyarakat yang ingin membuat kartu tanda pencari kerja datang ke kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara belum mengetahui prosedur pelayanan kartu Ak-1 terkait dokumen apa saja yang dipersyaratkan dan tutorial pendaftaran secara online serta validasi data NIK, Nomor Handphone, dan Email pencari kerja pada aplikasi Siapkerja (Sistem Informasi dan Aplikasi Pelayanan Ketenagakerjaan).

2. Ketepatan waktu pelayanan kartu tanda pencari kerja (Ak-1)

Dari hasil wawancara peneliti bersama beberpa informan baik dari masyarakat maupun petugas pelayanan kartu Ak-1 terkait ketepatan waktu pelayanan kartu Ak-1, memiliki jawaban yang hampir sama. Sehingga peneliti menyimpulkan ketepatan waktu pelayanan kartu Ak-1 masih belum berjalan efektif. Hal ini dikarenakan keterlambatan pelayanan kartu Ak-1

dipengaruhi faktor internal yakni kestabilan jaringan server pusat dan faktor eksternal yaitu akurasi data yakni data dalam NIK, Nomor handphone dan email yang didaftarkan (di input) pencari kerja pada saat registrasi online tidak valid dan tidak aktif serta jumlah pencari kerja yang membutuhkan layanan kartu Ak-1 pada hari itu. Jumlah pencari kerja yang banyak pada hari yang sama meningkatkan waktu tunggu pelayanan sedangkan hanya ada satu petugas Ak-1 yang bertugas melayani pencari kerja dan satu unit komputer yang beroperasi di tiap hari kerja.

Menurut Standar Operasional Prosedur (SOP) ketepatan waktu penyelesaian pelayanan kartu tanda pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara yakni:

- 1) Waktu penyelesaian pelayanan: maksimal 30 menit.
- 2) Tingkat ketepatan waktu : Minimal 90%.
- 3) Waktu tunggu: Maksimal 15 menit.

Faktor-faktor yang dijelaskan diatas mempengaruhi ketepatan waktu pelayanan kartu Ak-1 jika melihat SOP yakni waktu penyelesaian pelayanan kartu Ak-1 maksimal 30 menit. Namun saat peneliti melakukan observasi dan wawancara ditemukan beberapa pencari kerja mendapat pelayanan kartu Ak-1 lebih dari 30 menit bahkan hingga 1 jam lebih. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan kartu tanda pencari kerja (Ak-1) merupakan kemampuan Dinas tenaga kerja dan transmigrasi untuk menyelesaikan proses pelayanan kartu Ak-1 sesuai dengan waktu yang ditetapkan dalam SOP. Sehingga disarankan peningkatan kompetensi petugas yaitu melakukan pelatihan kompetensi di bidang teknologi aplikasi Siapkerja, Pengembangan teknologi sistem Aplikasi Siapkerja untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, dan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat atau pencari kerja yang ingin membuat kartu Ak-1 tentang validasi data dalam NIK, Nomor Handphone, dan Email sebelum melakukan pendaftaran (registrasi) online pada aplikasi Siapkerja.

3. Sarana dan Prasarana pelayanan kartu tanda pencari kerja (Ak-1)

Dari hasil penelitian diketahui bahwa sarana dan prasarana pelayanan kartu Ak-1 atau fasilitas dan peralatan yang digunakan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara untuk melakukan pelayanan kartu Ak-1 belum efektif. Komponen sarana pelayanan kartu Ak-1 yang tersedia pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten

Kolaka Utara antara lain; ruang pelayanan, meja dan kursi pelayanan, peralatan komputer dan printer, perangkat lunak pelayanan dan jaringan internet. Komponen prasarana pelayanan kartu Ak-1 yang tersedia antara lain; infrastruktur jaringan listrik dan air dan fasilitas parkir.

Tabel Sarana dan Prasarana Pelayanan Kartu Ak-1

No.	Nama Barang	Jumlah	Kondisi
1.	Ruang pelayanan	1 Unit	Baik/ Terawat
2.	Meja	1 Unit	Baik/ Terawat
3.	Kursi	21 Unit	Baik/ Terawat
4.	Komputer	1 Unit	Baik/ Perlu Penambahan
5.	Printer	1 Unit	Baik/ Perlu Penambahan
6.	Ac	1 Unit	Baik/ Terawat
7.	Jaringan internet	1 Unit	Baik/ Perlu perbaikan kualitas

SOP sarana dan prasarana pelayanan kartu Ak-1 pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara meliputi:

- 1) Ketersediaan sarana dan prasarana minimal 95%
- 2) Kondisi sarana dan prasarana baik dan terawat
- 3) Kapasitas pelayanan memadai
- 4) Sistem informasi pelayanan terintegrasi
- 5) Waktu responsif pelayanan ≤ 5 menit

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terkait sarana dan prasarana pelayanan kartu Ak-1 pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi menunjukkan bahwa kondisi sarana dan prasarana yang digunakan dalam melakukan pelayanan kartu Ak-1 masih cukup baik, meskipun jumlahnya masih sangat terbatas. Komputer dan printer pelayanan kartu Ak-1 serta teknologinya disarankan kuantitas dan kualitasnya perlu ditingkatkan.

Adapun keterbatasan sarana dan prasarana seperti perangkat komputer, printer, camera photo dan mesin fotocopy serta kualitas peralatan dan teknologi mempengaruhi efektivitas pelayanan. Disamping itu belum adanya fasilitas untuk disabilitas dalam pelayanan kartu Ak-1 dan belum adanya sistem keamanan seperti CCTV, dan satpam serta fasilitas Wifi untuk pencari kerja saat melakukan registrasi atau pendaftaran secara online di kantor Dinas Tenaga Kerja

dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara dan fasilitas kesehatan serta keselamatan kerja sehingga disarankan untuk meningkatkan penganggaran pengembangan sarana dan prasarana.

4. Kompetensi SDM petugas pelayanan kartu tanda pencari kerja (Ak-1)

Kompetensi SDM yang dimiliki petugas pemberi pelayanan kartu tanda pencari kerja terdiri atas: kompetensi utama diantaranya 1. Pengetahuan yaitu memahami peraturan, prosedur dan sistem pelayanan kartu tanda pencari kerja. 2. Keterampilan yaitu mampu mengoperasikan sistem informasi dan teknologi, mengisi data dan mencetak kartu tanda pencari kerja. 3. Perilaku yaitu menunjukkan profesionalisme keramahan dan kesabaran dalam melayani pencari kerja. Kompetensi teknis diantaranya mengerti prosedur pelayanan kartu tanda pencari kerja, menguasai sistem informasi pelayanan, mampu mengoperasikan peralatan komputer dan printer, memahami peraturan ketenagakerjaan. Kompetensi managerial diantaranya mampu mengelola waktu dan prioritas, menguasai teknik komunikasi efektif, mampu menangani konflik dan keluhan, memiliki kemampuan analisis dan pemecahan masalah. Kompetensi interpersonal diantaranya keramahan dan kesabaran, kemampuan komunikasi efektif, empati dan kesadaran akan kebutuhan pencari kerja, mampu bekerja sama dalam tim.

Tabel Kondisi Pegawai ASN Berdasarkan Pendidikan Formal

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)
1.	S2 (Pasca Sarjana)	2 Orang
2.	S1 (Sarjana)	20 Orang
3.	Diploma III	1 Orang
4.	SLTA	3 Orang
	Jumlah ASN	26 Orang

Standar operasional prosedur kompetensi sdm petugas pelayanan kartu tanda pencari kerja (AK- 1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara antara lain: 1. Petugas memiliki sertifikat pelatihan 2. Petugas memenuhi standar kompetensi, 3. Petugas mendapatkan evaluasi kinerja rutin 4. Petugas mengikuti pelatihan pengembangan. Dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti terkait kompetensi SDM petugas pelayanan kartu tanda pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara

menunjukkan bahwa petugas pelayanan kartu tanda pencari kerja sudah berkompetensi di bidang pelayanan kartu AK-1. Petugas pelayanan kartu AK-1 memiliki kompetensi utama yaitu memahami peraturan, prosedur dan sistem pelayanan kartu tanda pencari kerja, mampu mengoperasikan sistem informasi dan teknologi, mengisi data dan mencetak kartu tanda pencari kerja, petugas pelayanan kartu AK-1 menunjukkan profesionalisme, keramahan, dan kesabaran dalam melayani pencari kerja, kompetensi teknis yang dimiliki petugas kartu tanda pencari kerja yaitu mampu mengoperasikan teknologi informasi pada sistem aplikasi siap kerja, dan mampu mengoperasikan peralatan computer dan printer, memahami peraturan ketenagakerjaan. Adapun kompetensi managerial petugas pelayanan kartu AK-1 yaitu mampu menguasai teknik komunikasi efektif, mampu menangani konflik dan keluhan, memiliki kemampuan analisis dan pemecahan masalah. Sedangkan kompetensi interpersonal petugas pelayanan kartu tanda pencari kerja pada Dinas Tenaga kerja dan transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara yaitu keramahan dan kesabaran, kemampuan berkomunikasi efektif, empati dan kesadaran akan kebutuhan pencari kerja, mampu bekerjasama dalam tim.

Meskipun demikian petugas pelayanan kartu Ak-1 masih perlu meningkatkan kompetensi khususnya di bidang teknis yaitu teknologi dan informasi dengan mengikuti pelatihan-pelatihan atau bimbingan teknis.

Faktor-faktor determinan pelayanan kartu tanda pencari kerja

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor internal pelayanan kartu Ak-1 pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai serta peningkatan kompetensi petugas dan kualitas sistem informasi teknologi, sedangkan faktor eksternal pelayanan kartu Ak-1 adalah kebijakan pemerintah terkait pelayanan kartu tanda pencari kerja dan keterlibatan serta partisipasi masyarakat dalam proses sosialisasi pelayanan kartu Ak-1. Berikut uraian dari hasil observasi di lokasi penelitian, wawancara dengan informan, dan analisis dokumen oleh peneliti ditemukan bahwa:

1. Kemudahan akses dan pendaftaran, pelayanan kartu Ak-1 pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Kolaka Utara cenderung mudah diakses oleh pencari kerja, dengan prosedur pendaftaran yang cukup jelas, meskipun demikian masih ada beberapa daerah yang memerlukan peningkatan dalam hal informasi pelayanan kartu Ak-1 dan sosialisasi

kepada masyarakat.

2. Keterbatasan sumber daya, efektivitas pelayanan kartu Ak-1 dapat terhambat oleh keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas sarana prasarana yang ada. Hal ini dapat mengurangi efektivitas pelayanan serta waktu yang dibutuhkan dalam proses verifikasi dan pencetakan kartu Ak-1.
3. Kebijakan atau peraturan terkait pengembangan sistem teknologi Aplikasi Siapkerja dan kolaborasi dengan semua instansi pemerintah maupun swasta perlu diperkuat agar lowongan pekerjaan yang tersedia dapat lebih cepat terdistribusi ke pencari kerja. Meningkatkan kemitraan dengan perusahaan dan instansi terkait akan mempercepat penempatan tenaga kerja.

KESIMPULAN

Efektivitas pelayanan kartu tanda pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi kabupaten Kolaka Utara saat ini belum berjalan efektif. Pertama prosedur pelayanan kartu AK-1 meskipun sudah dijalankan dengan baik dan pelaksanaannya sudah sesuai standar operasional prosedur dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten Kolaka Utara tapi masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang validasi data pada aplikasi Siapkerja. Kedua ketepatan waktu pelayanan kartu AK-1 masih belum efektif dikarenakan ketidakstabilan jaringan server pusat, data pencari kerja tidak valid pada aplikasi Siapkerja, dan banyaknya jumlah pencari kerja pada hari yang sama. Ketiga sarana dan prasarana pelayanan kartu AK-1 masih belum efektif karena keterbatasan dan kualitas sarana dan prasarana pelayanan. Keempat kompetensi SDM petugas pelayanan kartu AK-1 sudah cukup baik meskipun demikian petugas masih membutuhkan peningkatan kompetensi khususnya di bidang teknologi dan informasi.

Faktor-faktor determinan dalam pelayanan kartu tanda pencari kerja yaitu faktor internal yakni peningkatan kompetensi petugas pelayanan kartu AK-1, ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai, peningkatan kualitas sistem informasi dan teknologi. Faktor eksternal yakni kebijakan atau peraturan pemerintah terkait pelayanan kartu tanda pencari kerja (AK-1) dan keterlibatan serta partisipasi masyarakat dalam proses sosialisasi pelayanan kartu AK-1, serta kebijakan atau peraturan pemerintah tentang pengembangan Aplikasi Siapkerja yang dapat semakin memudahkan masyarakat dalam membuat kartu tanda pencari kerja.

REFERENSI

- Abdullah, Baidi, Endang Larasati S, Tri Yuniningsih, and Titik Djumiarti. 2020. “Analisis Kualitas Pelayanan Unit Pelayanan Pembuatan AK . 1 (Kartu Kuning) Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kota Semarang.” 1.
- Adam, Ibrahim, and Indrawijaya. 2010. *Konsep Perilaku Dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Ali Said dkk. 2016. *Potret Awal Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (Suistanable Development Goals) Di Indonesia*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Barthos, Basir. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- BPS. 2024. *Kabupaten Kolaka Utara Dalam Angka*. Lasusua: Badan Pusat Statistik.
- Edy Siswanto, Titin Ruliana, Imam Nazarudin Latif. 2008. “Efektivitas Layanan Kartu Tanda Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur.” *Ph.D. thesis, Central- South University of Technology, China* 76(3): 61–64.
<http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=452030&val=6384&title=EFEKTIVITAS LAYANAN KARTU TANDA PENCARI KERJA PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN KUTAI TIMUR>.
- Engkoswara, and Aan Komariah. 2012. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Fitriani, Mei. 2013. “Pelayanan Pembuatan Persyaratan Kerja Ak/1 (Kartu Kuning) Pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Di Kota Samarinda.” *eJournal Administrasi Negara* 1(1): 225–39.
- Gaspersz, Affandi. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Gunawan, Imam. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indonesia, Republik. 2016. “Kemnaker No. 39 Tahun 2016.”
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mada, Universitas Gadjah. 2015. “Berkelanjutan Di Indonesia Modeling Indicators of Sustainable Development.” : 61–74.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.

- Moleong, Lexy J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mosshananza, Hinfia. 2014. "Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning Di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung." <https://digilib.unila.ac.id/3035/>.
- Musnianti, Indah. 2010. "Skripsi_Indah_Musnianti.Pdf."
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Publik, Jurusan Administrasi, Fakultas Ilmu Administrasi, and Universitas Brawijaya. 2000. "(DINSOSNAKERTRANS) KABUPATEN MADIUN Angga Riskhi Rumantiya Kusuma, Mochamad Makmur, Stefanus Pani Rengu." 2(1): 60–65.
- Publik, Pelayanan, Dengan Rahmat, Tuhan Yang, Maha Esa, and Presiden Republik Indonesia. 2009. "Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik." *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"*.
- Purwanto, M.Ngalim. 2008. *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ratminto, and Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Model Konseptual, Penerapan*
- Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Richard, Steers.M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Riduwan. 2004. *Metode & Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Silalahi, Ulber. 2015. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Poltak Lijan, and Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi.
- Sugiyono, and Setiyawan. 2022. *Metode Penelitian Sumber Daya Manusia (Kuantitatif, Kualitatif, Studi Kasus)*. Bandung: Alfabeta.
- Taufiqurokhman, and Satispi Evi. 2018. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press.
- Undang-Undang No 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. 2003. "Undang-Undang Ketenagakerjaan No 13 Tahun 2003." *Republik Indonesia* (1): 77.
- Usman, Husaini. 2003. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yasir, Sabara. 2022. *Renstra Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara*. Lasusua: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka Utara.