

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU PENCARI  
KERJA/AK-1 DI DINAS TENAGA KERJA DAN  
TRANSMIGRASI KABUPATEN OGAN ILIR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**



**Oleh :**

**AULIA RAHMI FITRI  
NIM.07011281520179**

**Konsentrasi Manajemen Sektor Publik**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
JULI 2019**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU PENCARI  
KERJA/AK-1 DI DINAS TENAGA KERJA DAN  
TRANSMIGRASI KABUPATEN OGAN ILIR

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik

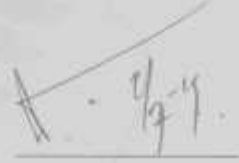
Oleh :

AULIA RAHMI FITRI  
07011281520179

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Juli 2019

Pembimbing I

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si  
197905012002121005



Pembimbing II

Dra. Martina, M.Si  
196603051993022001



## HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi dengan judul "*Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja/AK-1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir*" telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 4 Juli 2019.

Inderalaya, 4 Juli 2019

Ketua

1. Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si  
NIP. 197905012002121005



9/2/19

Anggota

2. Dra. Martina, M.Si  
NIP. 196603051993022001



3. Ermanovida, S.Sos., M.Si  
NIP. 196911191998032001




4. Sofyan Effendi, S.IP., M.Si  
NIP. 197705122003121003



Mengetahui,  
Dekan FISIP

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si  
NIP. 196311061990031001



Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA  
NIP. 198108272009121002



## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Jalankan, Usahakan, Do' akan, Serahkan dan Ikhlasikan Kepada Allah SWT.

(Aulia Rahmi Fitri)

Skripsi ini aku persembahkan untuk :

1. Kedua Orang Tuaku Tercinta, Ayah Eddy (Alm) dan Ibu Yum
2. Kakak-kakakku Tersayang Ahmad Juliandri, Anisa Sandra, Adrian Gustianto, dan Ardian Tri Atmojo
3. Keponakanku Tersayang Shagufta Pati Rameyza
4. Sahabat-sahabatku
5. Teman Angkatan Administrasi Publik 2015
6. Almamater kebanggaanku

## ABSTRAK

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir terletak di Komplek Kantor Bupati Kabupaten Ogan Ilir. Dalam memberikan pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir masih terdapat beberapa kekurangan pada sarana dan prasarana pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja/AK-1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan teori yang digunakan adalah dimensi *SERVQUAL* oleh Zeithaml dkk yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Berdasarkan hasil analisis penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja/AK-1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir belum maksimal karena masih terdapat kekurangan-kekurangan pada beberapa dimensi yang perlu dibenahi. Pertama pada dimensi *tangible*, fasilitas pelayanan seperti komputer dalam kondisi buruk. Kedua pada dimensi *reliability*, petugas terkadang masih terlambat dalam memberikan pelayanan. Ketiga pada dimensi *assurance*, kurang nyamannya fasilitas yang diberikan dalam pelayanan seperti tidak adanya pendingin ruangan. Saran untuk penelitian ini yaitu perlu adanya evaluasi pelayanan oleh pemerintah Kabupaten Ogan Ilir terhadap pelayanan yang diberikan petugas pembuat AK-1. Agar apa yang menjadi kendala, kekurangan, dan masalah dalam kualitas pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja/AK-1 dapat diatasi demi terwujudnya pelayanan prima.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kartu Pencari Kerja/AK-1, Dimensi *SERVQUAL*

Pembimbing I



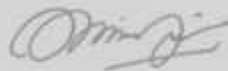
Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si  
NIP. 197905012002121005

Pembimbing II



Dra. Martina, M.Si  
NIP. 196603051993022001

Indralaya, Juli 2019  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 19810827 200912 1002

## ABSTRACT

The Office of Manpower and Transmigration in Ogan Ilir Regency is located in the Ogan Ilir District Office Complex. In providing services the Office of Manpower and Transmigration in Ogan Ilir Regency still has several shortcomings in service facilities and infrastructure. The purpose of this research is to determine the quality of service for making Kartu Pencari Kerja/AK-1 in the Ogan Ilir District Manpower and Transmigration Office. The method used in this research is a qualitative method and the theory used is the SERVQUAL dimension by Zeithaml et al, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty. Based on the results of the analysis of this research, it can be concluded that the level of service quality in the production of Kartu Pencari Kerja/AK-1 Cards in the Office of Manpower and Transmigration Office in Ogan Ilir Regency is not maximal because there are still shortcomings in several dimensions that need to be addressed. First on the tangible dimension, service facilities such as computers are in poor condition. Secondly on the reliability dimension, officers are sometimes still late in providing services. The third on the assurance dimension, lack of comfort in the facilities provided in services such as the absence of air conditioning. Suggestions for this research are that there is a need for an evaluation of services by the Ogan Ilir District government to the services provided by AK-1 makers. So that what is an obstacle, a shortage, and a problem in the quality of service for making a Kartu Pencari Kerja/AK-1 can be overcome in order to realize excellent service.

**Keywords:** Service Quality, Kartu Pencari Kerja/AK-1, SERVQUAL Dimensions

Advisor I




Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si  
NIP. 197905012002121005

Advisor II



Dra. Martina, M.Si  
NIP. 196603051993022001

Indralaya, July 2019  
Chair of The Department of Public Administration  
Faculty of Social Science and Political Science



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 19810827 200912 1002

## KATA PENGANTAR

Puji dan rasa syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan segala nikmat kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi yang berjudul *“Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja/AK-1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir”* ini merupakan usaha penulis untuk memenuhi sebagian persyaratan menyelesaikan masa studi pada jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dukungan dan do'a dari berbagai pihak. Atas segala hal selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Ayah Eddy (Alm) dan Ibu Yum serta kakak-kakak yang selalu memberikan semangat, kepercayaan, doa dan kasih sayang selama ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, Bapak Prof. Dr. Alfitri, M. Si selaku Pembantu Dekan I, Bapak Sofyan Effendi, S.IP., M.Si selaku Pembantu Dekan II dan Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA selaku Pembantu Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Zailani Surya Marpaung, S. Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik dan Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing I sekaligus Penasehat Akademik penulis dan Ibu Dra. Martina, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktunya untuk membimbing, mendengarkan, menginspirasi, memberikan saran dan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Bapak Zailani Surya Marpaung, S. Sos., MPA, Bapak Sofyan Effendi., S.IP., M.Si dan Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku pembahas seminar proposal dan ujian komprehensif penulis yang telah memberikan saran serta masukan dalam penulisan skripsi penulis.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah menyumbangkan ilmunya kepada penulis selama menempuh pendidikan.
8. Bapak dan Ibu dosen serta segenap staf karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya atas bantuan dan ilmu pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis.
9. Angkatan Ilmu Administrasi Publik 2015 yang penulis banggakan.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga skripsi ini dapat selesai pada waktunya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Indralaya, Juli 2019

Penulis

Aulia Rahmi Fitri

# DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
1. Manfaat Teoritis.....	9
2. Manfaat Praktis.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Landasan Teori.....	11
1. Pengertian Kualitas.....	11
2. Pengertian Pelayanan.....	12
3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
4. Teori Kualitas Pelayanan yang Digunakan Dalam Penelitian.....	16
5. Alasan Menggunakan Teori/Model Kualitas Pelayanan Zeithaml.....	17
6. Pembuatan AK-1.....	18
1. Persyaratan Pembuatan AK-1.....	18
2. Tahapan Pembuatan AK-1.....	19
3. Waktu Pembuatan, Lama Pembuatan, dan Masa Aktif AK-1.....	19
4. Biaya Pembuatan AK-1.....	19
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Pemikiran.....	22



<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
A. Metode Penelitian.....	24
B. Definisi Konsep.....	24
C. Fokus Penelitian.....	25
D. Data dan Sumber Data.....	25
1. Data Primer.....	26
2. Data Sekunder.....	26
E. <i>Key Informant</i> .....	27
F. Teknik Pengumpulan Data.....	27
1. Wawancara.....	26
2. Observasi.....	28
3. Dokumentasi.....	28
4. Studi Kepustakaan.....	28
G. Teknik Analisis Data.....	28
H. Sistematika Penulisan.....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
A. Gambaran Umum Kabupaten Ogan Ilir.....	32
1. Luas dan Batas Wilayah Administrasi.....	33
2. Letak dan Kondisi Geografis.....	33
3. Gambaran Umum Demografis.....	36
4. Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir.....	37
5. Susunan Organisasi Perangkat Daerah.....	41
B. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir.....	42
1. Visi dan Misi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir.....	43
2. Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah.....	43
3. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi.....	45
4. Sumber Daya Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir.....	68
C. Hasil dan Pembahasan.....	69
1. Proses Pelayanan.....	69
2. Analisis Kualitas Pelayanan.....	70
a. <i>Tangible</i> .....	70
b. <i>Reliability</i> .....	75
c. <i>Responsiveness</i> .....	78
d. <i>Assurance</i> .....	81
e. <i>Emphaty</i> .....	85
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>90</b>
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>94</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Jumlah Penduduk Kabupaten Ogan Ilir.....	3
2. Jumlah Penduduk Kabupaten Ogan Ilir Berdasarkan Usia Kerja dan Usia Tidak Bekerja Tahun 2016.....	3
3. Data Jumlah AK-1 yang Diterbitkan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Ogan Ilir Tahun 2018.....	5
4. Penelitian Terdahulu.....	21
5. Fokus Penelitian.....	26
6. Luas Wilayah Administrasi Kecamatan dalam Kabupaten Ogan Ilir.....	33
7. Jumlah PNS pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir, Menurut Jenis Kelamin Per Desember 2017.....	68
8. Kondisi Sarana dalam Pelayanan Pembuatan AK-1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir.....	69
9. Hasil Temuan Dimensi <i>Tangible</i> .....	74
10. Hasil Temuan Dimensi <i>Reliability</i> .....	78
11. Hasil Temuan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	81
12. Hasil Temuan Dimensi <i>Assurance</i> .....	85
13. Hasil Temuan Dimensi <i>Emphaty</i> .....	88

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Standar Operasional Prosedur Pembuatan AK-1.....	4
2. Gambar Kartu Pencari Kerja/AK-1.....	6
3. Kantor Pelayanan Pembuatan AK-1 Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir.....	7
4. Berkas-berkas yang Berserakan di Ruang Pelayanan.....	8
5. Kerangka Pemikiran.....	23
6. Komponen dalam Analisis Data (Model Interaktif).....	30
7. Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir.....	49
8. Loker Pelayanan AK-1.....	71
9. Komputer Untuk Membuat AK-1, Tidak Terpakai Karena Sakelar Rusak.....	73
10. Kantor Tempat Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja/AK-1.....	73
11. Pemohon yang Sedang Mengantre Pembuatan AK-1.....	82
12. Dus-dus berisi arsip pelayanan.....	83

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Tugas Pembimbing Skripsi.....	94
2. SK Skripsi.....	95
3. Kartu Bimbingan.....	96
4. Surat Permohonan Izin Penelitian Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ogan Ilir.....	102
5. Surat Balasan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ogan Ilir.....	103
6. Surat Permohonan Izin Penelitian Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir.....	104
7. Surat Balasan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir.....	105
8. Lembar Revisi Seminar Proposal.....	106
9. Pedoman Wawancara.....	110
10. Matriks Wawancara.....	112
11. Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Nomor 7 Tahun 2008.....	123

## DAFTAR SINGKATAN

AK-1	: Antar Kerja – 1
AKAD	: Antar Kerja Antar Daerah
AKAN	: Antar Kerja Antar Negara
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
DISNAKERTRANS	: Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi
KABID	: Kepala Bidang
KADIN	: Kepala Dinas
KASUBID	: Kepala Sub Bidang
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
SOP	: Standar Operasional Prosedur

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Manusia sangat membutuhkan pelayanan, baik itu pelayanan administratif, pelayanan kesehatan, pelayanan jasa, dan pelayanan lainnya. Serta juga sangat menuntut pelayanan yang berkualitas. Pelayanan merupakan tugas utama dari aparatur-aparatur pemerintah. Tugas ini telah dijelaskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah perseorangan atau

kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Pelayanan publik adalah salah satu hal mendasar yang harus diemban oleh pemerintah baik ditingkat pusat maupun daerah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satunya adalah pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja/AK-1 (antar kerja 1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir.

Kartu Pencari Kerja/AK-1 merupakan kartu tanda bukti pendaftar pencari kerja yang digunakan pencari kerja sebagai keterangan bahwa mereka belum dan sedang mencari pekerjaan. AK-1 juga salah satu syarat mutlak yang harus disediakan pencari kerja dalam proses melamar menjadi pegawai atau tenaga kerja, baik kepada instansi pemerintah maupun swasta. 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. Dasar hukum diperlukannya kartu AK-1 adalah Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, serta Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI Nomor PER.07/MEN/IV/2008 Tentang Penempatan Tenaga Kerja yang tepatnya terdapat di pasal 25. AK-1 bukan hanya untuk membuktikan bahwa seorang pencari kerja terdaftar di *database* Dinas Ketenagakerjaan. Jika para pencari kerja sudah terdaftar dan memiliki AK-1, lamaran pekerjaan bisa disalurkan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, kemudian kantor atau perusahaan yang akan menerima langsung meminta data ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi untuk merekrut pekerja. Jika belum mendapat pekerjaan, bisa membuat laporan ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi minta informasi tentang penyaluran tenaga kerja untuk kedepannya. Dengan adanya data, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi dapat mengambil tindakan dan merencanakan solusi untuk mengurangi angka pengangguran di Ogan Ilir, sehingga dampak negatif seperti rendahnya

kualitas kesehatan, kemiskinan, meningkatnya kejahatan, dan angka pengangguran pun diharapkan dapat berkurang.

**Tabel 1. Jumlah Penduduk Kabupaten Ogan Ilir**

No	Tahun	Jumlah (jiwa)
1	2014	403.828
2	2015	409.171
3	2016	414.504
4	2017	419.773

*Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Ogan Ilir.*

Mengingat banyaknya minat pencari kerja baik didalam maupun diluar negeri tidak jarang adanya kasus penipuan oleh oknum-oknum tidak bertanggungjawab yang menjanjikan kemudahan dalam mencari pekerjaan terhadap para pencari kerja baru. Saat ini Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Ogan Ilir telah menjalin kerjasama dengan sejumlah perusahaan yang ada di Indonesia dan beberapa negara. Kerjasama tersebut dilakukan baik untuk Antar Kerja Antar Daerah (AKAD) maupun Antar Kerja Antar Negara (AKAN). Beberapa perusahaan yang bekerjasama diantaranya adalah tiga perusahaan besar di daerah Batam, seperti PT Hanindo, PT Tunas Karya Indo Swasta, dan PT Tunas Sarana Mulya. Sedangkan untuk AKAN, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Ogan Ilir menjalin kerjasama dengan negara Taiwan, Malaysia, Hongkong, Korea Selatan dan Singapura.

**Tabel 2. Jumlah Penduduk Kabupaten Ogan Ilir Berdasarkan Usia Kerja dan Usia**

**Tidak Bekerja Tahun 2016**

No	Jenis	Jumlah
1	Usia Kerja	119.820
2	Usia tidak bekerja	294.684
Jumlah		414.504

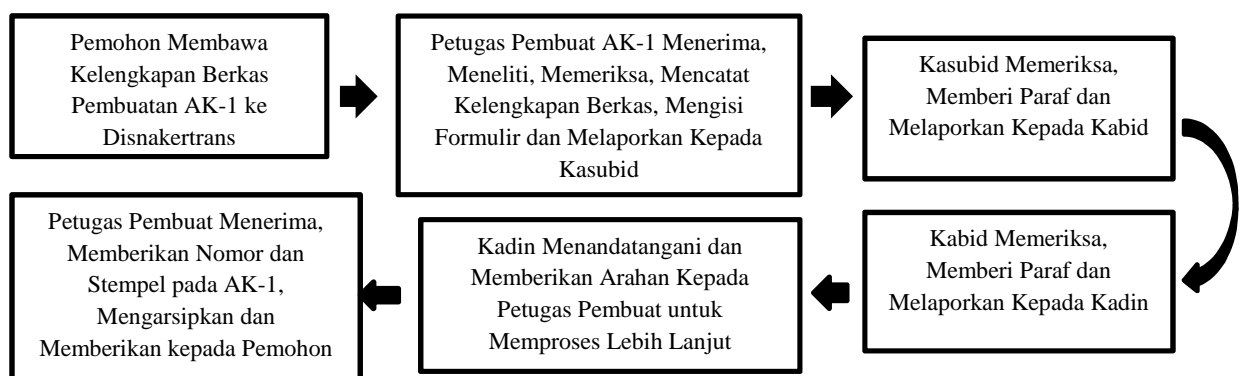
*Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Ogan Ilir.*



Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi sebagai sebuah instansi pelayanan masyarakat, maka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu harus memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat memuaskan keinginan masyarakat. Selain itu juga dituntut agar selalu meningkatkan mutu pelayanan dari waktu ke waktu agar tetap dipercaya dan dapat memberi kenyamanan bagi masyarakat. Meski dengan adanya Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi yang bertujuan untuk mempermudah dalam proses pencarian kerja, bukan berarti bersih dari kesalahan yang sewaktu-waktu dapat terjadi, dan belum pasti pelayanan yang diberikan kepada pemohon pembuatan AK-1 sudah baik dan berkualitas. Namun pada dasarnya Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Ogan Ilir akan melakukan pelayanan terbaik dan sesuai apa yang diharapkan oleh para pembuat AK-1. Dibawah pimpinan Kepala Bidang Pelatihan dan Penempatan Tenaga Kerja dalam melakukan pelayanan pembuatan AK-1 memiliki empat petugas pelayanan, dimana empat petugas tersebut bergantian dalam jam tugas pelayanan AK-1.

Dalam pembuatan AK-1 tentu ada syarat-syaratnya, antara lain adalah membawa beberapa berkas seperti: Foto copy KTP (domisili Ogan Ilir), foto copy ijazah terakhir (1 lembar), foto copy BPJS (1 lembar), pasphoto 3x4 (2 lembar) dan map kambing warna merah. Petugas pelayanan pembuatan AK-1 tentu melayani pencari kerja dalam membuat AK-1 berdasarkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada.

**Gambar 1. Standar Operasional Prosedur Pembuatan AK-1**



*Sumber: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Ogan Ilir*

Pembuatan AK-1 sangatlah diperlukan, karena dengan adanya AK-1 para pencari kerja dapat dengan mudah melengkapi berkas lamaran kerja, misalnya saja surat lamaran kerja. Hal lain yang sangat menguntungkan bagi para pelamar kerja yaitu pada prinsipnya setelah membuat AK-1 maka pihak Disnakertrans mempunyai kewajiban untuk menyalurkan info lowongan kerja kepada pembuat AK-1. Dengan demikian para pencari kerja yang telah membuat AK-1 akan menjadi prioritas dan tanggungjawab Disnakertrans dalam pencarian kerja. Terlebih jika instansi atau perusahaan yang hendak dimasuki telah bekerja sama dengan pihak Disnakertrans, tentu akan mendapatkan kemudahan. Dengan adanya AK-1 dan melampirkannya pada berkas lamaran kerja, maka seleksi yang akan dihadapi menjadi semakin mudah. Disisi lain instansi atau perusahaan juga tidak merasa was-was akan memperkerjakan jika memiliki AK-1, data pencari kerja jelas dan pasti akurat karena melalui Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

**Tabel 3. Data Jumlah AK-1 yang Diterbitkan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Ogan Ilir Tahun 2018**

<b>Bulan</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>Jumlah (tahun)</b>
<b>Jumlah (bulan)</b>	77	82	62	66	101	126	246	113	222	170	90	196	<b>1.551</b>

*Sumber: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Ogan Ilir*

Jika dilihat dari persentase bulan ke bulan terlihat peningkatan dan penurunan jumlah pemohon pembuatan AK-1 di Disnakertrans Ogan Ilir pada tahun 2018. Dari hasil observasi awal, banyaknya pembuat AK-1 dari bulan ke bulan tidak menentu. Kalau masa penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil biasanya meningkat, tapi kalau tidak pembuatan AK-1 hanya sedikit. Bidang Pelatihan dan Penempatan Tenaga Kerja pun sudah membekali para pencari kerja dengan keterampilan dan sudah sering mengadakan berbagai pelatihan, seperti pelatihan montir, merias pengantin, menjahit, dan pelatihan komputer.

**Gambar 2. Kartu Pencari Kerja/AK-1**

Ketentuan :

- Berlaku Nasional.
- Bila ada perubahan data / keterangan lainnya atau telah mendapat pekerjaan harap segera melapor.
- Apabila pencari kerja yang bersangkutan telah diterima bekerja maka instansi / perusahaan yang menerima agar mengembalikkan AK/I ini kepada Dinas Tenaga Kerja.
- Kartu ini berlaku selama 2 tahun dengan keharusan melapor setiap 6 bulan sekali bagi pencari kerja yang belum mendapat pekerjaan.

KARTU AK-1

PEMERINTAHAN KABUPATEN OGAN ILIR  
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
Jl. Raya Lintas Timur Km.26 Telp.0711) 580 800 Indralay

---

**KARTU TANDA BUKTI PENDAFTARAN PENCAHARI KERJA**

No. Pendaftaran Pencari Kerja :

No. Induk Kependudukan :

Kartu Lengkap :

Tempat/Tgl. Lahir :

Jenis Kelamin :

Status : 1. Kawin 2. Belum Kawin

Agama : 1. Islam 2. Katolik 3. Protestan  
4. Hindu 5. Buddha 6. Lain-Lain

Jenis :

Pencari Kerja


LAPORAN	TANGGAL BULAN TAHUN	TANDA TANGAN PENGANTAR KERJA PETUGAS PENDAFTARAN ( Cantumkan NIP )
Pertama		
Kedua		
Ketiga		

Diterima di : \_\_\_\_\_

Tertibung Mula Tanggal : \_\_\_\_\_

PENDIDIKAN FORMAL		
SD / Sederajat		Tahun
SMTP / Sederajat		Tahun
SMTA / Sederajat		Tahun
SM / DII / DIII		Tahun
AKTA II		Tahun
AKTA III		Tahun
S/PASCA /SI/ AKTA IV /DIV		Tahun
DOKTOR II / AKTA V		Tahun

KETERAMPILAN		
1.		
2.		
3.		
4.		



*Sumber: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Ogan Ilir*

Proses pelayanan yang diberikan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir dalam pembuatan AK-1 masih ada beberapa kekurangan, berdasarkan hasil observasi awal yang telah penulis lakukan, penulis menemukan beberapa masalah yakni:

1. Pelayanan masih dirasakan lambat dimana loket pelayanan AK-1 hanya ada satu, dan tempat foto copy terletak cukup jauh dari tempat pembuatan AK-1 tersebut.

2. Dalam pembuatan AK-1 tersebut masih dilakukan dengan cara manual (penulisan tangan). Komputer untuk pembuatan AK-1 tersebut ada, namun sakelarnya rusak dan belum diperbaiki.
3. Kantor tempat pelayanan pembuatan AK-1 tersebut terlihat seperti gudang yang tidak terpakai.



**Gambar 3. Kantor pelayanan pembuatan AK-1 dan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir**

*Sumber: observasi penulis 5 November 2018*

4. Lahan parkir yang tersedia terbatas, pembuat AK-1 memarkirkan kendaraan mereka di pinggir jalan di depan kantor pelayanan seperti yang terlihat pada gambar 3.
5. Ruangan tempat pelayanan pembuatan AK-1 juga sangat tidak tertata rapi, komputer-komputer yang tidak terpakai berserakan di meja dalam ruangan tersebut, serta dus-dus yang berisi arsip-arsip pelayanan.

6. Di ruangan tersebut juga kekurangan lemari untuk menyimpan berkas-berkas terkait pembuatan AK-1, sehingga berkas atau tampak sangat berserakan.



**Gambar 4. Berkas-berkas yang berserakan di ruang pelayanan**

*Sumber: observasi penulis 19 November 2018*

7. Ruang tunggu bagi para pencari kerja yang membuat AK-1 juga tidak nyaman, hanya ada sekitar tiga kursi dan jika antrean melebihi tiga orang maka selebihnya terpaksa harus berdiri menunggu gilirannya.
8. Kedisiplinan petugas masih minim, awal pelayanan tidak tepat waktu, setelah jam istirahat usai pelayanan masih belum dimulai, dan sebelum jam dinas berakhir ada petugas yang sudah dulu meninggalkan dinas, sehingga tanggung jawab sepenuhnya belum maksimal tercapai.

Dari uraian terkait permasalahan dan kekurangan yang penulis temukan pada saat observasi, maka alasan yang tepat mengapa penulis memilih Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Ogan Ilir sebagai lokasi penelitian adalah karena banyaknya perusahaan yang merekrut tenaga kerja melalui Disnakertrans Ogan Ilir, dan juga Disnakertrans Ogan Ilir sudah sering mengirim tenaga kerja ke luar Indonesia. Namun untuk dapat memuaskan masyarakat pemerintah tetap harus meningkatkan kualitas pelayanannya. Baik itu produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi harapan dan atau bahkan melebihi harapan masyarakat akan pelayanan tersebut. Meningkatnya permintaan masyarakat dalam pembuatan AK-1 dikarenakan kesadaran tinggi dari masyarakat akan pentingnya kegunaan

AK-1, untuk persyaratan mencari kerja dan syarat untuk kelengkapan administrasi lainnya yang berkaitan dengan lamaran pekerjaan. Dengan begitu harapannya adalah Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan layanan dan tujuan pembangunan pemerintahan juga akan tercapai. Penulis melakukan penelitian dengan judul “**Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja/AK-1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir**”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja/AK-1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja/AK-1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan pemikiran yang berguna untuk melengkapi dan mengembangkan Ilmu Administrasi Publik, serta dijadikan sebagai masukan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dan bisa jadi kajian dalam konteks Ilmu Administrasi Publik.

#### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dalam bidang Pelayanan publik.

Dan dapat pula menjadi bahan masukan bagi berbagai pihak khususnya pelaksana pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Ogan Ilir agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya menjadi lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, dan implementasinya)*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, dan implementasinya)*. Yogyakarta : Gava Media.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moenir, H. A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H. A. S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolog, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Suparlan. 2016. *Panduan Lengkap EYD Ejaan Yang Disempurnakan*. Jakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TSQ)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja Edisi Keempat*. Jakarta: Rajawali Pers.



**Peraturan-peraturan:**

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.

Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2008 Tentang Penempatan Tenaga Kerja.

**Skripsi:**

Mulyati, Sri. 2015. *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkep*. Skripsi. Makassar: Departemen Ilmu Administrasi Negara Universitas Hasanuddin.

Musniati, Indah. 2010. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning di Kantor Pelayanan Terpadu Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Tangerang*. Skripsi. Serang: Departemen Ilmu Administrasi Negara Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Saputra, Gusrido. 2018. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Pada Rawat Inap Penyakit Dalam di RSUD Ogan Ilir*. Skripsi. Palembang: Ilmu Administrasi Negara Universitas Sriwijaya.

Wahyuni, Anggraini Dwi. 2016. *Kualitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Ogan Komering Ulu* Skripsi. Palembang: Ilmu Administrasi Negara Universitas Sriwijaya.

**Jurnal:**

Fitriani, Mei. 2013. *Pelayanan Pembuatan Persyaratan Kerja/AK-1(Kartu Kuning) Pada Kantor Dinas Tenaga Kerja di Kota Samarinda*. Jurnal Universitas Mulawarman, 1 (1):225-239.

Yasa, I.K. 2009. *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Pada Hotel Wakadume Ubud Bali*. Sarathi, Vol.16. No.1.

**Dokumen:**

Rencana Strategis Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2016-2021.