ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENCARI KERJA ATAU KARTU KUNING (AK-1) PADA MASA PANDEMI COVID-19 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:

HERA FITRI ANGGRAINI

NIM. 070111817220017

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

TAHUN 2022

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENCARI KERJA ATAU KARTU KUNING (AK-1) PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN OGAN ILIR

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1

Ilmu Administrasi Publik

OLEH:
HERA FITRI ANGGRAINI
07011181722017

TELAH DISETUJUI OLEH DOSEN PEMBIMBING, 2021

Pembimbing I

Dr. Nurmah Semil, M.Si
196712011992032002

Pembimbing II

Zailani Surya Marpaung, S.Sos.,MPA
198108272009121002

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENCARI KERJA ATAU KARTU KUNING (AK-1) PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN OGAN ILIR

SKRIPSI

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji pada Tanggal 13 Januari 2022 dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

Dr. Nurmah Semil, M.Si
Ketua

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA.
Anggota

Drs. Gatot Budiarto,MSI
Anggota

Drs. Mardianto, M.SI
Anggota

Indralaya, Januari 2022
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya
Dekan,

Prof. Dr. Alfitri, M.Si.
NIP. 196601221990031004

Dipindai dengan CamScanner

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al – Insyirah :6)

Skripsi ini Kupersembanhkan Kepada :

1. **Kedua Orang Tuaku Tercinta, Ayahanda M. Zaili dan Ibunda Kartini (Almh)**
2. **Saudara-saudari kandungku, Junaidi, Darna Wati, Elly Kuslidiawati, Candra Irawan, Erfan Sopian, Pipin Susanti, Lovi Arisandi, Marwinda Arlia**
3. **Saudara- Saudari Iparku, Arvan Zuri, Amir Hamzah S.Pd, Nanik Rahayu S.Pd, Aan Septiawan, Suliyanti S.Pd**
4. **Sahabat-sahabat Ulalaku**
5. **Almamater Kebanggaanku**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Hera Fitri Anggraini
NIM	: 07011181722017
Tempat dan Tanggal Lahir	: Kedondng,06 Agustus 1999
Program Studi/ Jurusan	: Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi	: Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja Atau Kartu Kuning(AK1) Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya perleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Indralaya,

Yang membuat pernyataan

Hera Fitri Anggraini

NIM. 07011181722017

ABSTRACT

This research is entitled"Analysis of Service Quality for Making Job Seeker Cards or Yellow Cards (AK-1) During the Covid-19 Pandemic at the Manpower and Transmigration Office of Ogan Ilir Regency". The background of this research is that the service is still felt to be slow where the service counter that serves only one officer and during the Covid 19 pandemic the office where the AK-1 card was made, which was previously across the street from the Manpower and Transmigration Service, was temporarily located at the Central Manpower and Transmigration Office. This study uses a qualitative method. This study uses Gaspersz theory which is measured in ten dimensions of service quality, namely timeliness of service, service accuracy, courtesy and friendliness, responsibility, completeness, convenience, variety of service models, personal service, comfort, attributes. From the results of the research and discussion, it is concluded that the analysis of service quality for making job seeker cards or yellow cards (AK-1) during the covid-19 pandemic at the Manpower and Transmigration Office of Ogan Ilir Regency on the dimensions of timeliness, service accuracy, courtesy and friendliness, responsibility has been said to be good even though it's not maximized. While the dimensions of completeness, convenience, comfort, supporting attributes have not been said to be good. The results of this study recommend that the Manpower and Transmigration Office of Ogan Ilir Regency should complete the inadequate facilities and infrastructure in order to create better service quality, increase the number of chairs and support for service activities such as computers and other supporting tools to make it easier for officers to serve the community.

Keywords : Service Quality, Manpower and Transmigration Office of Ogan Ilir Regency, Job Seeker Card

Advisor I,

Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

Advisor II,

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

Indralaya, Januari 2022
Chairman of The Public Administration Depertment
Faculty of Social Sciene an Political Science
Sriwijaya University

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

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul " Analisis KualitasPelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja Atau Kartu Kuning (Ak-1) Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir". Adapun latar belakang dari penelitian in adalah adanya pelayanan masih dirasakan lambat dimana loket pelayanan yang melayani hanya ada satu petugas, ruangan nya sangat sempit, pada saat pandemi Covid-19 ini tidak tersedia ruang tunggu atau tempat duduk bagi para pembuat kartu pencari kerja sehingga orang – orang yang ingin membuat kartu AK-1 harus berdiri. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori Gaspersz yang diukur dalam sepuluh dimensi kualitas pelayanan yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan , kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan,variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan , atribut. Dari hasil penelitian dan pembahasan menghasilkan kesimpulan bahwa analisis kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja atau kartu kuning(AK-1) pada masa pandemi covid-19 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir pada dimensi ketepatan waktu, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab sudah dkatakan baik meskipun belum maksimal. Sedangkan pada dimensi kelengkapan, kemudahan, kenyamanan, atribut pendukung belum dikatakan baik. Hasil penelitian ini merekomendasikan bahwa hendaknya Disnakertrans Kabupaten Ogan Ilir agar melengkapi sarana dan prasarana yang kurang memadai agar tercipta kualitas pelayanan yang semakin baik, menambah jumlah penyediaan kursi dan alat penunjang kegiatan pelayanan seperti komputer dan alat penunjang lainnya supaya memudahkan petugas dalam melayani masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir, Kartu Pencari Kerja

Pembimbing I,	**Pembimbing II,**
Dr. Nurmah Semil, M.Si	**Zailani Surya Marpaung. S.Sos.,MPA**
NIP. 196712011992032002	**NIP. 198108272009121002**

Indralaya, Januari 2022
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja atau Kartu Kuning (AK-1) Pada Masa Pandemi COVID-19 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir ".

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Strata 1 di Universitas Sriwijaya. Penulis sudah melakukan semaksimal mungkin untuk membuat skripsi ini, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta M. Zaili dan Ibunda Kartini (Almh) yang selalu memberikan semangat,serta mencukupi kebutuhan selama perkuliahan, nasehat, motivasi dan selalu mendoakan yang terbaik untukku selama proses penulisan skripsi ini.
2. Saudara-saudari kandungku Junaidi, Darna Wati, Elly Kuslidiawati, Candra Irawan, Erfan Sopian, Pipin Susanti, Lovi Arisandi, Marwinda Arlia yang selalu memberikan semangat,serta mencukupi kebutuhan selama perkuliahan, nasehat, motivasi dan selalu mendoakan yang terbaik untukku selama proses penulisan skripsi ini.
3. Saudara- Saudari Iparku Arvan Zuri, Amir Hamzah S.Pd, Nanik Rahayu S.Pd, Aan Septiawan, Suliyanti S.Pd yang selalu memberikan semangat,serta mencukupi kebutuhan selama perkuliahan, nasehat, motivasi dan selalu mendoakan yang terbaik untukku selama proses penulisan skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya beserta jajarannya.
5. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Ermanovida, S.Sos, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Ibu Nurmah Semil, M.Si selaku Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
8. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA, selaku Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
9. Ibu Sylvie Agustina,S.IP.,M.AP selaku Pembimbing Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
10. Sahabat- sahabat Ulalaku Elsi Juliati, Juwita Kirana, Ines, Mega Arianti, Mirna Yunika, Dinda Damaidayona, Amalia Ulfa, Nurul Arifah, Yeyen Anggraini, Uswatun Hasanah yang selalu memberikan dukungan dan motivasi selama perkuliahan ku.
11. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan

ilmu, nasehat, dan bimbingan selama kuliah.

12. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
13. Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir yang senantiasa memberikan data-data dan sekaligus menjadi lokus penelitian skripsi.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Indralaya, 25 Januari 2021

Penulis

Hera Fitri Anggraini

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN **1**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **i**
ABSTRACT ..... **ii**
ABSTRAK ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **x**
DAFTAR GAMBAR ..... **xi**
DAFTAR SINGKATAN ..... **xii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A.Latar Belakang 1
B.Rumusan Masalah 11
C. Tujuan Penelitian 11
D. Manfaat Penelitian` 11
BAB I13 LANDASAN TEORI 13
1. Pengertian Kualitas 13
2. Pengertian Kualitas Pelayanan 15
3. Teori kualitas Pelayanan yang Digunakan Dalam Penelitian 18
4. Alasan Menggunakan Teori/Model Kualitas Pelayanan menurut Gasperz 19
5. Pembuatan AK-1 21
B. Penelitian Terdahulu 22
C. Kerangka Pemikiran 25
BAB III METODE PENELITIAN 28
A.Metode Penelitian 28
B.Definisi Konsep 28
C.Fokus Penelitian 29
D.Data dan Sumber Data 30
E. Key Informant 31
E.Teknik Pengumpulan Data 32
F. Teknik Analisis Data 33
G.Sistematika Penulisan 35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 36
A.Gambaran Umum Lokasi Penelitian 36
1. Sejarah Berdirinya Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi 36
2. Visi dan Misi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi 37

3. Struktur Organisasi , Uraian Tugas dan Fungsi Dinas 37
B. Hasil dan Pembahasan 51
1. Menganalisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja 51
a. Ketepatan waktu 53
1.Waktu tunggu antri di loket pendaftaran 53
2.Lama waktu tunggu proses pemberian pelayanan 56
b. Akurasi Pelayanan 59
1.Ketepatan waktu jam operasional pemberian pelayanan (jam buka-tutup).....59
2.Tingkat ketelitian petugas dalam memproses kartu pencari kerja 62
c. Dimensi Kesopanan dan keramahan 65
1.Sikap kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan.....65
2.Sikap keramahan petugas dalam memberikan pelayanan 68
3.Sikap pegawai dalam merespon keluhan masyarakat 71
d. Dimensi Tanggung jawab.....74
a.Tanggung jawab petugas 74
e. Kelengkapan 78
a.Sumber daya manusia yang melayani pembuatan kartu pencari kerja 78
b.Sarana dan prasana dalam melayani pembuatan AK-1 82
f. Kemudahan 85
1.Kemudahan masyarakat dalam mendapatkan akses pelayanan 85
2.Kemudahan masyarakat dalam mendapatkan akses informasi 89
g. Dimensi Kenyamanan 92
1.Ruang tunggu antrian pembuatan kartu pencari kerja.....92
2.Tempat parkir di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi 95
h. Dimensi atribut pendukung 98
1.Fasilitas ruang tunggu di loket antrian 98
2.Kebersihan disekitar lingkungan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi 101
BAB V.....110
PENUTUP 110
A. Kesimpulan 111
B. Saran 114
DAFTAR PUSTAKA 115

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Penduduk Kabupaten Ogan Ilir.....4
Tabel 2 Data Jumlah AK-1 yang Diterbitkan 6
Tabel 3 Penelitian Terdahulu.....23
Tabel 4 Fokus Penelitian.....30
Tabel 5 Jumlah tenaga kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.....79
Tabel 6 Matriks Hasi Pembahasan.....104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Alur Pelayanan AK-1.....5
Gambar 2. Kartu Pencari Kerja/AK-1.....7
Gambar 3. Kantor pelayanan pembuatan AK-1 8
Gambar 4 Loket pelayanan pembuatan AK-1 8
Gambar 5. Berkas-berkas di ruangan pelayanan 9
Gambar 6. Jadwal Piket Pegawai Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Ogan Ilir 9
Gambar 7. Instagram Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi 10
Gambar 8 Kerangka Pemikiran 27
Gambar 9 Masyarakat yang mengantri di loket pelayanan 54
Gambar 10 Persyaratan pembuatan kartu pencari kerja.....57
Gambar 11 Kesiapan petugas melayani masyarakat.....60
Gambar 12 Kecermatan Petugas.....63
Gambar 13 Petugas yang melayani.....66
Gambar 14 Petugas menanyakan keperluan masyarakat 69
Gambar 15 Petugas merespon keluhan dari masyarakat.....72
Gambar 16 Melaksanakan keluhan dari masyarakat 75
Gambar 17 Sarana dan Prasarana di ruangan pelayanan kartu pencari kerja.....83
Gambar 18 Kotak saran Disnakertrans Ogan Ilir 86
Gambar 19 Informasi kartu pencari kerja 89
Gambar 20 Kenyamanan ruang tunggu.....93
Gambar 21 Tempat parkirr di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.....96
Gambar 22 Fasilitas Ruang Tunggu di Loket Pelayanan 99
Gambar 23 Kebersihan gedung Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi 102

DAFTAR SINGKATAN

AK-1	: Antar Kerja
AKAD	: Antar Kerja Antar Daerah
AKAN	: Antar Kerja Antar Negara
COVID-19	: *Coronavirus Disiase*
DISNAKERTRANS	: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
KABID	: Kepala Bidang
KASI	: Kepala Seksi
PP	: Peraturan Pemerintah

BAB I

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang

Pada saat kondisi pandemi COVID-19 saat ini, setiap elemen masyarakat diminta untuk dapat menyesuaikan aktivitasnya dengan memperhatikan prinsip *physical distancing*. Menanggapi hal tersebut, Pemerintah kemudian membuat suatu kebijakan tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan *Coronavirus Disease* 2019 (COVID-19). Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa dampak dari penyebaran COVID-19 telah mengakibatkan terjadinya suatu keadaan tertentu sehingga perlu dilakukan suatu penanggulangan untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Salah satu implikasi besar dari diberlakukannya sejumlah aturan tersebut yaitu bahwa setiap Institusi Pemerintah baik itu yang ada di Pusat maupun di Daerah perlu menyesuaikan segala bentuk aktivitas, kegiatan, dan sistem kerjanya dengan memperhatikan prinsip *physical distancing*. Prinsip *physical distancing* ini mengandung makna bahwa dalam rangka menjaga diri dari COVID-19, setiap elemen masyarakat perlu menjaga jarak secara fisik dengan yang lainnya sehingga diharapkan mereka dapat mengurangi aktivitas di luar rumah, tidak berada di tempat kerumunan dan keramaian. Oleh karena itu, melalui Pembatasan Sosial Berskala Besar ini setidaknya telah diatur beberapa hal seperti kegiatan pembelajaran sekolah dan aktivitas tempat kerja diliburkan, kegiatan keagamaan di tempat ibadah dan aktivitas di tempat umum dibatasi. Ditengah masa pandemi virus corona ini mengharuskan masyarakat untuk banyak melakukan

adaptasi di kehidupan sehari – hari, adaptasi ini pun berlaku juga pada penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan pemerintah untuk mencegah menyebarnya virus ini telah banyak dikeluarkan, tentunya berdampak pada standar pelayanan publik yang diterapkan oleh penyelenggara pelayanan.

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 lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Penyelenggaraan 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 disaat pandemi COVID 19 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir.

Kartu pencari kerja/AK-1 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 Kabupaten Ogan Ilir. Dengan adanya data ini Disnaker dapat mengambil

langkah dan merencanakan solusi untuk mengurangi angka pengangguran di Kabupaten Ogan Ilir, 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.

Dasar hukum diperlukannya 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 seseorang 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 akan menerima langsung meminta data ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi untuk meminta data para pencari kerja untuk direkrut. Jika para pencari kerja belum mendapatkan pekerjaan nya maka bisa melapor ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi untuk tetap melakukan penyaluran kedepannya. Dengan adanya data, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi dapat mengambil tindakan dan merencanakan solusi untuk mengurangi angka pengangguran yang ada di Kabupaten Ogan Ilir sehingga dampak negatif seperti rendahnya kualitas kesehatan, kemiskinan, meningkatnya angka pengangguran pun diharapkan dapat berkurang.

Tabel 1. Jumlah Penduduk Kabupaten Ogan Ilir

No	Tahun	Jumlah (Jiwa)
1	2015	409.171
2	2016	414.504
3	2017	419.773
4	2018	425.032

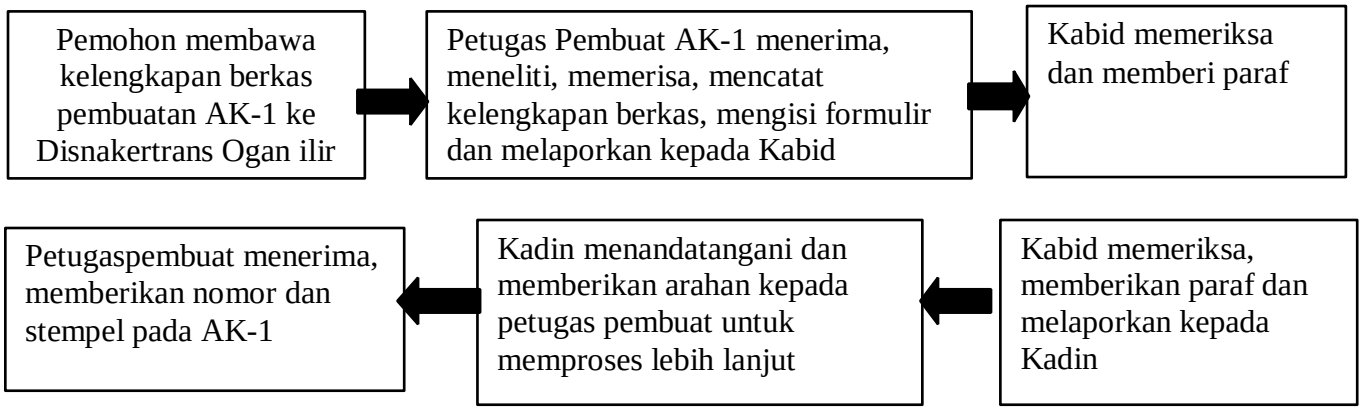
Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Ogan Ilir

Mengingat banyaknya minat pencari kerja hingga saat ini, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Ogan Ilir telah menjalin kerjasama dengan beberapa 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 telah bekerjasama diantaranya perusahaan besar yang ada di 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, Jepang, Malaysia dan Hongkong.

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 memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Meski dengan adanya Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi yang bertujuan untuk mempermudah dalam proses pencari 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.

Gambar 1 . Standar Operasional Pembuatan AK-1



Sumber: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir

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 kerja yaitu pada prinsipnya setelah membuat AK-1 maka pihak Disnakertrans 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 Disnakertrans 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.

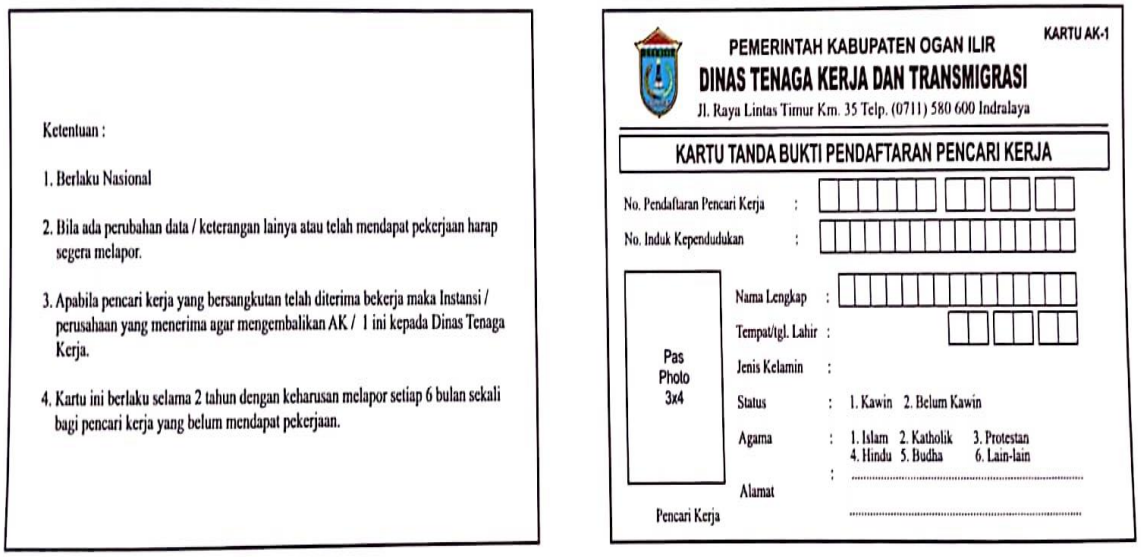
Tabel 2 Data Jumlah AK-1 yang Diterbitkan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Ogan Ilir Tahun 2020

Bulan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Jumlah (Tahun)
Jumlah	70	83	60	55	45	53	101	75	112	143	132	98	1.027

Sumber: Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Ogan Ilir

Berdasarkan data pembuat kartu pencari kerja atau AK-1 pada tahun 2020 berjumlah 1.027 kartu yang diterbitkan. Jika dilihat dari persentasenya dari bulan ke bulan terlihat peningkatan dan penurunan jumlah pembuat AK-1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Ogan Ilir pada tahun 2020. Dari hasil observasi awal, banyaknya jumlah pembuat kartu pencari kerja dari bulan ke bulan tidak menentu terutama disaat pandemi Covid 19 ini. Dimana pada saat COVID 19 ini program – program Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir tidak terlaksanakan, salah satunya program dari Bagian Bidang Pelatihan dan Pencari Kerja tidak terlaksanakan dengan baik yaitu program pelatihan bagi para pencari kerja di Kabupaten Ogan Ilir hal itu dikarenakan rendahnya jumlah pendaftar para pencari kerja yang mendaftarkan diri untuk mengikuti pelatihan tersebut.

Gambar 2. Kartu Pencari Kerja/AK-1



Ketentuan :

1. Berlaku Nasional
2. Bila ada perubahan data / keterangan lainya atau telah mendapat pekerjaan harap segera melapor.
3. Apabila pencari kerja yang bersangkutan telah diterima bekerja maka Instansi / perusahaan yang menerima agar mengembalikan AK / 1 ini kepada Dinas Tenaga Kerja.
4. Kartu ini berlaku selama 2 tahun dengan keharusan melapor setiap 6 bulan sekali bagi pencari kerja yang belum mendapat pekerjaan.

KARTU AK-1

PEMERINTAH KABUPATEN OGAN ILIR

DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI

Jl. Raya Lintas Timur Km. 35 Telp. (0711) 580 600 Indralaya

KARTU TANDA BUKTI PENDAFTARAN PENCARI KERJA

No. Pendaftaran Pencari Kerja :

No. Induk Kependudukan :

Pas Photo 3x4

Nama Lengkap :

Tempat/tgl. Lahir :

Jenis Kelamin :

Status : 1. Kawin 2. Belum Kawin

Agama : 1. Islam 2. Katholik 3. Protestan 4. Hindu 5. Budha 6. Lain-lain

Alamat : .....

Pencari Kerja .....

Sumber : Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Ogan Ilir

Proses pelayanan yang diberikan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja atau AK-1 masih ada beberapa kekurangan, berdasarkan hasil observasi awal yang telah penulis lakukan, penulis menemukan beberapa masalah yaitu ;

1. Pelayanan masih dirasakan masyarakat lambat karena terbatasnya sarana dan prasarana yang mendukung dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja.
2. Pada saat pandemi COVID 19 ini kantor tempat pembuatan kartu AK-1 yang sebelumnya berada di seberang jalan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi untuk sementara waktu berada di kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Pusat, dimana dalam hal tersebut ruangan nya sangat sempit.

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

Sumber: Observasi penulis 19 Maret 2021

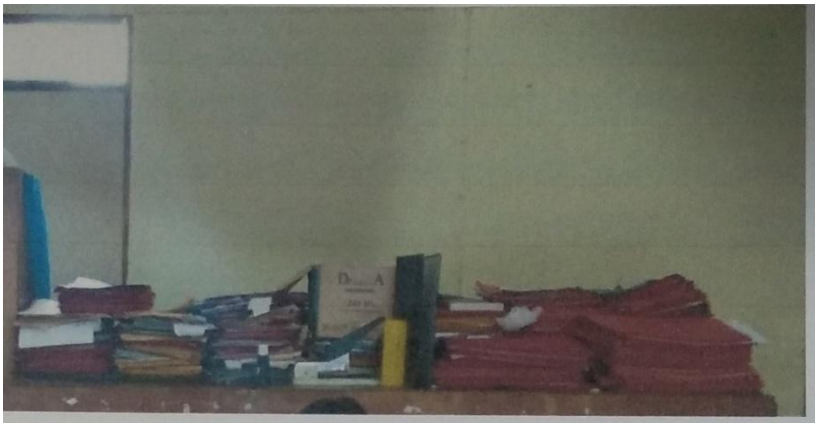
3. Pada saat pandemi COVID 19 ini tidak tersedia ruang tunggu atau tempat duduk bagi para pembuat kartu pencari kerja sehingga orang – orang yang ingin membuat kartu AK-1 harus berdiri.

.

Gambar 4 Loket pelayanan pembuatan AK-1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir

Sumber: Observasi penulis 2 September 2020

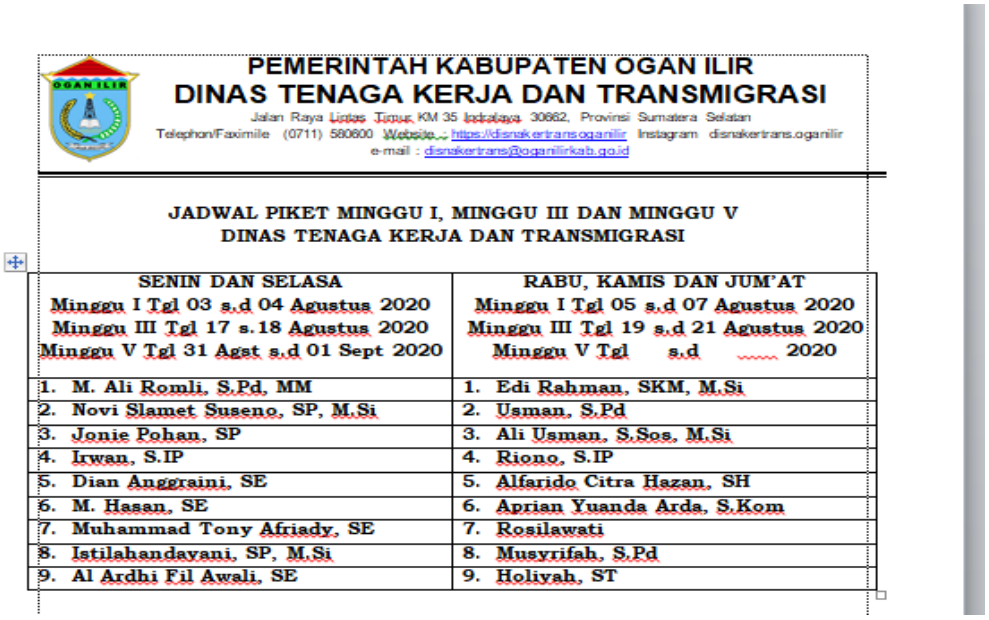
4. Dikarenakan peralihan tempat pelayanan pembuatan kartu pencari kerja di saat Pandemi COVID 19 ini, dalam hal tersebut juga kekurangan lemari untuk menyimpan berkas – berkas yang berkaitan dengan pembuatan AK-1 serta kekurangannya mesin pendingin ruangan.



Gambar 5. Berkas-berkas di ruangan pelayanan

Sumber: Observasi penulis 19 Maret 2021

5. Dengan diberlakukannya *work from home* (bekerja di rumah) pada saat Pandemi COVID-19 ini sehingga diberlakukannya jadwalnya piket petugas loket untuk pelayanan pembuatan AK-1. Namun dalam segi pelaksanaanya masih kurang terlaksanakan dengan baik.



PEMERINTAH KABUPATEN OGAN ILIR
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
Jalan Raya Lintas Timur KM 35 Indralaya 30662, Provinsi Sumatera Selatan
Telephon/Faximile (0711) 580600 Website https://disnakertrans.oganilir Instagram disnakertrans.oganilir
e-mail : disnakertrans@oganilirkab.go.id

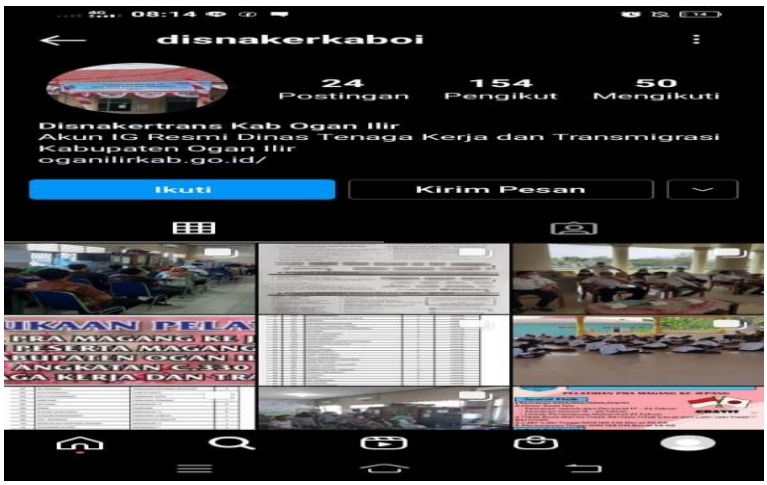
JADWAL PIKET MINGGU I, MINGGU III DAN MINGGU V
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI

SENIN DAN SELASA Minggu I Tgl 03 s.d 04 Agustus 2020 Minggu III Tgl 17 s.18 Agustus 2020 Minggu V Tgl 31 Agst s.d 01 Sept 2020	RABU, KAMIS DAN JUM'AT Minggu I Tgl 05 s.d 07 Agustus 2020 Minggu III Tgl 19 s.d 21 Agustus 2020 Minggu V Tgl s.d 2020
1. M. Ali Romli, S.Pd, MM	1. Edi Rahman, SKM, M.Si
2. Novi Slamet Suseno, SP, M.Si	2. Usman, S.Pd
3. Jonie Pohan, SP	3. Ali Usman, S.Sos, M.Si
4. Irwan, S.IP	4. Riono, S.IP
5. Dian Anggraini, SE	5. Alfarido Citra Hazan, SH
6. M. Hasan, SE	6. Aprian Yuanda Arda, S.Kom
7. Muhammad Tony Afriady, SE	7. Rosilawati
8. Istilahandayani, SP, M.Si	8. Musyrifah, S.Pd
9. Al Ardhi Fil Awali, SE	9. Holiyah, ST

Gambar 6. Jadwal Piket Pegawai Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Ogan Ilir

Sumber: Observasi penulis 15 September 2021

6. Kurangnya sosialisasi mengenai AK-1 sehingga pada saat masyarakat yang ingin membuat AK-1 masih sering bertanya – tanya mengenai persyaratan pembuatan AK-1.



Gambar 7. Instagram Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Berdasarkan dari 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 perusahaan yang merekrut tenaga kerja melalui Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Ogan Ilir, dan juga dinas tersebut sudah sering mengirim tenaga kerja ke luar Indonesia, namun pada saat pandemi COVID-19 ini program Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi ini tidak terlaksanakan seperti yang diharapkan. Namun untuk dapat memuaskan masyarakat pemerintah tetap harus meningkatkan kualitas pelayanannya. Baik itu produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi harapan dan bahkan melebihi harapan masyarakat akan pelayanan tersebut. Meningkatkannya 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 layananan dan tujuan pembangunan pemerintah juga akan tercapai. Penulis melakukan penelitian dengan judul **“** Analisis kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja/AK-1 di saat pandemi COVID 19 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir”.

B.Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja/AK-1 disaat pandemi COVID 19 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini ialah 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.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Abidin, ZS. 2010. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Sawah

Hardiansyah. 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. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara

Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono.2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2018.*Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2004.*Strategi Pemasaran Edisi Kedua.* Yogyakarta: Andi

Wibowo, 2014. *Manajemen Kinerja Edisi Keempat*. Jakarta: Rajawali Pers.

Dokumen:

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir

Internet:

Tribunsumselwiki.com

Peraturan- Peraturan:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Daftar pertanyaan berikut ini ditujukan untuk memperoleh data penelitian mengenai "Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja atau Kartu Kuning Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir." Jawaban-jawaban dari pertanyaan ini nantinya akan dijadikan data dan dianalisis sesuai dengan metode penelitian yang digunakan. Wawancara akan dilakukan pada Bulan Oktober 2021 yang berlokasi di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir.

A. Informan Penelitian : Masyarakat Ogan Ilir yang membuat kartu pencari kerja atau kartu kuning pada masa pandemi covid-19 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir

Fokus Penelitian : Analisis kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari atau kartu kuning (AK-1) di masa pandemi COVID-19 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir

Nama :

Usia :

Pekerjaan :

No.hp :

Alamat :