

ABSTRAK

Dalam Implementasinya, terdapat beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi Siapkerja. Peneliti menemukan bahwa masalah-masalah yang sering muncul meliputi ketidaksesuaian status pekerjaan aktual dengan informasi yang tercatat dalam aplikasi, kendala teknis seperti error pada aplikasi, serta keterbatasan dalam penanganan masalah teknis yang memerlukan bantuan dari pemerintah pusat. Masalah ini menimbulkan ketidakpastian dan ketidakpuasan di kalangan pencari kerja dan memengaruhi akurasi data ketenagakerjaan secara keseluruhan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis kualitas pelayanan aplikasi Siapkerja di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Bandung. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam dengan informan terkait, dan studi dokumentasi. Teknik pengumpulan data ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan dan faktor-faktor penghambat yang ada. Penelitian ini difokuskan pada lima dimensi kualitas pelayanan: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu AK-1 melalui aplikasi Siapkerja sudah baik dalam beberapa aspek, seperti pengetahuan dan kompetensi pegawai, serta responsif terhadap kebutuhan pengguna. Namun, masih terdapat ruang untuk perbaikan terutama dalam menangani masalah teknis dan memperbaiki keandalan aplikasi. Peningkatan kejelasan informasi dan edukasi kepada pengguna juga diperlukan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dengan perbaikan yang tepat, aplikasi Siapkerja dapat lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kartu AK-1, Aplikasi Siapkerja

ABSTRACT

In Implementation, there are several issues related to the quality of service provided by the Siapkerja application. Researchers found that common problems include discrepancies between the actual employment status and the information recorded in the application, technical issues such as application errors, and limitations in addressing technical problems that require assistance from the central government. These issues lead to uncertainty and dissatisfaction among job seekers and affect the overall accuracy of employment data.

This research uses a qualitative approach with a descriptive method to analyze the quality of service of the Siapkerja application at the Department of Manpower of Bandung Regency. Data were collected through observation, in-depth interviews with relevant informants, and document studies. This data collection technique aims to obtain a comprehensive picture of service quality and existing inhibiting factors. The research focuses on five dimensions of service quality: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles.

The results of the study indicate that the quality of service in issuing the AK-1 card through the Siapkerja application is good in several aspects, such as employee knowledge and competence, as well as responsiveness to user needs. However, there is still room for improvement, especially in handling technical issues and improving the reliability of the application. Enhancing the clarity of information and educating users is also necessary to increase user satisfaction and trust in the services provided. With appropriate improvements, the Siapkerja application can be more effective in meeting user needs and improving the quality of public services in the employment sector.

Keywords: Service Quality, AK-1 Card, Siapkerja Application.

RINGKESAN

Dina pelaksanaanna, aya masalah anu nyanghareupkeun kualitas panyaluranna nu disadiakeun ku aplikasi Siapkerja. Panaliti nemukan yen masalah anu sering nongol nyaéta keur lobaan status kerja aktual sareng informasi anu keur dicatet dina aplikasi, hambatan téknis saperti galat dina aplikasi, ogé keterbatasan dina ngabenerkeun masalah téknis anu kedah bantuan ti pamaréntah puseur. Masalah ieu ngahasilkeun ketidakpastian jeung ketidakpuasan di antara pangareker jeung ngaruhkeun akurasi data tenaga kerja dina waktosna.

Penalungtikan ieu ngagunakeun pendekatan kualitatif sareng métode deskriptif kanggo nganalisis kualitas panyaluran aplikasi Siapkerja dina Dinas Ketenagakerjaan Kabupatén Bandung. Data dihimpun ku cara ngawonten, wawancara méndal sacara langsung sareng informan anu sarua, ogé studi dokuméntasi. Téhnik ngahimpun data ieu nyieun gambaran anu komprehensif ngeunaan kualitas panyaluran jeung faktor-faktor anu ngahambat anu aya. Penalungtikan ieu dipokuskeun kana lima diménsi kualitas panyaluran: kehandalan (reliability), kapantepan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), sareng bukti fisik (tangible).

Hasil Penalungtikan nunjukkeun yén kualitas panyaluran dina pamundut Kartu AK-1 lewat aplikasi Siapkerja geus leres dina sababaraha aspek, saperti kawas pituduh jeung kompeténsi pegawai, sarta respon kuat sareng kebutuhan pamaké. Naha, aya pangwangunan kanggo ditutulungan, kalawan ngatasi masalah téknis jeung ngalereskeun kehandalan aplikasi. Pangwangunan dina kahirupan jeung pangajaran kana pamaké ogé dipérahkeun kanggo ngadamel kantuku sareng keur percayaan masyarakat kana panyaluran anu disajikeun. Kalawan pangwangunan anu pas, aplikasi Siapkerja bisa langkung alit dina ngaleuwihan kebutuhan pamaké sareng pangwangunan kualitas panyaluran publik dina domén ketenagakerjaan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kartu AK-1, Aplikasi Siapkerja.