

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Ketenagakerjaan menjadi penyedia jasa yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan publik yang baik merupakan cermin dari komitmen pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak-hak masyarakat di bidang ketenagakerjaan. Namun, tantangan muncul ketika kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah menjadi sorotan dalam hubungannya dengan masyarakat. Masalah kualitas pelayanan publik dapat mencakup aspek-aspek seperti responsif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Dinas Ketenagakerjaan memiliki peran strategis dalam menyediakan informasi, memfasilitasi pelatihan, dan memastikan penerapan kebijakan ketenagakerjaan yang adil dan berkeadilan. Oleh karena itu, mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja sangat memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan ketenagakerjaan dan memberikan dampak langsung terhadap kesejahteraan masyarakat. Agar tetap dipercaya dan selalu menjadi pilihan utama bagi masyarakat dibidang ketenagakerjaan seharusnya dapat meningkatkan pelayanan yang ada.

Sejalan dengan konsep pelayanan publik, Dinas Tenaga Kerja sebagai bagian dari pemerintahan memiliki tugas pokok atau fungsi dasar untuk memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Pada hakikatnya, pelayanan publik oleh pemerintah merupakan implementasi dari fungsi aparatur negara

sebagai abdi masyarakat, yang tidak hanya berperan sebagai abdi negara tetapi juga bertanggung jawab memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pembuatan Kartu Antar Kerja (AK-1) merupakan salah satu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Ketenagakerjaan Bidang Penempatan Tenaga Kerja di Kabupaten Bandung. Kartu AK-1 ini berfungsi sebagai syarat bagi para pencari kerja yang akan mengikuti program pencari kerja yang dilaksanakan oleh Dinas Ketenagakerjaan. Kartu AK-1 ini juga menjadi data yang memperlihatkan seberapa banyak para pencari kerja di Kabupaten Bandung. Oleh karena itu, penting bagi para pencari kerja yang akan mengikuti program dari Dinas Ketenagakerjaan untuk memiliki Kartu AK-1.

Pengurusan Kartu AK-1 menjadi hal yang familiar bagi para pencari kerja, mengingat perannya sebagai kartu identifikasi dalam proses perekrutan. Kartu ini memberikan kejelasan, bahwa pemegangnya sedang aktif mencari pekerjaan, baik itu bagi mereka yang sudah berpengalaman maupun fresh graduate. Dalam proses pendaftaran di bursa kerja atau lembaga pencari tenaga kerja khususnya yang dilaksanakan oleh Dinas Ketenagakerjaan, Kartu AK-1 sering menjadi salah satu syarat yang diperlukan, memberikan kemudahan bagi pihak perekrut dalam melacak data dan menilai ketersediaan serta minat pekerjaan pencari. Selain itu, Kartu AK 1 juga dapat memberikan nilai tambah pada lamaran kerja, menunjukkan keseriusan pencari kerja dalam memasuki dunia kerja.

Kartu AK1 mencakup identifikasi pribadi seperti nama, NIK, informasi pendidikan, dan data lainnya. Meskipun formatnya telah berubah dari formulir berwarna kuning menjadi dokumen formal berwarna putih, perannya sebagai

dokumen identifikasi dan syarat melamar pekerjaan tetap terjaga. Keberadaan Kartu Kuning diatur oleh regulasi, seperti Peraturan Kementerian Ketenagakerjaan Nomor 39 Tahun 2016, yang menunjukkan pentingnya kartu ini dalam proses pencarian kerja. Meskipun ada perubahan warna kertas, Kartu Kuning tetap memiliki relevansi dan peran strategis. Namun, terdapat catatan bahwa sebagian pencari kerja mungkin kurang memahami kepentingan kartu ini dalam proses pencarian kerja. Dinas Ketenagakerjaan (Disnaker) bidang Penempatan Tenaga Kerja merupakan instansi yang bertanggung jawab untuk menangani masalah pembuatan Kartu Antar Kerja (AK-1) di Indonesia.

PENDIDIKAN FORMAL
SMA atau Sederajat
SMA angkasa Larud Sulaiman
Administrasi Publik
TH. 2020

DINAS KETENAGAKERJAAN KABUPATEN BANDUNG
PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG
Jl. Raya Soreang Km.17 Bandung, Jawa Barat, 40912 Telp: 022593002

KARTU TANDA BUKTI PENDAFTARAN PENCAHARI KERJA

No. Pendaftaran Pencari Kerja: 32040809FF8FE022024
No. Induk Kependudukan: 320437490502001

KETERAMPILAN
• Microsoft Word

Pengantar Kerja
HJ. DARYATI RATNA
NIP. 197507152007012013
TTD Pencari Kerja

Nama Lengkap: AZMI NAFISA ZALFADHYA
Tempat / Tgl Lahir: BANDUNG / 09-05-2002
Jenis Kelamin: PEREMPUAN
Status: BELUM KAWIN
Alamat: GADING TUTUKA 1 BLOK Q2 NO 43 RT 04 RW 13
No. Telp: 081222892833
Berlaku s.d.: 19-02-2026

Gambar 1.1

Kartu Antar Kerja (AK-1)

Kualitas pelayanan dapat dikatakan optimal jika pelayanan yang ada dapat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh penerima pelayanan. Kebutuhan penerima layanan harus diperhatikan dan dipenuhi jika para penyedia layanan ingin kualitas layanannya memiliki nilai yang unggul dimata publik. Kualitas pelayanan yang baik dinilai berdasarkan dua sisi, yaitu pihak penerima layanan yang akan merasakan kepuasan dari manfaat layanan tersebut dan juga penyedia layanan. Jika

penerima pelayanan merasa kebutuhan terpenuhi maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas.

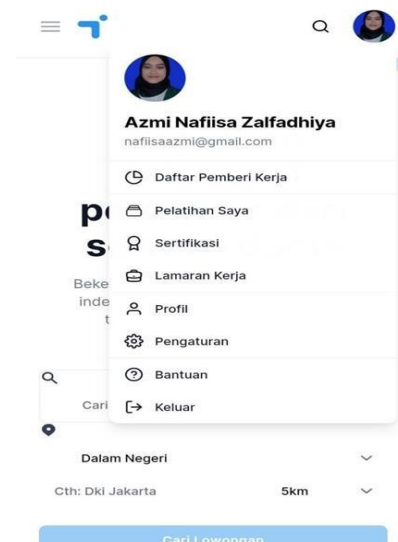
Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan disertai dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan.

Sesuai dengan Undang-Undang Dasar Nomor 25 tahun 2009 yang menjelaskan, bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka kebutuhan pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Maka dari itu penting bagi penyedia layanan mengetahui apa kebutuhan publik dan memahami standar operasional prosedur yang dimiliki oleh pelayanan tersebut. Salah satu contoh dari pelayanan yang perlu diperhatikan kualitas pelayanannya adalah penyedia informasi pekerjaan serta perluasan lapangan kerja bagi para calon tenaga kerja.

Tenaga kerja mencakup pekerja atau buruh, yaitu tenaga kerja yang sedang terikat dalam suatu hubungan kerja dan tenaga kerja yang belum bekerja. Pemerintah memiliki peran dalam menangani segala hal yang berhubungan dengan ketenagakerjaan, khususnya dalam menyediakan informasi yang berkaitan dengan lapangan pekerjaan seluas-luasnya bagi tenaga kerja. Dalam hal ini pemerintah juga

harus melakukan kerjasama secara kooperatif antara pemerintah dengan perusahaan swasta, agar penerimaan lapangan tenaga kerja ini dapat berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Dengan adanya informasi yang diberikan pemerintah tentang penyediaan tenaga kerja maka dapat mempermudah para pencari kerja dalam menemukan pekerjaannya dan untuk para perusahaan juga dapat lebih mempermudah dalam merekrut pencari kerja yang sesuai dengan kriteria yang sedang dibutuhkan oleh para perusahaan swasta.

Kartu AK-1 merupakan media yang digunakan oleh Dinas Ketenagakerjaan bidang Penempatan Tenaga Kerja Kabupaten Bandung sebagai penyaluran atau perekrutan tenaga kerja dan juga informasi terkait lowongan dan rekrutmen pekerjaan. Pembuatan kartu AK-1 ini bisa dilakukan secara online. Aplikasi yang digunakan dalam pembuatan kartu AK-1 di Kabupaten Bandung ini bernama Siapkerja. Di aplikasi ini juga para pencari kerja akan diberikan informasi terkait lowongan pekerjaan juga dan juga rekrutmen.



Gambar 1.2
Aplikasi Siapkerja

Pelayanan Kartu AK-1 ini tidak hanya dilaksanakan di Kabupaten Bandung, tapi juga dilaksanakan oleh Kota Bandung juga. Dalam pembuatan kartu AK-1 di Kota Bandung ini juga telah dilaksanakan secara online, tetapi aplikasi yang digunakan oleh Kota Bandung dalam pembuatan Kartu AK-1 ini berbeda dengan yang digunakan oleh Kabupaten Bandung, dikarenakan aplikasi yang digunakan oleh Kota Bandung menggunakan aplikasi internal dari Pemerintah Kota Bandung sendiri. Aplikasi yang digunakan oleh Kota Bandung dalam pembuatan Kartu AK-1 secara online ini bernama, BIMMA (*Bandung Integrated Manpower Management Application*)

Kartu AK-1 memiliki peran yang sangat penting dalam memudahkan pencarian dan penempatan tenaga kerja di tengah perubahan yang terus berlangsung di pasar kerja. Sebagai sarana yang memberikan informasi tentang peluang pekerjaan dan proses rekrutmen, Kartu AK 1 memberikan akses yang lebih mudah bagi para pencari kerja untuk menemukan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan mereka. Dengan demikian, Kartu AK 1 membantu mempercepat proses pencarian pekerjaan dan meningkatkan peluang bagi pencari kerja untuk mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan minat dan keterampilan mereka. Selain itu, Kartu AK 1 juga mendukung perusahaan-perusahaan dalam mempercepat proses penempatan tenaga kerja, yang pada gilirannya akan meningkatkan produktivitas di berbagai sektor industri.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Pencari Kerja (AK-1) Per Bulan Tahun 2023

No.	Bulan	Jumlah	Jenjang Pendidikan			
			SD	SMP	SLTA/SMK	Perguruan Tinggi
1	Januari	335	16	42	185	92
2	Februari	414	37	64	220	93
3	Maret	569	20	69	434	46
4	April	262	11	48	153	50
5	Mei	687	10	115	493	69
6	Juni	537	14	78	408	37
7	Juli	775	13	88	601	73
8	Agustus	405	4	17	344	40
9	September	235	0	18	180	37
10	Oktober	367	6	27	282	52
11	November	238	10	17	162	49
12	Desember	220	8	11	143	58
Jumlah		5044	149	594	3605	696

Sumber: Disnaker Kabupaten Bandung, 2023

Berdasarkan tabel mengenai rekapitulasi Pencari Kerja (AK-1) per bulan tahun 2023 tampak bahwa Pencari Kerja (AK-1) tertinggi terjadi pada bulan Juli sedangkan Pencari Kerja (AK-1) terendah terjadi pada bulan Desember. Untuk jenjang pendidikan, tampak bahwa SLTA/SMK Sederajat menempati posisi tertinggi sebagai Pencari Kerja (AK-1) sedangkan SD Sederajat menempati posisi terendah sebagai Pencari Kerja (AK-1).

Peneliti menemukan masalah yang sering dihadapi dalam penggunaan aplikasi Kementerian Ketenagakerjaan oleh masyarakat adalah ketidaksesuaian antara status pekerjaan aktual dengan informasi yang tercatat dalam aplikasi. Masalah ini muncul ketika seorang individu telah diterima bekerja oleh suatu perusahaan atau instansi, namun statusnya dalam aplikasi Ketenagakerjaan masih menunjukkan bahwa ia masih dalam pencarian pekerjaan. Ketidaksesuaian status kerja dalam aplikasi dapat menimbulkan sejumlah masalah. Pertama, hal ini dapat

menciptakan ketidakpastian di antara pencari kerja yang telah berhasil mendapatkan pekerjaan, karena status yang tidak diperbarui mungkin memberikan kesan bahwa mereka masih aktif mencari pekerjaan. Kedua, hal ini juga dapat memengaruhi akurasi data ketenagakerjaan secara keseluruhan, karena informasi yang tidak tepat dapat memberikan gambaran yang tidak akurat tentang jumlah pencari kerja yang sebenarnya masih tersedia di pasar kerja.

Peneliti menduga bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu AK 1 di Dinas Ketenagakerjaan pada Bidang Penempatan Tenaga Kerja Kabupaten Bandung belum optimal. Hal ini disebabkan oleh jaminan (*assurance*), yang mana adanya keterbatasan dalam penggunaan aplikasi tersebut yang dirasakan oleh masyarakat. Dikarenakan ketidaksesuaian antara status pekerjaan aktual dan informasi yang tercatat dalam aplikasi Ketenagakerjaan. Masalah ini muncul ketika seseorang telah diterima bekerja oleh perusahaan atau instansi, namun statusnya dalam aplikasi masih menunjukkan bahwa ia masih dalam pencarian pekerjaan. Konsekuensinya, ketidaksesuaian status pekerjaan dalam aplikasi menciptakan ketidakpastian di kalangan pencari kerja yang sebenarnya telah berhasil mendapatkan pekerjaan. Selain itu, masalah ini juga berdampak pada akurasi data ketenagakerjaan secara keseluruhan, karena informasi yang tidak tepat dapat memberikan gambaran yang tidak akurat tentang jumlah pencari kerja yang masih tersedia di pasar kerja.

Peneliti juga menemukan masalah tambahan, yaitu pada keandalan (*reability*), yang mana jika terjadi error pada aplikasi, instansi tidak dapat memperbaiki aplikasi tersebut dikarenakan aplikasi tersebut dikelola oleh

pemerintahan pusat. Masalah ini menimbulkan ketidakpastian dan ketidakpuasan di antara masyarakat sebagai pengguna layanan, karena Dinas Ketenagakerjaan hanya dapat mengandalkan perbaikan dari pemerintahan pusat untuk memberikan solusi atau pemulihan layanan yang efektif dan tepat waktu ketika terjadi masalah teknis. Keandalan yang rendah dalam pengelolaan aplikasi tersebut dapat menghambat produktivitas dan kinerja instansi, serta merugikan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan.

Penelitian ini didasarkan latar belakang dan permasalahan yang peneliti temukan saat penelitian, sehingga membuat peneliti tertarik untuk meneliti tentang kualitas pelayanan yang ada di Dinas Ketenagakerjaan, dengan judul penelitian **“Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Siapkerja Di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Bandung (Studi Kasus Dalam Pembuatan Kartu Ak 1 Bagi Para Pencari Kerja).”** Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap kualitas pelayanan yang disajikan melalui Aplikasi Siapkerja di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Bandung, dengan fokus pada proses pembuatan Kartu AK 1 bagi para pencari kerja. Kartu AK 1 memiliki peran penting sebagai bukti pendaftaran pencari kerja dan merupakan salah satu syarat kelengkapan dokumen dalam melamar pekerjaan.

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian agar dapat mengetahui mana data yang relevan dan tidak relevan dan juga sebagai dasar bagi peneliti untuk mendapatkan data yang diharapkan sesuai dengan penelitian ini, Berdasarkan judul penelitian maka fokus

penelitian akan berfokus pada Kualitas Pelayanan Berbasis Digital Dengan menggunakan Aplikasi Siapkerja Dalam Pembuatan Kartu AK 1 Bagi Para Pencari Kerja di Kabupaten Bandung.

1.3 Perumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas Pelayanan dalam pembuatan Kartu AK-1 di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Bandung?
2. Apa faktor-faktor penghambat dalam kualitas pelayanan AK-1 pada aplikasi Siapkerja di Bidang Penempatan Tenaga Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan kartu AK-1 di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Bandung.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada pembuatan Kartu AK-1 di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

- 1) Manfaat Teoritis Penelitian ini dapat menambah sumber pengetahuan guna mengimplementasi nilai dan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
- 2) Manfaat praktis

- a. Bagi peneliti, hasil penelitian ini merupakan persyaratan penting dalam menyelesaikan skripsi pada program studi Ilmu Administrasi Publik. Selain itu, hasil penelitian juga berfungsi untuk memperluas wawasan dalam menerapkan berbagai ilmu pengetahuan yang telah dipelajari selama perkuliahan, serta untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam sesuai dengan prinsip-prinsip metodologi penelitian yang berlaku.
- b. Bagi akademisi Penelitian ini dapat menjadi sumber kontribusi bagi penelitian yang akan datang selanjutnya, serta mengangkat kembali hal-hal yang dijadikan permasalahan.