# KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN KARTU PENCARI KERJA (AK-1) DI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN GORONTALO

**ARTIKEL JURNAL**

**SRI MEVITHA PUTRI PAKAYA**
**NIM.D02418010**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**
**FAKULTAS ILMU SOSIAL**
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO**
**GORONTALO**
**2023**

# KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN KARTU PENCARI KERJA (AK-1) DI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN GORONTALO

**Sri Mevitha Putri Pakaya[1], Muh Firyal Akbar[2], Sakbir[3]**
[123]Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Gorontalo
mevithaputri@gmail.com

*ABSTRACT*

*This research aims to determine the Quality of Service for the Management of Job Seeker Cards (AK-1) at the Department of labor and Transmigration, Gorontalo Regency. This type of research uses a qualitative approach with descriptive research. The results are based on research findings that the service for obtaining a job seeker card (AK-1) at the Office of Manpower and Transmigration of Gorontalo Regency is not of good quality. Of the five indicators used as instruments, it shows that there are only two indicators that are considered to have been fulfilled, namely the reliability indicator seen from the accuracy and accuracy of the officers in the process of printing the job seeker card (AK-1) produced, and the assurance indicator seen when the applicant takes care of the job seeker card (AK-1) there is no charge. The other three indicators are considered unfulfilled, namely tangibles, responsiveness, and empathy. Judging from the inadequate condition of the facilities, the staff's low response to the applicant when applying for a job seeker card (AK-1) and the officers being unfair in providing services.*

*Keywords: Quality, Public Service, Card, (AK-1)*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gorontalo. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pengurusan kartu pencari kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gorontalo belum berkualitas. Dari kelima indikator yang dijadikan sebagai instrumen, hanya ada dua indikator yang dianggap sudah terpenuhi yaitu indikator kehandalan *(reliability)* dilihat dari kecermatan dan ketepatan petugas dalam proses pencetakan kartu pencari kerja (AK-1) dan indikator jaminan *(assurance)* dilihat pada saat pemohon mengurus kartu pencari kerja (AK-1) tidak dipungut biaya. Adapun tiga indikator lainnya dianggap belum terpenuhi yakni bukti fisik (tangibles), daya tanggap *(responsiveness)*, dan empati *(empathy)*. Dilihat dari kondisi sarana yang belum memadai, rendahnya respon petugas terhadap pemohon pada saat mengurus kartu pencari kerja (AK-1) dan petugas kurang adil dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Kartu, (AK-1)

## PENDAHULUAN

Di Indonesia dapat dilihat kualitas pelayanan publik merupakan masalah yang berualang, dan kualitas pelayanan instansi pemerintah akan terus menghadapi tantangan yang semakin meningkat, baik dari segi kualitas maupun kuantitas pelayanan. Sehingga itu pemerintah sebagai penyedia jasa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Pemerintah memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan publik kepada seluruh warga negara. Pemerintahan dan birokrasi ada dan yang terpenting masyarakat dapat merasakan pelayanan publik yang diberikan. Oleh karena itu, untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, pemerintah perlu membangun sistem dan program pelayanan publik. Baik itu pemerintah pusat, pemerintah provinsi, maupun pemerintah kabupaten atau kota, perlu tercapainya pelayanan publik yang berkualitas dalam setiap penyelenggaraan pelayanan. (Pratama, 2020)

Kartu pencari kerja (AK-1) diatur dalam Undang-Undang Republik indonesia nomor 13 tentang ketenagakerjaan (2003) serta Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia nomor 07 pasal 25 tentang penempatan tenaga kerja (2008) yaitu pencari kerja yang akan bekerja di dalam Negeri atau di luar Negeri harus dilayani oleh pengantar kerja di instansi yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan kabupaten/kota. Pencari kerja yang dilayani sebagaimana dimaksud, harus menyerahkan pas foto berwarna 3X4cm sebanyak dua lembar, kartu tanda penduduk yang masih berlaku, foto copy ijazah pendidikan terakhir bagi yang memiliki, foto copy sertifikat keterampilan bagi yang memiliki serta foto copy surat keterangan pengalaman kerja bagi yang memiliki.

Kartu pencari kerja (AK-1) ialah kartu yang digunakan untuk keterangan bahwa mereka belum memiliki dan sedang mencari pekerjaan. Kartu pencari kerja biasanya digunakan sebagai syarat untuk melamar pekerjaan, meskipun tidak semua perusahaan atau instansi mengajukan syarat untuk memiliki kartu pencari kerja. Pada dasarnya setiap kartu pencari kerja yang dihasilkan akan digunakan untuk menghitung jumlah pelamar kerja pada tahun yang bersangkutan untuk dibandingkan dengan jumlah lapangan kerja yang tersedia, untuk dijadikan koreksi atau landasan sehingga meningkatkan jumlah lapangan kerja di Indonesia. (Suksesi, 2018)

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gorontalo yaitu sebuah instansi yang bergerak dalam bidang ketenagakerjaan, kemudian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus selalu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat memuaskan

keinginan masyarakat dan menjaga kepercayaan pelanggan atau masyarakat. Tetapi kualitas pelayanan pemerintah saat ini belum sebaik yang diharapkan oleh masyarakat, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah masih menghadapi kendala. Masyarakat mulai bertanya-tanya apakah instansi pemerintah dapat menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gorontalo terlihat masih adanya keluhan dari masyarakat, keluhan tersebut antara lain, pengurusan kartu pencari kerja (AK-1) dilakukan secara online namun kurangnya penyediaan fasilitas dalam hal pelayanan yakni, pada saat pembuatan kartu pencari kerja fasilitas yang disediakan seperti komputer hanya ada satu, printer hanya ada satu sedangkan pemohon yang membuat kartu pencari kerja banyak jadi mengakibatkan pelayanan masih dirasakan lambat yang tadinya bisa selesai hari itu juga tetapi karena kurangnya fasilitas membuat pemohon kembali esok hari, sehingga proses pelayanan menjadi lambat dan mengakibatkan beberapa pemohon yang membuat kartu pencari kerja yang tampak mengantri merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Permasalahan lainnya ialah lambatnya respon petugas dalam melayani para pemohon kartu pencari kerja, dimana sering kali terjadi antrian pemohon kartu pencari kerja namun sikap dari para petugas pelayanan biasa-biasa saja dan tidak ada tindakan atau solusi yang dilakukan untuk mempercepat proses pelayanan. Di sisi lain tampak ada beberapa masyarakat yang mengurus kartu pencari kerja tanpa harus mengantri sesuai dengan waktu kedatangan di kantor dan dengan cepat kartu pencari kerja tersebut bisa terselesaikan. Hal ini jelas merupakan sikap yang membeda-bedakan antara satu dan yang lainnya dan membuat masyarakat yang mengurus kartu pencari kerja lainnya merasa diperlakukan tidak adil serta memperburuk citra birokrasi di mata masyarakat.

Penelitian sebelumnya dari Ardi Agus Pratama, 2020 dengan judul Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Tanah Bumbu. Hasil penelitiannya menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Tanah Bumbu sudah berjalan dengan baik sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun masih terdapat beberapa hambatan dalam pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1) yang harus diperbaiki kedepannya. Hambatan dalam pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Tanah Bumbu yaitu masih lambatnya sinyal karena

pendaftarannya sudah menggunakan online dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan pihak Dinas Kepada Masyarakat.(Pratama, 2020)

Aulia Rahmi Fitri, 2019 dengan judul Kualitas pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja /AK-1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir. 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 dipenuhi. Pertama pada dimensi tangible, fasilitas pelayanan seperti komputer dalam kondisi buruk. Kedua pada dimensi reliability, petugas terkadang masih lambat 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.(Fitri, 2019)

Machroef Suksesi, 2018 dengan judul Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Palembang. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan menunjukkan untuk dimensi tangibles belum cukup baik, *reliability* kurang baik, *responsiveness* kurang maksimal, *assurance* kurang baik, *emphaty* belum cukup baik. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Palembang belum berhasil. Penelitian ini memberikan saran agar kualitas pelayanan dapat lebih ditingkatkan dengan memaksimalkan fasilitas-fasilitas yang tersedia, menyediakan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk memudahkan pemohon, mengevaluasi dan memperhatikan kinerja pegawai, dan melakukan perbaikan.(Suksesi, 2018)

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penulis lebih melakukan pendalaman terhadap Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gorontalo. Sehingga adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gorontalo.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif Arikunto (2013); Pendekatan kualitatif dipilih untuk digunakan dalam

penelitian ini dikarenakan pendekatan ini dapat digunakan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terkait dengan Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gorontalo.

Sugiyono (2015) Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat dikelompokkan dalam dua jenis yaitu primer dan sekunder. Adapun infroman dalam penelitian ini adalah; Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Staf pelayanan pembuatan AK-1 3 orang dan Masyarakat 6 orang. Adapun jumlah keseluruhan informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 11 orang.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Semiawan, C. R. (2010) keseluruhan proses berlangsung pada saat penelitian dimana analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dengan (a) Reduksi data (*Reduction Data*), (b) Penyajian data (*data display*), (c) Kesimpulan atau Vertivikasi (*Conclusion or Verification*).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

### Bukti Fisik (*Tangibles*)

*Tangibles* (bukti fisik) pelayanan yang dilihat dari bukti fisik seperti kelengkapan fasilitas, penampilan petugas/aparatur dalam melayani masyarakat, kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

Berikut hasil wawancara dengan informan (STB) Selaku Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gorontalo mengatakan bahwa:

*"Seperti yang dilihat langsung di tempat pelayanan ketenagakerjaan, proses pelayanan kami dari sarana sudah memfasilitasi walaupun masih terbatas, kami sudah menerapkan pelayanan secara online beberapa bulan yang lalu karna di era digital seperti ini seharusnya kita harus menggunakan secara digital namun fasilitas yang kami miliki belum sepenuhnya memadai.* (Wawancara, tanggal 27 September 2022)

Hasil wawancara dengan informan (HN) Selaku Sekretaris Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gorontalo mengatakan bahwa:

*"Pelayanan kepada pemohon Kartu Pencari Kerja sudah diterapkan secara online namun diberhentikan pada saat covid-19 dikarenakan kurangnya anggaran, dan fasilitas sarana dan prasarana sudah memadai".* (Wawancara, tanggal 26 September 2022)

Wawancara dengan informan (EK, NPN, CA) selaku masyarakat sebagai pemohon kartu pencari kerja mengatakan bahwa:

"*Fasilitas di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gorontalo masih kurang, sedangkan pemohon banyak yang mengurus kartu pencari kerja jadi yang tadinya bisa selesai hari itu juga tetapi karena kurangnya fasilitas membuat pemohon kembali esok hari".* (Wawancara, tanggal 8 Oktober 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan keseluruhan informan peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan sudah menggunakan secara online namun diberhentikan pada saat covid-19 karena anggaran, dan diterapkan kembali beberapa bulan yang lalu namun pelayanan kepada masyarakat belum maksimal karena fasilitas belum memadai seperti komputer dan printer hanya ada satu dan pelayanan per orang paling lama 30 menit, ketika pemohon banyak maka tidak bisa selesai pada hari itu juga dan akan kembali esok hari jadi mengakibatkan pelayanan yang lambat, namun ruang pelayanan sudah sudah cukup nyaman pada saat melakukan pengurusan kartu pencari kerja.

**Kehandalan *(Reliability)***

*Reliability* (kehandalan) dilihat dari kemampuan dan keahlian aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan memberikan pelayanan kepada pelanggan/masyarakat secara akurat dan terpercaya.

Untuk melihat kehandalan yakni kemampuan aparatur atau petugas dalam memberikan pelayanan pengurusan kartu pencari kerja. Maka peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan yang berbunyi: Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan kartu pencari kerja (AK-1)?

Berikut hasil wawancara dengan informan (HN) Selaku Sekretaris Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gorontalo mengatakan bahwa:

"*Pegawai yang bertugas di bidang pelayanan kartu pencari kerja diberikan Bimtek atau pelatihan terlebih dahulu, setelah itu mereka langsung diberi tugas untuk melakukan pelayanan maupun edukasi kepada para pemohon kartu pencari kerja".* (Wawancara, 26 September 2022)

Demikian juga penjelasan informan lainnya yang juga (AFH, ANNM, EMM) selaku Staf pegawai pelayanan mengatakan bahwa:

*"Untuk kecermatan kami sebagai Staf untuk melakukan pelayanan kami sudah memberikan yang terbaik, dan sebelumnya juga kami telah diberikan bimtek jadi kami sudah siap melayani secara offline maupun online, dan untuk kendala dalam melakukan pelayanan itu tergantung kesiapan pemohon untuk mengikuti prosedur pembuatan kartu pencari kerja"*. (Wawancara, tanggal 27 September 2022)

Informan lainnya juga (MAS, NNP, SSP, EK, CA, IW) selaku masyarakat yang mengurus kartu pencari kerja di Disnaker mengatakan bahwa:

*"Pada saat pengurusan kartu pencari kerja pegawai sudah memberikan pelayanan yang sesuai kepada masyarakat, dan akan diarahkan apabila masyarakat tidak paham dalam pengurusan melalui sistem online".* (Wawancara, tanggal 3 Oktober 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan beberapa informan, peneliti menyimpulkan bahwa para pegawai sudah cermat dan tepat

dalam mencetak kartu pencari kerja (AK-1), hanya saja fasilitas yang terbatas mengakibatkan lambatnya pelayanan.

**Daya Tanggap *(Responsiveness)***

*Responsiveness* (daya tanggap) pelayanan yang dilihat dari segi kesiapan aparatur atau petugas dalam merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, kemudian aparatur atau petugas memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan cermat.

Untuk melihat kesiapan aparatur atau petugas dalam merespon setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Maka peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan yang berbunyi: Bagaimanakah respon pegawai terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan kartu pencari kerja (AK-1)?

Berikut hasil wawancara dengan informan (*ANNM*) selaku Staf Pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gorontalo mengatakan bahwa:

*"Respon pegawai terhadap masyarakat sudah baik sesuai kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat merasa senang dengan pelayanan yang kami berikan".* (Wawancara tanggal 27 September 2022)

Informan (EK) selaku masyarakat yang mengurus kartu pencari kerja di Disnaker mengatakan bahwa:

*"Kalau menurut saya rendahnya respon petugas karena pada saat saya datang ke kantor untuk mengurus kartu pencari kerja tidak langsung dilayani, dan cukup lama saya menunggu" (Wawancara, tanggal 8 Oktober 2022)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan beberapa informan, peneliti menyimpulkan bahwa respon pegawai dalam memberikan pelayanan sudah antusias menurut Para pegawai namun penilaian masyarakat terhadap respon pelayanan itu masih kurang karena dari hal seperti lambatnya pelayanan, loket pelayanan yang masih kurang sehingga mengakibatkan pelayanan yang lambat namun para staf akan sigap memberikan pelayanan apabila para pemohon hanya sedikit.

**Jaminan *(Assurance)***

*Assurance* (jaminan) yaitu aparatur atau petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, memberikan kepastian biaya dan legalitas pada saat pengurusan kartu pencari kerja.

Untuk melihat jaminan *(assurance)* pada saat para pemohon mengurus kartu pencari kerja. Maka peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan yang berbunyi: Apakah pegawai memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada Masyarakat yang mengurus kartu pencari kerja?

Berikut hasil wawancara dengan informan (*AFH, EMM, ANNM*) Selaku Staf Pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gorontalo mengatakan bahwa:

*"Berbicara tentang pelayanan yang tepat waktu, menurut kami sudah tepat waktu, karena disini kami memiliki 3 loket yang masing-masing memiliki petugas dan juga tanggung jawab masing-masing, jadi pada saat pemohon datang untuk mengurus kartu pencari kerja, kami langsung melayani pemohon tersebut"* (Wawancara, tanggal 27 September 2022)

Informan (MAS, NPN, SSP, CA, EK, IW) selaku masyarakat yang mengurus kartu pencari kerja di Disnaker mengatakan bahwa:

*"Pelayanan pengurusan kartu pencari kerja tepat waktu, hanya saja tergantung kita sebagai pemohon memaksimalkan waktu yang disediakan". (Wawancara, 17 Oktober 2022)*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan beberapa informan, peneliti menyimpulkan bahwa dalam pelayanan kartu pencari kerja para pemohon tidak dipungut biaya dan sudah sesuai dengan SOP di Disnaker Kabupaten Gorontalo, dan ketepatan waktu pelayanan tergantung kecepatan para pemohon pada saat melakukan pendaftaran kartu pencari kerja (AK-1).

***Empathy* (empati)**

Empathy (empati) untuk memberikan pelayanan aparatur atau petugas harus mendahulukan kepentingan pemohon atau masyarakat, bersikap ramah, sopan dan santun dan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dalam melayani setiap masyarakat yang datang.

Untuk melihat kepedulian pegawai melayani masyarakat. Maka peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan yang berbunyi: Apakah Pegawai sudah bersikap adil dalam memberikan pelayanan kartu pencari kerja (AK-1)?

Berikut hasil wawancara dengan informan (*AFH, EMM, ANNM*) Selaku Staf Pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gorontalo mengatakan bahwa:

*"Kami para staf dalam memberikan pelayanan kepada pemohon sudah bersikap adil" (Wawancara, tanggal 27 September 2022)*

Informan lainnya juga (NPN, CA, EK) selaku masyarakat yang mengurus kartu pencari kerja di Disnaker mengatakan bahwa:

*"Menurut saya para staf pelayanan di Disnaker itu tidak adil dalam memberikan pelayanan, karena pada saat mengurus kartu pencari kerja (AK-1), yang seharusnya antrian namun beberapa orang langsung menerima kartu pencari kerja tanpa mengikuti antrian tersebut"* (Wawancara, tanggal 8 Oktober 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan beberapa informan, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan para staf di Disnaker tidak adil atau membeda-bedakan terhadap pemohon kartu pencari kerja (AK-1), namun persoalan keramahan yang dilakukan para staf sudah baik ataupun ramah.

**Pembahasan**

Penelitian yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pengurusan kartu pencari

kerja yang terdiri atas 5 indikator tentang kualitas pelayanan yaitu: Bukti Fisik (Tangibles), Kehandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty).

**Bukti fisik *(Tangibles)***

Pelayanan yang dilihat dari bukti fisik seperti kelengkapan fasilitas, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, penampilan petugas/aparatur dalam melayani masyarakat. Zeithaml et al., (1990) juga mengemukakan bahwa dimensi tangibles (bukti fisik) terdapat beberapa bagian yaitu penampilan petugas/ aparatur Dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti menyimpulkan kurangnya penyediaan fasilitas dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) bahwa fasilitas di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi belum memadai dilihat dari proses pelayanan yang belum optimal yang dilakukan para staf kepada para pemohon.

Adapun hasil penelitian yang didapatkan melalui wawancara yang dilakukan kepada keseluruhan informan yakni Kepala Dinas, sekretaris, para Staf dan Masyarakat. terkait dengan indikator pertama tentang bukti fisik (t*angibles)* di Disnaker Kabupaten Gorontalo, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan sudah menggunakan secara online namun diberhentikan pada saat covid-19 karena anggaran, dan diterapkan kembali beberapa bulan yang lalu namun pelayanan kepada masyarakat belum maksimal karena fasilitas belum memadai seperti komputer dan printer hanya ada satu dan pelayanan per orang paling lama 30 menit, ketika pemohon banyak maka tidak bisa selesai pada hari itu dan akan kembali esok hari jadi mengakibatkan pelayanan yang lambat dan dan tidak efektif, namun ruang pelayanan sudah sudah cukup nyaman pada saat melakukan pengurusan kartu pencari kerja.

**Kehandalan (Reliability)**

Kehandalan dalam melakukan pelayanan dilihat dari kemampuan dan keahlian aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan memberikan pelayanan kepada pelanggan/masyarakat secara akurat dan terpercaya. Parasuraman (2001) juga mengemukakan bahwa kehandalan dalam melakukan pelayanan yaitu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti menyimpulkan bahwa kecermatan dan keahlian para staf di Dinas Tenaga Kerja sudah menguasai cara melayani para pemohon sesuai dengan hasil wawancara dengan para informan, dan juga dilihat langsung dalam proses pelayanan.

Adapun Hasil penelitian yang didapatkan melalui wawancara yang dilakukan kepada informan Sekretaris Dinas, para pegawai dan Masyarakat terkait dengan indikator kedua tentang Kehandalan *(Reliability)* di Disnaker Kabupaten Gorontalo, peneliti menyimpulkan bahwa terlihat dari kecermatan dan ketepatan petugas dalam mencetak kartu pencari kerja (AK-1) tidak ada salah pencetakan dan sudah sesuai dengan data pemohon, hanya saja fasilitas yang terbatas mengakibatkan proses pelayanan lambat.

**Daya tanggap (Responsiveness)**

Daya tanggap yang dilihat dari segi kesiapan aparatur dalam merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, kemudian petugas memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat. Parasuraman (2001) juga mengemukakan bahwa daya tanggap dalam melakukan pelayanan yaitu membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti menyimpulkan bahwa lambatnya respon petugas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) dilihat dari hasil wawancara dengan para pemohon bahwa kinerja para pegawai masih kurang dalam memberikan pelayanan yaitu dengan belum siapnya pegawai pada saat melakukan pelayan ketika para pemohon datang.

Adapun hasil penelitian yang didapatkan melalui wawancara yang dilakukan diatas dengan beberapa informan yakni, para staf dan Masyarakat terkait dengan indikator ketiga tentang Daya Tanggap *(Responsiveness)* di Disnaker Kabupaten Gorontalo, peneliti menyimpulkan bahwa respon pegawai dalam memberikan pelayanan sudah antusias menurut Para pegawai namun penilaian masyarakat terhadap respon pelayanan itu masih kurang karena dari hal seperti lambatnya pelayanan, fasilitas pelayanan masih kurang sehingga mengakibatkan pelayanan yang lambat namun jika para pemohon mengalami kendala pada saat pendaftaran kartu pencari kerja para staf akan memberikan arahan.

**Jaminan (Assurance)**

Jaminan dilihat dari petugas/aparatur memberikan jaminan tepat waktu, biaya dalam pelayanan. Parasuraman (2001) juga mengemukakan bahwa pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti menyimpulkan bahwa dilihat dari wawancara dan dilihat langsung di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gorontalo pada saat pemohon mengurus kartu pencari kerja tidak dipungut biaya, dan ketepatan waktu pelayanan tergantung para pemohon itu sendiri

akan tetapi para pemohon tidak bisa memaksimalkan waktu dikarenakan fasilitas yang tersedia belum memadai.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan beberapa informan yakni, para Staf Pegawai dan Masyarakat terkait dengan indikator keempat tentang jaminan *(Assurance)* di Disnaker Kabupaten Gorontalo, peneliti menyimpulkan bahwa dalam pelayanan kartu pencari kerja para pemohon tidak dipungut biaya dan sudah sesuai dengan SOP di Disnaker Kabupaten Gorontalo, dan ketepatan waktu pelayanan tergantung kecepatan para pemohon pada saat melakukan pendaftaran kartu pencari kerja (AK-1).

**Empati (Empathy)**

Empati dilihat dari segi kesopanan dan keramahan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan menghargai. Parasuraman (2001) juga mengemukakan pada saat proses pelayanan diberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti menyimpulkan bahwa dilihat dari hasil wawancara dan dilihat langsung di tempat penelitian para staf tidak konsisten dengan peraturan mereka membeda-bedakan para pemohon yang memiliki kerabat dengan para staf pelayanan tersebut, namun mengenai keramahan para staf sudah baik. sesuai dengan identifikasi masalah ketiga masih ada petugas yang tidak adil dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK-1).

Adapun Hasil penelitian yang didapatkan melalui wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan yakni, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan para staff di Disnaker cenderung kurang adil atau membeda-bedakan terhadap pemohon kartu pencari kerja(AK-1), namun persoalan keramahan yang dilakukan para staf sudah baik ataupun ramah.

**PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan pengurusan kartu pencari kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gorontalo belum berkualitas. Hal ini terlihat dari kelima indikator yang dianggap menunjukkan ada dua indikator yang dianggap sudah terpenuhi yakni indikator kehandalan *(reliability)* dilihat dari kecermatan dan ketepatan dalam proses pencetakan kartu pencari kerja (AK-1) yang dihasilkan, dan indikator jaminan *(assurance)* dilihat pada saat pemohon mengurus kartu pencari kerja (AK-1) tidak di pungut biaya. Sementara terdapat tiga indikator lainnya dianggap belum terpenuhi yakni bukti fisik *(tangibles),* daya tanggap *(responsiveness)*, dan empati *(empathy)*. Dilihat dari kondisi sarana yang belum memadai, rendahnya

respon petugas terhadap pemohon pada saat mengurus kartu pencari kerja (AK-1) dan petugas kurang adil dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, maka berikut saran yang peneliti tawarkan sebagai bahan pertimbangan; (1) Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi kabupaten Gorontalo lebih meningkatkan kualitas sarana seperti, fasilitas agar pelayanan yang dilakukan oleh para petugas memuaskan bagi para pemohon, (2) Lebih memprioritaskan pemohon yang mengurus kartu pencari kerja (AK-1); (3) Diharapkan agar para staf di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gorontalo adil dalam memberikan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA


Arikunto, S, (2013) Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan, edisi revisi, Bumi Aksara, Yogyakarta

Fitri, A. R. (2019). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja/AK-1 Di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir.

Parasuraman, A. (2001). The Behavioral Consequences Of Service Quality. Journal Of Marketing

Peraturan Pemerintah RI. (2003). Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Ketenagakerjaan (Nomor 13 Tahun 2003).

Peraturan Pemerintah RI. (2008). Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia tentang Penempatan Tenaga Kerja (NOMOR 07 Pasal 25 Tahun 2008).

Pratama, A. A. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) Di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Koperasi dan Tata Usaha Mikro Kabupaten Tanah Bumbu

Semiawan, C. R. (2010). Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Grasindo.

Sugiyono. (2015). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta

Suksesi, M. (2018). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Palembang

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering Quality Service. The Free Press.