

## **KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENCARI KERJA (AK- 1) DI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN BARITO SELATAN**

**Cani Ayu Sapitri, Sri Mujiarti Ulfah**

### **Abstrak**

Kualitas pelayanan sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan publik, disetiap daerah di Indonesia khususnya dikota-kota besar yang terdapat Dinas Tenaga Kerja. Kualitas pelayanan publik dimaksud untuk melihat tingkat baik buruknya taraf atau derajat suatu pelayanan kepada masyarakat. Dinas Tenaga Kerja merupakan instansi yang bertanggungjawab untuk menangani masalah pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1). Pembuatan kartu kuning ini yaitu dapat berfungsi untuk mendata jumlah para pencari kerja di Kota Buntok. Kartu tanda pencari kerja yang biasanya disebut juga kartu kuning adalah sebuah kartu yang digunakan untuk melamar pekerjaan disebuah perusahaan atau instansi baik negeri maupun swasta. Dalam penelitian yang mengangkat judul Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1) di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan ini, penulis menggunakan teori untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu Zeithaml dkk (1990), yang memiliki 5 indikator untuk melihat kualitas pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan, faktor - faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pelatihan Kerja Dan Penempatan Tenaga Kerja, Kepala Seksi Informasi Pasar Kerja, petugas pelayanan bagian pembuatan Kartu Kuning (AK1), serta masyarakat yang menerima pelayanan kartu kuning. Pada teknik analisis data, peneliti menggunakan 4 (empat) teknik, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan sudah berjalan dengan baik. Namun respon pegawai masih kurang dalam pemberian informasi kepada pelanggan. Faktor penghambat dalam proses pelayanan pembuatan kartu kuning AK-1 pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan yaitu mati listrik dan jaringan internet yang kadang bermasalah.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Tenaga Kerja, Pelayanan Publik

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata, masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam

membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah dimata warga masyarakat.

Pelayanan publik oleh pemerintah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara (Setiawan & Saefulloh, 2019), akan tetapi salah satu masalah yang sering timbul dalam

kaitannya antara pemerintah dengan masyarakat yaitu dalam bidang public service (pelayanan publik) itu sendiri, terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya agar kepuasan masyarakat terhadap pemerintah menjadi lebih baik dalam menaggulangi angka pengangguran.

Fungsi pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik ditingkat pusat maupun di daerah (Rhama & Setiawan, 2020). Mengingat fungsi utama pemerintah yaitu melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya pelayanan pembuatan kartu kuning (AK1).

Kualitas pelayanan sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan publik di setiap daerah di Indonesia khususnya di kota-kota besar yang terdapat Dinas Tenaga Kerja. Kualitas pelayanan publik dimaksudkan untuk melihat tingkat baik buruknya taraf atau derajat suatu pelayanan kepada masyarakat.

Banyak masyarakat mengira kartu kuning ini hanya dibutuhkan ketika ingin mendaftar menjadi calon pegawai negeri (Rama & Setiawan, 2021). Padahal, fungsinya bisa lebih dari itu. Pada sejarahnya, kartu ini berupa selembar formulir yang dicetak di atas kertas berwarna kuning. Namun sekarang kertas yang digunakan sudah berubah menjadi kertas putih biasa. Zaman dahulu, fungsi Kartu Kuning ini sangatlah penting bagi pencari kerja. Namun seiring dengan berjalannya waktu, banyak pelamar melupakan fungsi dari kartu resmi ini. Fungsi

utama dari Kartu Kuning ini adalah supaya Dinas Tenaga Kerja bisa mendata jumlah pencari kerja di daerahnya.

Salah satu hal yang membuat fungsi kartu kuning terkesan dikesampingkan adalah tidak adanya peraturan perundang-undangan maupun peraturan pemerintah yang mengatur kewajiban penggunaan kartu kuning, sehingga membuat lemahnya kebijakan dalam pembuatannya serta dalam proses pelaksanaannya pun terhambat karena tidak adanya penekan dalam pemberlakuan kebijakan. Apabila pelayanan tanpa kebijakan yang mendasari kebijakan tersebut pasti tidak bisa berjalan dengan baik.

Kartu tanda pencari kerja yang biasanya disebut juga kartu kuning adalah sebuah kartu yang digunakan untuk melamar pekerjaan di sebuah perusahaan atau instansi baik negeri maupun swasta. Kartu kuning berisikan tentang informasi mengenai pemilikinya seperti nama, nomor induk kependudukan (NIK), yang tertera pada KTP, data kelulusan, hingga sekolah maupun Universitas tempat pencari kerja mendapatkan gelarnya. Jika ingin membuat kartu kuning, pencari kerja bisa langsung datang ke kantor dinas tenaga kerja daerah asal masing-masing.

Pembuatan kartu kuning yaitu untuk melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan mencari pekerjaan dan sebagai persyaratan mencari kerja. Kartu kuning ini terbilang penting bagi para pencari kerja karena akan mudah disalurkan kepada para pemberi kerja yang nantinya akan disesuaikan dengan pendidikan, dan keahlian yang dibutuhkan.

Kegunaan kartu pencari kerja secara personal memungkinkan pemerintah untuk memperhitungkan

jumlah pengangguran dan lapangan pekerjaan yang tersedia disetiap kabupaten tempat tinggal pencari kerja tersebut. Bagi pemerintah berguna untuk melakukan pendataan angka pengangguran dan lapangan kerja yang tersedia diwilayah birokrasi instansi yang bersangkutan.

Di era sekarang, mencari pekerjaan terlihat mudah. Masyarakat pencari kerja bisa mendaftar di situs penyedia lowongan kerja, atau mencari informasi di media sosial. Ditambah lagi dengan banyaknya job fair yang diadakan oleh perusahaan swasta juga seakan membantu tugas dari Dinas Ketenagakerjaan atau Disnaker sebagai lembaga resmi pemerintah.

Dinas Tenaga Kerja juga merupakan instansi yang bertanggung jawab untuk menangani masalah pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1). Pembuatan kartu kuning ini yaitu dapat berfungsi untuk mendata jumlah para pencari kerja di Kota Buntok.

Dinas Ketenagakerjaan atau Disnaker adalah sebuah lembaga pemerintahan yang memiliki fungsi sebagai dinas yang memberikan pelatihan bagi calon pencari kerja agar memiliki keahlian khusus sesuai dengan permintaan para pencari tenaga kerja dan memberikan kesempatan kerja secara luas. Disnaker juga sebagai lembaga resmi terbuka untuk menyalurkan tenaga kerja dan Disnaker adalah satu-satunya penyedia tenaga kerja resmi pemerintah bagi perusahaan-perusahaan yang beroperasi di Indonesia. Tidak jarang, perusahaan tersebut langsung datang ke Disnaker untuk mencari tenaga kerja.

Salah satu cara agar data masyarakat ada di data pencari kerja Disnaker adalah dengan membuat Kartu Kuning. Dengan kartu ini,

masyarakat bisa mencari kerja secara independen atau menunggu penyaluran dari Dinas Ketenagakerjaan. Maka dari itu, kalau data masyarakat sudah ada di Disnaker, tentunya akan lebih mudah untuk perusahaan mendapatkan lamaran pekerjaan.

Berdasarkan hasil observasi lapangan melalui wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan permasalahan yang ditemukan oleh peneliti yaitu rendahnya kualitas pelayanan terkait dengan tidak tersedianya nomor antrian bagi para pembuat kartu kuning, kurangnya sarana dan prasarana terkait dengan tidak tersediannya mesin fotocopy, dan kadang ada beberapa para pembuat kartu kuning yang menunggu lama karena kartu kuning harus ditanda tangani oleh kepala bidang sedangkan yang bersangkutan masih berada diluar kantor karena harus mengikuti rapat.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan merupakan kantor dinas Disnakertrans Kabupaten Barito Selatan, Provinsi Kalimantan Tengah. Tugas utama Disnakertrans adalah sebagai instansi pemerintah bidang tenaga kerja dan transmigrasi pada daerah wilayah kerjanya. Transmigrasi, administrasi ketenagakerjaan, pengawasan tenaga kerja dan transmigrasi, pelaporan dan evaluasi bidang tenaga kerja dan transmigrasi. Dalam penyajian informasi terkait dengan lowongan pekerjaan, Disnakertrans Kabupaten Barito Selatan memberitahukan melalui situs website.

Disnakertrans merupakan sebuah instansi pelayanan masyarakat dalam bidang ketenagakerjaan, harus selalu meningkatkan mutu pelayanan dari waktu ke waktu agar tetap

dipercaya dan selalu menjadi pilihan utama bagi masyarakat dibidang ketenagakerjaan. Terkait dengan tugas dan fungsinya, maka Disnakertrans daerah ini memiliki beberapa wewenang perizinan seperti Izin Mempekerjakan Tenaga Asing (IMTA), Izin Operasional Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja/Buruh, Kartu dan Izin Ketenagakerjaan, Izin kerja, hingga Izin Lembaga Pelatihan Kerja (LPK). Warga dapat mengurus izin Disnakertrans melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Disnakertrans ini.

**Tabel 1 Jumlah Pencaker pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan Tahun 2019**

No	Tahun	Bulan	Perkiraan Jumlah Pencarian Kerja AK-1/Bulan
1	2019	Januari	325
2	2019	Februari	120
3	2019	Maret	210
4	2019	April	250
5	2019	Mei	270
6	2019	Juni	130
7	2019	Juli	380
8	2019	Agustus	530
9	2019	September	380
10	2019	Oktober	125
11	2019	November	260
12	2019	Desember	320
Total			3.300

Sumber Data : Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan

Berdasarkan data yang diberikan oleh Kepala Sub Bagian Umum Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan maka dibuatlah data berupa tabel 1

diatas, banyaknya pendaftar Kartu Tanda Pencari Kerja untuk mendapatkan kartu kuning yang mana sebagai syarat untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendaftarkan diri diperusahaan. Tercatat jumlah pencari kerja saat ini sebanyak 3.300 orang berdasarkan masyarakat yang mengurus kartu kuning. Pencari kerja harus mempunyai kartu AK-1 agar terdaftar di Dinas Tenaga Kerja sebagai alat kontrol pemerintah untuk bagaimana selanjutnya mengambil langkah apa kedepan dalam mengatasi jumlah pengangguran.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan diatas, peneliti mengangkat penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan”

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan kartu tanda pencari kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan ?

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **Kualitas Pelayanan**

1. Kualitas Pelayanan berdasarkan teori *Zeithaml* dkk. bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu *Tangibles*,

*Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.* Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangibles* (Berwujud)

Menurut *Zeithaml* dkk (1990) dalam *Hardiansyah* (2011:47) *Tangibles* (Berwujud) terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, serta sarana komunikasi.

Berdasarkan teori diatas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pegawai dari segi *Tangibles* (Berwujud) merupakan bukti fisik yang dapat di lihat dan diraba, maka *Tangibles* sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang akan diberikan. *Tangibles* sangat penting dalam ukuran pelayanan karena dengan itu harapan pelanggan terhadap pelayanan yang baik dengan adanya *Tangibles* yang baik juga.

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Menurut *Zeithaml* dkk (1990) dalam *Hardiansyah* (2011:47) *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat

waktu dan memuaskan. *Reliability* atau kehandalan merupakan kemampuan dari pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

Dari teori diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan ditentukan dari dimensi *Reliability* yaitu mengukur kehandalan dari petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pegawai dalam memberikan pelayanan harus mempunyai kemampuan dan kehandalan yang baik dalam proses pelayanan untuk memberikan dan memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna layanan agar masyarakat sebagai pengguna pelayanan dapat merasakan pelayanan yang memuaskan dari pegawai dalam pemberian pelayanan. Dalam dimensi ini ada beberapa indikator kecermatan petugas, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

c. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:47), Responsiveness merupakan kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan. Indikator dimensi ini terdiri dari beberapa indikator, yaitu merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, petugas melakukan pelayanan dengan tepat, petugas melakukan pelayanan dengan cermat dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

*Responsiveness* atau ketanggapan merupakan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Sikap tanggap ini merupakan suatu akal dan pikiran yang di tunjukkan kepada pelanggan dengan membantu pelanggan merespon dengan baik dan cepat tanggap serta semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Jadi secara singkat Responsiveness kemauan untuk membantu memberikan pelayanan yang baik dan cepat.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah

(2011:46) dimensi Assurance atau jaminan terdiri dari beberapa indikator yaitu, jaminan tepat waktu dalam pelayanan, memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, jaminan legalitas dalam pelayanan dan memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan kepastian dituntut agar diberikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

e. Dimensi *Empathy* (Empati)

Menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:47) ada beberapa indikator dimensi empati yaitu, mendahulukan kepentingan pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedabedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

## **METODE**

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan dalam

penelitian ini adalah Kepala Bidang Pelatihan Kerja Dan Penempatan Tenaga Kerja, Kepala Seksi Informasi Pasar Kerja, petugas pelayanan bagian pembuatan Kartu Kuning (AK1), serta masyarakat yang menerima pelayanan kartu kuning. Pada teknik analisis data, peneliti menggunakan 4 (empat) teknik, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan.

## **DISKUSI DAN KESIMPULAN**

Peneliti akan memaparkan hasil penelitian ini berupa data-data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan juga dokumentasi yaitu tentang

“Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan”.

2. Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) Mengukur kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan dilakukan berdasarkan teori *Zeithaml* dkk. bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

f. Dimensi *Tangibles* (Berwujud)  
Menurut *Zeithaml* dkk (1990) dalam Hardiansyah

(2011:47) *Tangibles* (Berwujud) terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, serta sarana komunikasi.

Berdasarkan teori diatas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pegawai dari segi *Tangibles* (Berwujud) merupakan bukti fisik yang dapat di lihat dan diraba, maka *Tangibles* sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang akan diberikan. *Tangibles* sangat penting dalam ukuran pelayanan karena dengan itu harapan pelanggan terhadap pelayanan yang baik dengan adanya *Tangibles* yang baik juga.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa *Tangibles* berupa sarana dan prasarana yang ada di kantor tempat melakukan pelayanan pembuatan kartu kuning sudah memadai, karena sesuai dengan pendapat informan yang mengatakan bahwa sarana dan prasaran yang ada sudah baik dan juga nyaman terkait tempat melakukan pelayanan kartu AK 1, dalam proses pelayanan juga sudah teratur dengan fasilitas yang ada seperti komputer dan printer yang bagus maka proses pelayanannya juga baik.

Jadi sarana dan prasarana yang ada sudah cukup baik, kedisiplinan pegawai juga sudah baik. Kemudian dari penampilan atau tata cara berpakaian pegawai juga sudah baik sesuai dengan pendapat informan dan juga peneliti juga melihat bahwa penampilan pegawai sesuai dengan jadwal harinya.

Dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan dalam memberikan pelayanan sudah diberikan dengan tepat dan baik tidak adanya keterlambatan dalam pelayanan yang diberikan serta sesuai dengan apa yang di harapkan oleh pengguna layanan.

Dari uraian diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan dalam pelayanan secara *Tangibles* (Berwujud), sudah bisa dikatakan baik dan memenuhi harapan yang diinginkan atau yang dibutuhkan oleh masyarakat yang memerlukan pelayanan terkait pembuatan kartu kuning.

g. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Menurut *Zeithaml* dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:47) *Reliability*

(Kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan. *Reliability* atau kehandalan merupakan kemampuan dari pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

Dari teori diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan ditentukan dari dimensi *Reliability* yaitu mengukur kehandalan dari petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pegawai dalam memberikan pelayanan harus mempunyai kemampuan dan kehandalan yang baik dalam proses pelayanan untuk memberikan dan memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna layanan agar masyarakat sebagai pengguna pelayanan dapat merasakan pelayanan yang memuaskan dari pegawai dalam pemberian pelayanan. Dalam dimensi ini ada beberapa indikator kecermatan petugas, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan bagian AK-1 bahwa kehandalan dari pegawai bagian pelayanan AK-1 sudah baik dikarenakan sesuai dengan pendapat dari informan bahwa kehandalan dan keahlian dari pegawai dalam memakai komputer dan memprint untuk membuat kartu AK 1 sudah baik mereka bekerja sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) mereka dan juga pihak Dinas Tenaga Kerja bagian pelayanan AK-1 memiliki standar pelayanan yang jelas. Jadi pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik karena menguasai teknologi dalam mengoperasikan alat bantu seperti komputer dan printer sudah ahli.

Berdasarkan uraian diatas bahwa pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan cukup baik dan memuaskan. Realibility (Kehandalan) yang diberikan sudah sesuai dikarenakan dalam memberikan pelayanan pegawai menguasai bidangnya dengan baik serta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai memenuhi dari standar pelayanan yang ada jadi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten

Barito Selatan memiliki standar pelayanan yang jelas.

Jadi, sesuai uraian diatas menunjukkan bahwa dalam indikator Realibility (Kehandalan) pegawai di Dinas Tenaga dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan dalam kualitas pelayanan sudah cukup baik seperti apa yang diharapkan dan yang diinginkan oleh masyarakat.

h. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Menurut *Zeithaml* dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:47), *Responsiveness* merupakan kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan. Indikator dimensi ini terdiri dari beberapa indikator, yaitu merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, petugas melakukan pelayanan dengan tepat, petugas melakukan pelayanan dengan cermat dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

*Responsiveness* atau ketanggapan merupakan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Sikap tanggap ini

merupakan suatu akal dan pikiran yang di tunjukkan kepada pelanggan dengan membantu pelanggan merespon dengan baik dan cepat tanggap serta semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Jadi secara singkat Responsiveness kemauan untuk membantu memberikan pelayanan yang baik dan cepat.

Berdasarkan hasil penelitian dan pendapat informan dapat disimpulkan bahwa Responsiveness atau ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan yaitu, respon dalam membuat kartu kuning pegawai sudah cepat tanggap dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggapan dari pegawai bahwa mereka sudah melakukan tugasnya dengan cepat dibuktikan dengan tidak adanya berkas yang menumpuk untuk diselesaikan. Jadi respon pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik.

Dari uraian di atas *Responsiveness* (ketanggapan) dari pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di butuhkan respon yang baik dari pegawai agar pelayanan yang dirasakan cukup baik untuk masyarakat. Respon yang baik dari pegawai juga ditunjang dengan

kecepatan dan ketepatan dari pelayanan yang diberikan serta keluhan pelanggan di respon dengan baik. Dalam hal ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan Responsiveness (ketanggapan) menjadi indikator yang penting dalam proses penyediaan pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima jasa masyarakat berhak mendapatkan Respon yang baik dari pegawai dalam pemberian pelayanannya.

Dari uraian diatas menunjukkan bahwa *Responsiveness* (Ketanggapan) pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan dalam kualitas pelayanan yang diberikan cukup baik dapat dilihat dari penjelasan salah satu informan yang mengatakan bahwa cukup puas terkait respon pegawai karena para pegawai cukup tanggap dalam merespon setiap keluhan dari masyarakat.

i. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Menurut *Zeithaml* dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:46) dimensi Assurance atau jaminan terdiri dari beberapa indikator yaitu, jaminan tepat waktu dalam pelayanan, memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, jaminan legalitas dalam pelayanan dan

memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan kepastian dituntut agar diberikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan bagian pelayanan AK-1 terkait Jaminan yaitu, sesuai dengan pendapat pegawai AK-1 bahwa mereka melakukan pelayanan tepat waktu dan tidak pernah terjadi penumpukan berkas pemohon pembuat kartu kuning dengan berpedoman pada SOP (Standar Operasional Prosedur) terkait kecepatan waktu pembuatan kartu yang paling lama berkisar 15 menit jika berkas dari pemohon pembuatan kartu lengkap dan pendapat tersebut didukung dengan pendapat masyarakat yang membuat kartu bahwa waktu yang dibutuhkan paling 15 menit lebih sedikit bila banyak antrian pemohon kartu.

Jadi terkait jaminan pelayanan tepat waktu sudah baik petugas melakukan tugasnya sesuai dengan SOP

(Standar Operasional Prosedur) mereka yang ada di bagian pelayanan AK-1.

Kemudian terkait dengan jaminan kepastian biaya, dalam membuat kartu kuning tidak dipungut biaya sama sekali. Jadi dengan adanya jaminan kepastian biaya dari pegawai pelayanan maka dalam membuat kartu tidak perlu mengeluarkan uang dengan artian gratis.

Dari uraian diatas dapat dikatakan bahwa salah satu indikator kualitas pelayanan yaitu *Assurance* (jaminan) di butuhkan untuk membuat masyarakat atau pengguna pelayanan agar merasa aman dibutuhkannya jaminan yaitu jaminan kepastian terkait pelayanan yang diberikan. Jadi, Pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan sudah cukup baik kepastian tepat waktu dalam membuat kartu AK-1 sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) terkait lama waktu pembuatan kartu dan jaminan kepastian biaya kartu bebas biaya didukung dengan pernyataan informan bahwa kartu tidak di pungut biaya atau gratis, dengan jaminan itulah yang mana akan membuat masyarakat merasa aman dan puas terhadap pelayanan yang sudah

diberikan oleh pihak Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan dalam pembuatan kartu kuning (AK-1).

j. Dimensi *Empathy* (Empati)

Menurut *Zeithaml* dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:47) ada beberapa indikator dimensi empati yaitu, mendahulukan kepentingan pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Empati adalah kemampuan agar bisa mengerti ataupun memahami apa yang orang lain rasakan, dilihat dari segi emosional. Hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan bagian AK-1 bahwa, sesuai dengan yang dikatan Kabid Pelatihan Kerja Dan Penempatan Tenaga Kerja pegawai mendahulukan kepentingan pemohon pembuatan kartu AK-1 dengan dibuktikan bahwa kartu tidak ada yang menunggak sampai ke hari berikutnya.

Jadi dalam pelayanannya pegawai bagian pelayanan AK-1 sudah baik dengan mendahulukan

kepentingan pelanggan di buktikannya kartu selesai pada hari itu juga dan berkas yang menunggak tidak ada adalah bukti bahwa setiap pemohon yang datang untuk membuat kartu langsung dikerjakan oleh pegawai bagian pelayanan kartu AK-1 dibuktikan dengan pernyataan informan bahwa pembuatan kartu selesai dalam waktu 20 menit. Kemudian dari sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai yang dikatakan informan bahwa sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik bersikap sopan santun dan tidak diskriminatif serta pelayanan dilakukan sesuai dengan antrian yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian dan dari fakta dilapangan dari indikator Empati di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan sudah cukup baik dalam pemberian pelayanan dan dikatakan sudah sopan serta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak ada nya diskriminatif terhadap penerima jasa dan dilakukan sesuai dengan antrian yang ada.

3. Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning AK-1

Dalam upaya menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat

masih terdapat hambatan yang menjadi faktor penghambat dalam kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan menurut pendapat Kabid Pelatihan Kerja Dan Penempatan Tenaga Kerja Ibu Nariani Siventri, SP bahwa yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan kartu AK-1 yaitu :

1. Kelengkapan berkas yang dibawa oleh pencari kerja, apabila tidak lengkap otomatis tidak bisa langsung diproses.
2. Faktor lain yang menghambat dalam pelayanan pembuatan kartu kuning yaitu mati listrik.
3. Kemudian jaringan internet yang sering bermasalah.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **Buku :**

- Fitzsimmons, J. A & M. J Fitzsimmons, (2001). *Service Manajement: Operations, Strategy, and Information Technology*. Third Edition. Singapore: McGrawHill Book Co.
- Hardiyansyah, (2008). *Kualitas Pelayanan Publik*. Palembang-Seberang Ulu: Penerbit Gava Media.
- H.B.Sutopo, (2002). *Metode Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Penerapannya Dalam Penelitian*. Surakarta : UNS Press.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta*

*Implementasinya*. Bandung: Maju Mundur

- Sampara, L., (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2007). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Spradley, James. (1980). *Participant Observation*. New York: The George Washington University Institute for Ethnographic Research.
- Ziethaml, V. A., Parasuraman A. & Berry, L.L., (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

##### **Jurnal :**

- Asri Sekar Septanti, Ida Hayu Dwimawanti, Nina Widowati, (2015). *Kualitas Pelayanan Kartu Kuning (Ak.1) di Dinas Sosial, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Pemalang*. Pemalang : Journal Of Public Policy And Management Review. Vol 4 No 2.
- Hinfa Mosshananza, (2014). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung*. Vol 19, No 2.
- Lisa Mandasari, M.Thamrin, Yoyok Hendarso, Ardi Saputra, (2019). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir*. Ogan hilir : Demography Journal of Sriwijaya (DeJoS) Vol 3, No 2.

- Mahmudin Husain & Usan Bagou, (2018). Kualitas Pelayanan Kartu Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo. Gorontalo : Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo Vol V, No 2.
- Okik Indarwati, Abdul Kholiq Azhari, Agus Suharsono, (2015). Kualitas Pelayanan Kartu Kuning (Ak-1) Bagi Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Jember. Jember : Jurnal Ilmu Administrasi Negara Universitas Jember. Vol 1.
- Rama, B., & Setiawan, F. (2021). Partisipasi Masyarakat Dalam Pengelolaan Dana Desa Pada Desa Citaman Jernih Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, 5(1), 14-28.
- Rhama, B., & Setiawan, F. (2020). Assessing Public Private Partnership in Indonesia Tourism. *Policy & Governance Review*, 4(3), 197-209.
- Setiawan, F., & Saefulloh, A. (2019). Kolaborasi yang dilaksanakan di kawasan wisata dermaga Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*. 10(2), 71-80.
- Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Barito Selatan
- Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI Nomor. PER.07/MEN/IV/2008.
- Peraturan Menteri Ketenagakerjaan RI Nomor: 39 Tahun 2016 tentang penempatan Tenaga Kerja

**Dokumen :**

Peraturan Bupati Nomor 27 Tahun 2016 Tentang Kedudukan,