

**LAYANAN PEMBUATAN KARTU PENCARI KERJA SECARA ONLINE OLEH
DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA PALEMBANG PROVINSI SUMATERA
SELATAN**

Richard Dwindia Fraditara
NPP. 30.0369

*Asdaf Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan
Prodi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: 30.0369@praja.ipdn.ac.id*

Pembimbing: MGS. Ismail, S.Pd., M.Si.

ABSTRACK

Problem Statement/Background (GAP): Online Job Seeker Card Making Service by Palembang City Manpower Office, South Sumatra Province. It still needs to be improved in service to the community. **Purpose:** The study aims to determine and analyze the Online Job Seeker Card Making Service, supporting and inhibiting factors in the process of Online Job Seeker Card Making Service, and the efforts of the Palembang City Manpower Office to resolve existing obstacles. **Method:** This study uses the theory of Raharjo and Icuk (2021: 10) Regarding public service indicators include 4 dimensions, namely Universality, Justice, Equality, and Accountability. The research design used is qualitative research with descriptive methods and inductive approaches. The data collection techniques used are Observation, Interview, and Documentation. **Results:** The results of this study show that the Online Job Seeker Card Making Service by the Palembang City Manpower Office of South Sumatra Province is reviewed by 4 dimensions where all dimensions are good because the services provided online without interference from others. Online Job Seeker Card Making Service by Palembang City Manpower Office, South Sumatra Province, there are several inhibiting factors, including lack of public understanding, and inadequate infrastructure. Then the efforts made by the Palembang City Manpower Office of South Sumatra Province in providing Online Job Seeker Card Making Services are to increase socialization activities to the community and improve and improve the quality of existing facilities and infrastructure at the Palembang City Manpower Office. **Conclusion:** The Online Job Seeker Card Making Service by the Palembang City Manpower Office of South Sumatra Province in terms of 4 dimensions, namely Unviversality, Justice, Equality, and Accountability is good because of the services provided online without interference from others.

Keywords: Service, Employment, Job Seeker Card

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Layanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Secara Online Oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan. Masih perlu untuk ditingkatkan dalam pelayanan kepada masyarakat. **Tujuan:** Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Layanan Pembuatan Kartu pencari Kerja Secara Online, Faktor pendukung dan penghambat dalam proses Layanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Secara Online, dan upaya Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang Menyelesaikan hambatan yang ada. **Metode:** Penelitian ini menggunakan teori Raharjo dan Icuk (2021:10) Mengenai indikator pelayanan publik meliputi 4 dimensi yaitu Universalitas, Keadilan, Kesetaraan, dan Akuntabilitas. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian Kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini Menunjukkan

bahwa Layanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Secara Online Oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan ditinjau oleh 4 dimensi di mana ke semua dimensi sudah baik karena pelayanan yang diberikan secara online tanpa campur tangan orang lain. Layanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Secara Online Oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan terdapat beberapa faktor penghambat di antaranya adalah Kurangnya pemahaman masyarakat, dan sarana prasarana kurang memadai. Kemudian upaya dilakukan Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan dalam memberikan Layanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Secara Online adalah meningkatkan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat dan memperbaiki serta meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang ada di Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang. **Kesimpulan:** Layanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Secara Online Oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan ditinjau dari 4 dimensi yakni Unviversalitas, Keadilan, Kesetaraan, dan Akuntabilitas sudah baik karena pelayanan karena pelayanan yang diberikan secara online tanpa campur tangan orang lain.

Kata Kunci: Layanan, Ketenagakerjaan, Kartu Pencari Kerja

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintahan Jokowi telah memperkenalkan Kartu Pra Kerja sebagai langkah untuk mengurangi angka pengangguran dengan memberikan pelatihan dan keterampilan kepada masyarakat agar bisa bersaing dalam dunia kerja. Program ini diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 36 Tahun 2020 tentang Pengembangan Kompetensi Kerja melalui Program Kartu Pra Kerja, serta ditetapkan peraturan teknisnya dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 25/PMK.05/2020 yang menjelaskan tentang tata cara pengalokasian, penganggaran, pencairan, dan pertanggung jawaban dana yang terkait dengan Kartu Pra Kerja. komposisi jumlah penduduk di Kota Palembang tahun 2021 dapat disimpulkan bahwa kecamatan Sukarame merupakan kecamatan yang paling padat jumlah penduduknya dan menempati urutan pertama dari 18 kecamatan yang ada di Kota Palembang dengan jumlah 187 775 jiwa atau sebesar 11, 13 % dan disusul oleh kecamatan Ilir Barat Satu pada urutan kedua dengan jumlah Penduduk sebesar 141 949 atau 8,41 %. Kemudian berdasarkan komposisi jumlah penduduk di Kota Palembang di atas menunjukkan pula bahwa kecamatan bukit kecil merupakan kecamatan yang paling sedikit jumlah penduduknya sejumlah 38 439 jiwa atau 2,27 %.

Pada tahun 2020, puncak Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) di Kota Palembang terdapat pada kelompok usia 45-49 tahun dengan persentase sebesar 80,28%. Artinya, penduduk pada kelompok usia tersebut merupakan kelompok yang paling aktif secara ekonomi di kota tersebut. Selain itu, dari seluruh kelompok usia yang ada, TPAK laki-laki lebih tinggi dibandingkan perempuan. Pada usia 30-34 tahun, TPAK laki-laki mencapai puncak tertinggi, yaitu sebesar 99,01%, yang kemudian turun pada kelompok usia 45-49 tahun. Sementara itu, TPAK perempuan mencapai puncak tertinggi pada kelompok usia 45-49 tahun dengan persentase sebesar 61,99%. Dapat dilihat pada Gambar 1.2 bahwa TPAK laki-laki hampir dua kali lipat lebih tinggi dibandingkan TPAK perempuan. Pengangguran masih menjadi salah satu permasalahan yang belum dapat diatasi sepenuhnya oleh pemerintah Indonesia, mereka telah berhasil menurunkan tingkat pengangguran secara signifikan dengan tujuan untuk mencapai data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2020. Pada bulan Agustus 2020, Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) hanya mencapai 5,34% dengan jumlah angkatan kerja sebanyak 131,01 juta orang, menurut data sebelumnya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa jumlah pengangguran di Indonesia pada tahun 2018 sekitar 6.995.400 orang, yang merupakan tingkat pengangguran yang lebih tinggi dibandingkan dengan negara-negara di Asia Tenggara berdasarkan data dari Census and Economic Information Center (CEIC)

Dalam kelompok usia tertentu, tingkat pengangguran (TPT) cenderung tinggi terutama pada penduduk muda yang baru saja menyelesaikan pendidikan dan mulai mencari pekerjaan. Pada kedua jenis kelamin, TPT tertinggi terdapat pada kelompok usia 15-19 tahun. Kota Palembang memiliki TPT tertinggi sebesar 39,39%, yang berarti dari 100 orang angkatan kerja usia 15-19 tahun, rata-rata 39 orang di antaranya mengalami pengangguran. Dinas Ketenagakerjaan (Disnaker) adalah sebuah instansi pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam menangani masalah pembuatan kartu kuning di Indonesia. Disnaker bertindak sebagai penyedia layanan publik dalam bidang ketenagakerjaan, dan harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya dari waktu ke waktu agar tetap dipercaya dan menjadi pilihan utama masyarakat dalam hal ketenagakerjaan. Pembuatan kartu kuning berfungsi untuk mencatat jumlah pencari kerja di suatu kota atau daerah di Kota Palembang contohnya. Pembuatan Kartu Kuning menjadi salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat khususnya para pencari kerja. Dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan kartu kuning, kepuasan para pencari kerja nantinya akan menjadi penilaian terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Sistem pelayanan publik yang belum diatur secara jelas dan tegas. Kode perilaku petugas pelaksana pelayanan publik (code of conduct for public servants) belum diatur secara jelas dan tegas dalam sistem pelayanan pembuatan kartu kuning, seperti sikap pegawai dalam bekerja. Ketiga permasalahan tersebut dapat diatasi oleh Disnaker Kota Palembang dengan membuat pelayanan pembuatan Kartu Pekerja secara online. Adapun tampilan pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja di website Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang. Namun kebijakan ini masih belum optimal dalam pelaksanaannya. Banyak masyarakat yang belum mengetahui cara melakukan proses pendaftaran Kartu Pencari Kerja, kemudian ditemukan juga masalah seperti server yang eror sehingga data pengajuan tidak tersimpan. Diperlukan pengoptimalan dalam pelayanan yang dilakukan secara online dalam pembuatan Kartu Pencari Kerja.

Berdasarkan masalah diatas, diperlukan suatu kajian yang mengukur tingkat proses pengoptimalan pelayanan pembuatan kartu pencari kerja secara online di Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang sebagai salah satu instansi yang melakukan pengurusan pencatatan sipil di bidang pekerjaan. Maka dengan itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil Judul **“Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja secara Online oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan”**.

1.2 Kesenjangan Masalah

Pengangguran masih menjadi salah satu permasalahan yang belum dapat diatasi sepenuhnya oleh pemerintah Indonesia, mereka telah berhasil menurunkan tingkat pengangguran secara signifikan dengan tujuan untuk mencapai data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2020. Pada bulan Agustus 2020, Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) hanya mencapai 5,34% dengan jumlah angkatan kerja sebanyak 131,01 juta orang, menurut data sebelumnya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa jumlah pengangguran di Indonesia pada tahun 2018 sekitar 6.995.400 orang, yang merupakan tingkat pengangguran yang lebih tinggi dibandingkan dengan negara-negara di Asia Tenggara berdasarkan data dari Census and Economic Information Center (CEIC). 2020. Berikut ini data Pengangguran di kota Palembang pada tahun 2020

Kartu Pencari Kerja menjadi identitas pencari kerja untuk dapat melamar pekerjaan karena berstatus belum bekerja. Pada bulan Agustus 2021, tercatat sebanyak 832.803 orang merupakan angkatan kerja di Kota Palembang, mengalami penurunan sebanyak 6.514 orang jika dibandingkan dengan bulan Agustus 2020. Penurunan jumlah angkatan kerja ini juga diikuti oleh penurunan Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) sebesar -1,48 persen poin menjadi 63,93 persen. Berikut Data terkait status ketenagakerjaan pada Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) di Kota Palembang.

Sistem pelayanan publik yang belum diatur secara jelas dan tegas. Kode perilaku petugas pelaksana pelayanan publik (code of conduct for public servants) belum diatur secara jelas dan tegas dalam sistem pelayanan pembuatan kartu kuning, seperti sikap pegawai dalam bekerja. Ketiga permasalahan tersebut dapat diatasi oleh Disnaker Kota Palembang dengan membuat pelayanan pembuatan Kartu Pekerja secara online.

Namun kebijakan ini masih belum optimal dalam pelaksanaannya. Banyak masyarakat yang belum mengetahui cara melakukan proses pendaftaran Kartu Pencari Kerja, kemudian ditemukan juga masalah seperti server yang eror sehingga data pengajuan tidak tersimpan. Diperlukan pengoptimalan dalam pelayanan yang dilakukan secara online dalam pembuatan Kartu Pencari Kerja.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Nurfitriana (2017) “Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK 1) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar”. Fokus kajian pada efektivitas pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK 1) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar bila dilihat dari pendekatan proses (Nurfitriana, 2017).

Kedua, Eunice Abigael (2020) “Penyiapan Aplikasi Layanan Kartu Pencari Kerja (AKI) Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Toraja Utara”. Fokus kajian pada mengetahui dan menganalisis penyiapan aplikasi layanan kartu pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Toraja Utara (Eunice, 2020).

Ketiga, Josmawati Borali (2014) Analisis Pelayanan Ak1 (Kartu Kuning) Terhadap Kepuasan Pencari Kerja Pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar”. Fokus kajian pada mengetahui pengaruh pelayanan AK1 (kartu kuning) terhadap kepuasan pencari kerja pada kantor dinas tenaga kerja kota Makassar sehingga pihak instansi dapat memberikan pelayanan prima dan pelayanan yang terbaik kepada pencari kerja di instansi tersebut (Josmawati, 2014).

Keempat, Fitiriyati Yunita (2012) “Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja AK 1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pamekasan” Fokus penelitian pada menganalisis kualitas pelayanan pembuatan Kartu AK 1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pamekasan (Fitiriyati, 2012).

Kelima, Andi Bayu Daffa (2021) “Pelayanan Publik Baru (New Public Service) dalam Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) Di Kabupaten Luwu Timur”. Fokus penelitian pada mengetahui pelayanan public baru dalam pembuatan kartu tanda pencari kerja (AK-1) pada Dinas transmigrasi, tenaga kerja dan perindustrian kabupaten Luwu Timur (Andi Bayu, 2021).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yakni Fokus kajian pada Optimalisasi Layanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK1) secara Online oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Layanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja secara Online oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan, untuk mengidentifikasi Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Proses Layanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja secara Online oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan, untuk menganalisis Upaya Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang menyelesaikan hambatan yang ada.

II. METODE

peneliti menggunakan pendekatan penelitian metode kualitatif menurut Creswell yang menjelaskan peneliti sebagai pemain utama dalam mencari dan mengelola informasi atau data yang berupa teks atau kata-kata dari sumber (Sugiyono, 2019). Peneliti menggunakan Teori pelayanan publik harus memiliki 4 (empat) prinsip utama, yakni : Universalitas, keadilan, kesetaraan dan Akuntabilitas (Raharjo & Icut, 2021).

Informan pada penelitian ini terdapat 7 informan. Sumber data penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data Sekunder (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono, 2019). Peneliti menggunakan tahap penelitian kualitatif yang dikemukakan Creswell, dengan tahapannya yaitu Mengidentifikasi Topik Penelitian, Memilih objek, pengumpulan data, menganalisis dan menafsirkan data, dan pelaporan dan mengevaluasi penelitian (Creswell, 2013).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Layanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Secara Online oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan

Pelayanan publik mendapatkan bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap pelayanan publik perlu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Dalam hal pelayanan publik kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang, saat ini harus meningkatkan pelayanan terlebih dahulu di era digitalisasi seperti saat ini. Upaya untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik agar masyarakat harus segera dilakukan untuk mencapai pelayanan yang lebih efisien, efektif dan sesuai aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan dapat dilihat dari pelayanan administrasi kependudukan dan kinerja lembaga instansi dan untuk mengetahui kualitas suatu pelayanan dibutuhkan suatu indikator pengukuran kinerja pelayanan.

A. Universalitas

Universalitas artinya keuniversalan. Keuniversalan adalah sifat (hal, keadaan) universal; sifat umum (yang berlaku untuk semua orang atau seluruh dunia). Universalitas berlaku bagi semua orang secara umum tanpa adanya perbedaan antara satu dengan yang lainnya.

1. Dilindungi oleh Hukum

Berdasarkan Pasal 23 Nomor 2 surat edaran walikota Nomor 23 Tahun 2020 yaitu pemberian pelayanan pendaftaran bagi warga yang tidak bisa mendaftarkan secara online melalui website program kartu Prakerja sebagaimana dimaksud pada angka 1, dilaksanakan dengan memperhatikan protokol Kesehatan dan juga Nomor 3 berisi Standard Operational Procedure (SOP) pendaftaran kartu Prakerja akan disampaikan oleh manajemen pelaksana Program Kartu Prakerja yang mempunyai mandat Penuh dalam pengelolaan Kartu Prakerja melalui Situs www.prakerja.go.id.

Pemerintah sudah optimal melakukan perlindungan dan pengawasan hukum agar masyarakat tidak dikenakan biaya atau pemungutan liar oleh pihak. pelayanan yang diberikan sangat ramah dan teratur agar masyarakat senang dan memudahkan masyarakat mendapatkan lowongan pekerjaan.

2. Dilindungi oleh Hukum

Dinas ketenagakerjaan melalui pelatihan juga untuk meningkatkan Keterampilan masyarakat untuk membantu performa dalam memaksimalkan suatu pekerjaan, sehingga keterampilan yang diberikan dinas ketenagakerjaan kota Palembang menjadi bekal seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan dengan efektif dan efisien.

Kemampuan seseorang dipengaruhi dari dalam diri maupun dari diri seseorang. Kemampuan seorang tenaga kerja sangat ditentukan oleh dirinya sendiri dalam berkerja ,seberapa besarnya kemampuan mengikuti program pelatihan yang diberikan dinas ketengakerjaan dapat meningkatkan kemampuan pencari kerja hal ini terlihat dari hasil pelatihan yang diberikan oleh dinas ketengakerjaan pencari kerja kerja sudah mendaftar 300 orang pendaftaran sudah melebihi kuota 150 hal ini sudah meningkatkan minat masyarakat sudah maksimal.

Kesimpulan yang di ambil pelatihan ini tidak mengeluarkan biaya apapun kemudian kemudian semua hal mulai dari pendaftaran sampai pemenuhan persyaratan administrasi lainnya dilaksanakan secara oleh karena ada kebijakan dari Dinask Ketenagakerjaan masyarakat mendapat informasi dengan sangat mudah di website dan mereka juga mendapat pelatihan dan keterampilan yang dibuat oleh Dinas Ketenagakerjaan agar mendapat pekerjaan sesuai keterampilan mereka.

3. Keadilan

Pemaknaan keadilan ialah secara sederhana yaitu memberikan sesuatu sesuai dengan porsinya masing-masing memperlakukan hal yang sama kepada sesuatu yang sebaliknya, menurut John Rawls menjelaskan bahwa keadilan harus memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh warganya, atau setiap individu mempunyai posisi yang sama.

a. Hasil

Tabel 3.1
Jumlah Pencari Kerja

Jumlah Pencari kerja (orang)	Daftar Melalui website	Kuota
300	300	150

sumber:Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang

Hasil yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kartu pencari kerja yang berhasil dibuat dapat membantu masyarakat untuk dapat pekerjaan. adapun bukti langsung yaitu seperti kemudahan proses pelayanan, kepribadian pegawai dalam pelaksanaan pelayanan serta kelengkapan fasilitas dalam pelayanan secara online. Fisik merupakan salah satu indikator yang paling konkrit karena memiliki wujud yang nyata atau dapat terlihat secara langsung. Dalam melayani masyarakat, ketenagakerjaan kota Palembang.

b. Proses

Berdasarkan Wawancara sekretaris Ibu Ingrid Yolanda, S.STP, MM Dinas ketenagakerjaan kota Palembang pada tanggal 2 februari 2023 pada pukul 10.00 di ruangan menyatakan bahwa:

“Prosedur yang dilakukan oleh masyarakat yang ingin membuat kartu pencari kerja dapat dilakukan dengan cara yaitu melakukan pendaftaran online di website resmi dinas ketenagakerjaan Kota Palembang kemudian melengkapi profil dan syarat yang dibutuhkan setelah itu melakukan request pencetakan kartu pencari kerja dan menunggu hingga operator yang menerima data dan mengirimkan file kartu ke akun yang didaftarkan. Kartu tersebut akan ditandatangani secara elektronik agar pemohon dapat mencetak secara mandiri. Proses ini biasanya berlangsung kurang dari 24 jam”

1. Pemohon melakukan pendaftaran online diwebsite
<https://disnaker.palembang.go.id>
2. Setelah mendaftar kembali login dan melengkapi profil dan memenuhi persyaratannya

3. Silahkan melakukan request pencetakan kartu pencari kerja pada hari kerja
4. Operator akan me verifikasi permohonan anda dan mengirimkan file pembuatan kartu kerja akun anda
5. File pembuatan kartu kerja akan ditandatangani secara elektronik
6. Pemohon dapat mencetak secara mandiri kartu pembuatan pencari kerja Kartu pencari kerja bertujuan agar dinas ketenagakerjaan bisa mendata jumlah pencari kerja di daerahnya. Biasanya proses pembuatan kartu kerja berlangsung kurang lebih 1x24 jam.

c. Interaksi

Pemerintah melakukan pengendalian dan pengawasan secara rutin terhadap kinerja pegawai dalam proses pelayanan kartu pencari kerja kepada masyarakat dan pencari kerja agar proses pelayanan selama masa pandemi covid-19 lebih cepat dan terarah. Pelayanan yang diberikan pegawai di dinas ketenagakerjaan kota Palembang juga sangat cekatan, ramah, mengayomi dan teratur. website yang sudah ada juga diperbarui agar pelayanan kartu pencari kerja dapat mempermudah dan mempercepat proses pelayanan sehingga jumlah pengangguran sangat tinggi.

d. Keamanan

Kartu kerja ini sangat dibutuhkan bagi seseorang untuk mendapatkan pekerjaan karena masyarakat ingin mendapatkan pekerjaan tetapi masyarakat jangan cemas dikarenakan keamanan sudah terjamin aman dan tidak ada penipuan proses pembuatan kartu pencari kerja.

B. Kesetaraan

1. Perlakuan yang Sama

kartu kerja ini sangat dibutuhkan bagi seseorang untuk mendapatkan pekerjaan karena masyarakat ingin mendapatkan pekerjaan. Dinas Ketenagakerjaan juga melakukan pelayanan dengan sangat adil agar tecapainya tujuan . pemerintah melakukan dengan yang sama dan sederajat.

2. Transparansi Informasi

kartu kerja ini sangat dibutuhkan bagi seseorang untuk mendapatkan pekerjaan karena masyarakat ingin mendapatkan pekerjaan. Dinas Ketenagakerjaan menjamin pembuatan kartu pencari kerja dengan transparan dan tidak di pungut biaya agar masyarakat dapat bersaing secara sehat.

3. Keterbukaan

Berdasarkan hasil wawancara Kepala Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang Bapak Rediyan Dedy Umrien, SE, MM Pada tanggal 2 Februari 2023 pada pukul 09.00 bertempat di ruangan mengatakan bahwa:

”Pembuatan kartu kerja bersifat terbuka bagi seluruh masyarakat. agar mereka dapat menyalurkan tenaga kerja. Pengguna kartu kerja tidak hanya digunakan untuk melamar Pegawai Negeri Sipil (PNS), tetapi juga bisa digunakan untuk Instansi swasta. Pembuatan kartu kerja ini dapat dilakukan oleh siapa pun pada hari dan jam kerja asalkan syarat-syarat dibutuh dapat terpenuhi”

Dapat kita simpulkan bahwa kartu kerja ini sangat dibutuhkan bagi seseorang untuk mendapatkan pekerjaan. Dinas ketenagakerjaan Kota Palembang menginformasikan bahwa pembuatan kartu kerja dapat dilakukan oleh masyarkat manapun untuk mendapatkannya. memperoleh informasi dengan benar tidak ada saling tutup menutupi.

C. Akuntabilitas

1. Prosedur Administrasi

kartu kerja ini sangat dibutuhkan bagi seseorang untuk mendapatkan pekerjaan. Dinas ketenagakerjaan Kota Palembang sudah sesuai prosedur dengan melakukan proses, Langkah-langkah ataupun tahapan yang telah di susun. Masyarakat tinggal memenuhi syarat dan dokumen yang telah di informasikan.

2. Pertanggung Jawaban

Berdasarkan hasil wawancara Kepala Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang Bapak Rediyan Dedy Umrien, SE, MM Pada tanggal 2 Februari 2023 pada pukul 09.00 bertempat di ruangan mengatakan bahwa:

“kinerja yang dilakukan oleh pegawai dinas ketenagakerjaan kota palembang selalu ditingkatkan dari waktu ke waktu. hal ini dilakukan agar kepercayaan dan kenyamanan bagi masyarakat terjamin. website resmi juga selalu diperbarui apabila terdapat kendala agar tidak mengurangi kualitasnya. pegawai juga selalu di berikan pengawasan agar melakukan pelayanan dengan baik, ramah, murah senyum, mengayomi, sopan dan santun”

Dapat kita simpulkan bahwa kartu kerja ini sangat dibutuhkan bagi seseorang untuk mendapatkan pekerjaan. Hal ini dilakukan agar kepercayaan dan nyaman masyarakat terjamin. Bentuk kewajiban dapat di pertanggungjawaban.

3. Kewajiban

Kartu kerja ini sangat dibutuhkan bagi seseorang untuk mendapatkan pekerjaan karena masyarakat akan mudah memperoleh informasi mengenai perusahaan/tempat yang membutuhkan tenaga kerja. masyarakat yang memiliki kartu kerja juga akan mendapatkan pelatihan untuk menyesuaikan kemampuannya dalam lingkungan kerja. Keaslian data yang dimiliki masyarakat dalam kartu kerja ini juga mempermudah perusahaan/tempat untuk menyeleksi calon tenaga kerjanya.

4. Kewajiban

Dari wawancara yang dilakukan bersama ibu sekretaris yaitu ibu Ingrid Yolanda, S,STP,MM pada tanggal 02 februari 2023 pukul 10.00 mengatakan bahwa :

“Dinas ketenagakerjaan juga bertugas membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang tenaga kerja.melalui wawancara diatas dapat kita simpulkan bahwa dinas ketenagakerjaan memiliki wewenang untuk membuat kartu kerja. Tidak hanya itu, Dinas ketenagakerjaan kota palembang selalu berusaha meningkatkan pelayanan dan kinerja karyawannya sebagai bentuk dari pertanggung jawaban atas wewenang yang diberikan”

Dapat kita simpulkan bahwa kartu kerja ini sangat dibutuhkan bagi seseorang untuk mendapatkan pekerjaan. Dinas ketenagakerjaan memiliki wewenang atau kekuasaan untuk memilih, mengambill sikap. Wewenang ini juga menjadi tolak ukur kedudukan.

3.2 Faktor Penghambat Layanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Secara Online Oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan

- 1) Kurangnya pemahaman masyarakat, Penyebarluasan informasi mengenai peningkatan pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja yang belum semaksimal mungkin terjadinya hambatan. banyaknya masyarakat yang belum memahami mengenai prosedur ataupun mekanisme dari pelayanan berbasis website tersebut dapat terjadinya penghambat untuk

terlaksananya pelayanan, dikarenakan petugas harus menjelaskan ulang dan memberikan pemahaman dengan baik kepada masyarakat agar mereka mengerti.

- 2) Sarana prasarana, sarana dan prasarana yang ada di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang masih perlu untuk ditingkatkan maupun diperbarui guna menunjang pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai, tentunya juga akan meningkatkan jalannya pelayanan dengan efektif dan efisien.

3.3 Upaya Meningkatkan Layanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Secara Online Oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan

- 1) Meningkatkan Kegiatan Sosialisasi Kepada Masyarakat, Sering terjadi dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sosialisasi tentang pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja sekaligus partisipasi masyarakat dalam pengurusan dokumen Pembuatan Kartu Pencari Kerja, maka pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang diharapkan masyarakat terus-menerus menyebarluaskan informasi kepada masyarakat mengenai Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja. Informasi yang diberikan kepada masyarakat yaitu berupa persyaratan yang dibutuhkan terkait pelayanan. Sosialisasi ini dilakukan oleh Dinas Ketenagakerjaan. Untuk meningkatkan pemahaman dan peningkatnya partisipasi terhadap masyarakat, Dinas Ketenagakerjaan telah melakukan upaya sosialisasi terhadap adanya peningkatan pelayanan dengan melakukan media sosial.
- 2) Memperbaiki serta Meningkatkan Kualitas Sarana dan Prasarana Adanya faktor penghambat yang diperoleh melalui wawancara diatas, maka dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang diharapkan untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas sarana prasarana yang ada. Hal tersebut dapat dimulai dengan meningkatkan kualitas jaringan dan server sehingga Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja secara Online tidak tertunda mengingat terkadang masalah yang dihadapi ya itu terkendalanya jaringan dengan server.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Kebaharuan yang dilaksanakan peneliti terhadap penelitian oleh Nurfitriana (2017) “Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK 1) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar”. Terletak pada meningkatkan Kegiatan Sosialisasi Kepada Masyarakat, Sering terjadi dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sosialisasi tentang pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja sekaligus partisipasi masyarakat dalam pengurusan dokumen Pembuatan Kartu Pencari Kerja, maka pihak Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang.

Pembaharuan penelitian yang dilaksanakan peneliti terhadap penelitian Eunice Abigail (2020) “Penyiapan Aplikasi Layanan Kartu Pencari Kerja (AKI) Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Toraja Utara”. Terletak pada indikator Interaksi Pemerintah melakukan pengendalian dan pengawasan secara rutin terhadap kinerja pegawai dalam proses pelayanan kartu pencari kerja kepada masyarakat dan pencari kerja agar proses pelayanan selama masa pandemi covid-19 lebih cepat dan terarah. Pelayanan yang diberikan pegawai di dinas ketenagakerjaan kota Palembang juga sangat cekatan, ramah, mengayomi dan teratur. website yang sudah ada juga diperbarui agar pelayanan kartu pencari kerja dapat mempermudah dan mempercepat proses pelayanan sehingga jumlah pengangguran sangat tinggi.

Pembaharuan penelitian yang dilaksanakan peneliti terhadap penelitian Josmawati Borali (2014) Analisis Pelayanan Ak1 (Kartu Kuning) Terhadap Kepuasan Pencari Kerja Pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar”. Terletak Pada Indikator Keterbukaan kartu kerja ini sangat dibutuhkan bagi seseorang untuk mendapatkan pekerjaan. Dinas ketenagakerjaan Kota Palembang menginformasikan bahwa pembuatan kartu kerja dapat dilakukan oleh masyarakat

manapun untuk mendapatkannya. memperoleh informasi dengan benar tidak ada saling tutup menutupi.

Pembaharuan penelitian yang dilaksanakan peneliti terhadap penelitian Fitiriyati Yunita (2012) “Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja AK 1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pamekasan”. Terletak pada 2) Memperbaiki serta Meningkatkan Kualitas Sarana dan Prasarana Adanya faktor penghambat yang diperoleh melalui wawancara diatas, maka dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang diharapkan untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas sarana prasarana yang ada. Hal tersebut dapat dimulai dengan meningkatkan kualitas jaringan dan server sehingga Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja secara Online tidak tertunda mengingat terkadang masalah yang dihadapi ya itu terkendalanya jaringan dengan server.

Pembaharuan penelitian yang dilaksanakan peneliti terhadap penelitian Andi Bayu Daffa (2021) “Pelayanan Publik Baru (New Public Service) dalam Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) Di Kabupaten Luwu Timur”. Terletak pada indikator Pertanggung Jawaban kartu kerja ini sangat dibutuhkan bagi seseorang untuk mendapatkan pekerjaan. Hal ini dilakukan agar kepercayaan dan kenyamanan masyarakat terjamin. Bentuk kewajiban dapat di pertanggung jawaban.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti menyimpulkan mengenai Layanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Secara Online Oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan Sebagai :

1. Layanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Secara Online Oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan ditinjau dari 4 dimensi yakni Unversalitas, Keadilan, Kesetaraan, dan Akuntabilitas sudah baik karena pelayanan karena pelayanan yang diberikan secara online tanpa campur tangan orang lain
2. Faktor penghambat dalam Layanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Secara Online Oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan yaitu Kurangnya pemahaman masyarakat, dan sarana prasarana kurang memadai
3. Upaya Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang untuk mengatasi hambatan dalam Layanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Secara Online yakni meningkatkan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat dan memperbaiki serta meningkatkan kualitas sarana dan prasarana.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini keterbatasan utama yakni waktu. Keterbatasan waktu penulis maksimalkan dalam proses pengumpulan data dari Teknik pengumpulan data yaitu dalam observasi, dokumentasi dan wawancara.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian yang penulis laksanakan. Peneliti mengharapakan penelitian ini ada saran dan masukan demi kesempurnaan penelitian ini. Penelitian ini juga dapat dijadikan bahan evaluasi oleh kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan memberikan informasi pada penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Andi Bayu, D. (2021). *Pelayanan Publik Baru (New Public Service) dalam Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) Di Kabupaten Luwu Timur*.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga*. Pustaka Pelajar.
- Eunice, A. (2020). *Penyiapan Aplikasi Layanan Kartu Pencari Kerja (AKI) Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Toraja Utara*.
- Fitiriyati, Y. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja AK 1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pamekasan*.
- Josmawati, B. (2014). *Analisis Pelayanan Ak1 (Kartu Kuning) Terhadap Kepuasan Pencari Kerja Pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar*.
- Nurfitriana. (2017). *EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENCARI KERJA (AK 1) PADA DINAS TENAGA KERJA KOTA MAKASSAR*.
- Raharjo, & Icuk. (2021). *Manajemen pelayanan publik*.
- sugiyono. (2010). *Memahami Penelitian Kualitatif*. alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.

