

IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENCARI KERJA (AK-1) DI DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN MINAHASA UTARA PROVINSI SULAWESI UTARA

CHAESARIA I. L. DOODOH
NPP. 31.0880

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah, Fakultas Manajemen Pemerintahan
email : chaesariaildoodoh@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Drs. Soenarko, M.Si

ABSTRACT

Background (GAP): Job seeker identification card (AK-1) is a program intended for people who are in the process of looking for work. The function of making this card is to make it easier for job seekers and to provide data for the government to find out the number of people who are looking for work in North Minahasa Regency. The focus of this research is to describe how the Job Seeker Identification Card (AK-1) Service Program is implemented at the North Minahasa Regency Manpower Service, North Sulawesi Province. **Objective:** The aim is to find out whether the program can reduce the unemployment rate in North Minahasa Regency, and to identify the supporting or inhibiting factors, as well as the efforts being made to overcome existing obstacles. **Method:** This research uses Muchlis Hamdi's theory with indicators of productivity, linearity, and efficiency. The research method used is a descriptive method with an inductive approach. **Results/Findings:** The results of this research indicate that the implementation of the Job Seeker Identification Card (AK-1) Service Program has not been maximally socialized to the public. There is still a lack of awareness among the working-age community, especially those who do not yet have a job, regarding the importance of making job seeker identification cards (AK-1). Additionally, some companies have not enforced the requirement for job seekers to have an AK-1 card when applying for jobs. **Conclusion:** Efforts are needed from companies, the job-seeking community, and the Manpower Department to achieve maximum results. More in-depth socialization is recommended for both the community and companies so that the service program for making job seeker identification cards (AK-1) can be beneficial for job seekers, companies needing workers, and for the government to have accurate data, ultimately impacting the unemployment rate in North Minahasa Regency positively.

Keywords: Implementation, Program, Job Seeker Identification Card (AK-1)

ABSTRAK

Latar Belakang (GAP): Kartu tanda pencari kerja (AK-1) merupakan suatu program yang diperuntukan bagi masyarakat yang dalam proses mencari kerja. Fungsi dari pembuatan kartu ini adalah untuk mempermudah para pencari kerja serta menjadi data bagi pemerintah untuk mengetahui jumlah masyarakat yang sedang mencari pekerjaan di Kabupaten Minahasa Utara. Fokus penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana Implementasi Program Pelayanan Pembuatan Kartu

Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara. **Tujuan:** Tujuannya untuk mengetahui apakah program tersebut dapat menurunkan angka pengangguran di Kabupaten Minahasa Utara, dan untuk mengetahui apa saja faktor pendukung atau penghambat, serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang ada. **Metode:** Penelitian ini menggunakan teori Muchlis Hamdi dengan indikator produktivitas, linearitas, dan efisiensi. Metode penelitian yang dipakai adalah metode deskriptif dengan pendekatan induktif. **Hasil/Temuan:** Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Program Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) belum tersosialisasikan secara maksimal kepada masyarakat. Terdapat kurangnya kesadaran dari masyarakat usia kerja, khususnya bagi yang belum memiliki pekerjaan, untuk membuat kartu tanda pencari kerja (AK-1). Selain itu, masih ada perusahaan yang belum menerapkan persyaratan memiliki kartu tanda pencari kerja (AK-1) dalam melamar pekerjaan. **Kesimpulan:** Upaya-upaya sangat dibutuhkan dari pihak perusahaan, masyarakat pencari kerja, dan Dinas Tenaga Kerja untuk mencapai hasil yang maksimal. Saran yang dapat disampaikan adalah dengan memberikan sosialisasi yang lebih mendalam baik kepada masyarakat maupun perusahaan, sehingga program pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja (AK-1) dapat berguna bagi masyarakat pencari kerja, perusahaan yang membutuhkan tenaga kerja, menjadi data bagi pemerintah, dan memberikan dampak positif terhadap angka pengangguran di Kabupaten Minahasa Utara.

Kata Kunci: Implementasi, Program, Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1)

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kesatuan yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 yang memiliki kewajiban untuk menjaga, melindungi, serta memberikan pengakuan status hukum kepada masyarakatnya baik di dalam maupun di luar wilayah Indonesia. Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 26 ayat 1 menjelaskan bahwa warga negara adalah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan Undang-Undang sebagai warga negara. Tingginya angka populasi di Indonesia mengharuskan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang memadai dan berkualitas. Menurut Badan Pusat Statistik, penduduk adalah semua orang yang berdomisili di wilayah geografis Negara Kesatuan Republik Indonesia selama 6 bulan atau lebih dan atau mereka yang berdomisili kurang dari 6 bulan namun bertujuan untuk menetap.

Proses penyelenggaraan pada sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting karena kualitas suatu negara juga ditentukan berdasarkan kualitas sumber daya manusianya. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah salah satu tolak ukur untuk keberhasilan otonomi daerah. Pemerintah daerah di Indonesia berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik dan berkualitas. Apabila hal itu terwujud, maka otonomi daerah yang dilaksanakan pemerintah daerah dikatakan berhasil. Sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah daerah untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik tentunya harus mendengarkan tuntutan dan harapan masyarakat akan pelayanan yang memuaskan.

Manusia pada dasarnya adalah makhluk sosial yang membutuhkan pelayanan. Dapat dikatakan bahwa jasa tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat. Setiap masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas, baik itu di bidang kesehatan, pemerintahan, maupun sektor jasa lainnya. Masyarakat sering memberikan kritik mengenai kualitas layanan yang mereka terima. Oleh karena itu, entitas pengelola harus memainkan peran yang sangat penting dalam mengatur dan menggerakkan kegiatan organisasi jasa untuk mencapai tujuannya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik bagi setiap warga negara dan penduduk, penyelenggaraan suatu pemerintahan yang baik harus bertujuan untuk kepentingan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Kualitas pelayanan harus memenuhi beberapa standar, yaitu pelayanan yang memiliki kualitas, dilakukan secara cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang tersebut tentunya memberikan banyak arahan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk melaksanakan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya.

Dinas Ketenagakerjaan adalah lembaga negara yang bertugas mengembangkan, mengelola, dan memantau sektor ketenagakerjaan, dengan tujuan melatih calon pekerja untuk memperoleh keterampilan khusus guna memenuhi persyaratan pencari kerja. Salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan adalah Dinas Ketenagakerjaan, berdasarkan Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003. Beberapa aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah dukungan sumber daya manusia (pegawai negeri), pola pelaksanaan (governance), dan kelembagaan (pemerintah). Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Ketenagakerjaan meliputi pelatihan vokasi dan penempatan pekerja, produktivitas tenaga kerja, pengembangan hubungan industrial dan jaminan sosial, serta pengembangan pengawasan ketenagakerjaan.

Dinas Ketenagakerjaan merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Karena fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satunya adalah jasa pembuatan Kartu Tanda Penduduk Pelamar Kerja (AK-1), yang dalam penelitian ini disebut dengan nama kartu (AK-1). Hal ini menyatakan bahwa pencari kerja dapat menggunakan kartu (AK-1) pada saat mendaftar sebagai pencari kerja. Ini adalah pernyataan bahwa Anda tidak memiliki pekerjaan dan sedang mencari pekerjaan. Meskipun kartu ini (AK-1) mungkin menjadi syarat saat melamar pekerjaan, namun ada beberapa perusahaan dan instansi yang tidak menggunakan kartu ini (AK-1) sebagai syarat.

Rencana strategis perangkat daerah Dinas Tenaga Kerja merupakan dokumen perencanaan yang berfungsi untuk mengarahkan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Minahasa Utara dalam jangka 5 tahun. Rencana strategis Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Minahasa Utara disusun berdasarkan Permendagri Nomor 86 Tahun 2017, yang merupakan penjabaran dari visi dan misi Bupati terpilih untuk tahun 2021-2026. Pengangguran terbuka ini terdiri dari orang yang baru saja lulus sekolah, belum pernah bekerja dan sedang berusaha mendapatkan pekerjaan, sudah pernah bekerja namun telah diberhentikan serta yang dalam proses mencari kerja.

Masyarakat yang sedang mencari pekerjaan dan membuat kartu (AK-1) perlu menyadari bahwa setiap kartu (AK-1) yang dikeluarkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Minahasa Utara akan digunakan sebagai ukuran statistik jumlah pencari kerja. Hal ini penting untuk membandingkan dengan berapa banyak jumlah lapangan kerja yang saat ini tersedia, sehingga dapat dijadikan landasan bagi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Minahasa Utara untuk meningkatkan jumlah lapangan kerja. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 39 Tahun 2016 tentang Penempatan Tenaga Kerja merupakan peraturan yang memuat syarat-syarat pembuatan dan bagaimana prosedur pelayanan kartu (AK-1). Pelayanan yang dilakukan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Minahasa Utara dalam proses pembuatan kartu ini bisa dilakukan secara manual dengan datang langsung ke kantor. Pencari kerja yang ingin membuat kartu (AK-1) dapat menyiapkan beberapa persyaratan seperti fotokopi ijazah terakhir asli atau fotokopi yang dilegalisir, E-KTP asli atau fotokopi yang dilegalisir, fotokopi sertifikat kompetensi kerja dan fotokopi surat pengalaman kerja bagi yang memiliki serta pas foto hitam putih atau berwarna ukuran 3x4 sebanyak 2 (dua) lembar.

Jumlah data pencari kerja yang membuat kartu (AK-1) merupakan rekapitulasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja melalui pelayanan secara langsung di Dinas Tenaga Kerja dan pengambilan kartunya dilakukan di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Minahasa Utara. Kartu (AK-1) merupakan kartu yang menandakan bahwa pemegang kartu sedang menganggur atau sedang mencari pekerjaan. Kartu (AK-1) dapat digunakan sebagai persyaratan saat melamar pekerjaan di kantor pemerintah atau perusahaan swasta. Kartu ini (AK-1) tidak hanya digunakan sebagai tanda pengenal pencari kerja tetapi juga membantu pemerintah dalam mengidentifikasi dan mengatasi masalah pengangguran di daerah tersebut. Kartu ini memainkan peran penting dalam membantu masyarakat mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan keterampilan dan pendidikan mereka, sekaligus membantu perusahaan menemukan tenaga kerja yang memenuhi kualifikasi yang mereka butuhkan.

Dengan demikian, program pembuatan kartu (AK-1) yang dikelola oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Minahasa Utara sangat penting dalam upaya mengurangi angka pengangguran dan meningkatkan kualitas tenaga kerja di daerah tersebut. Pemerintah daerah harus terus meningkatkan sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat mengenai pentingnya memiliki kartu (AK-1) dan memanfaatkan program-program pelatihan dan penempatan kerja yang tersedia. Kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta juga sangat diperlukan untuk menciptakan ekosistem ketenagakerjaan yang efektif dan efisien, sehingga tujuan pembangunan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat dapat tercapai.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Dalam konteks pembahasan implementasi program pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Minahasa Utara, terdapat beberapa kesenjangan masalah yang menjadi fokus penelitian. Kesenjangan masalah ini mengacu pada perbedaan antara kondisi ideal yang diharapkan dalam pelayanan publik dengan kondisi aktual yang terjadi.

Salah satu kesenjangan masalah yang muncul adalah terkait dengan efektivitas pelayanan. Meskipun program pembuatan Kartu AK-1 telah ada, namun belum ada evaluasi yang mendalam

terkait dengan sejauh mana program ini efektif dalam membantu pencari kerja mendapatkan pekerjaan. Pengukuran keberhasilan program ini terbatas pada jumlah Kartu AK-1 yang diterbitkan dan tidak ada pemantauan secara kontinu terhadap tingkat keberhasilan pencari kerja yang menggunakan kartu ini.

Kesenjangan masalah lainnya adalah terkait dengan akurasi data. Dalam proses pembuatan Kartu AK-1, penting untuk memastikan bahwa data yang tercatat benar-benar valid dan terkini. Namun, ada kecenderungan di lapangan dimana beberapa data pencari kerja tidak terupdate secara berkala, seperti status pekerjaan yang telah berubah namun tidak dilaporkan ke Dinas Tenaga Kerja. Hal ini dapat mengakibatkan kesalahan informasi yang memengaruhi analisis statistik terkait pengangguran di Kabupaten Minahasa Utara.

Kesenjangan masalah berikutnya adalah terkait dengan aksesibilitas pelayanan. Meskipun Dinas Tenaga Kerja telah menyediakan program pembuatan Kartu AK-1, namun aksesibilitas pelayanan ini masih belum optimal. Beberapa pencari kerja mungkin menghadapi kendala dalam mengakses kantor Dinas Tenaga Kerja, baik itu terkait dengan jarak tempuh, biaya transportasi, atau jam operasional yang tidak sesuai dengan jadwal mereka. Hal ini dapat menghambat efektivitas program dan mengurangi partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan ini.

Selain itu, kesenjangan masalah juga terkait dengan pemahaman pencari kerja terhadap manfaat Kartu AK-1. Meskipun Kartu AK-1 dapat digunakan sebagai salah satu syarat saat melamar pekerjaan, namun pemahaman masyarakat terhadap manfaat konkret dari memiliki Kartu AK-1 masih perlu ditingkatkan. Beberapa pencari kerja mungkin tidak sepenuhnya menyadari potensi Kartu AK-1 dalam meningkatkan peluang mereka untuk mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan kualifikasi dan keahlian.

Selanjutnya, kesenjangan masalah terkait dengan keterlibatan aktif dari Dinas Tenaga Kerja dalam memantau dan mendukung pencari kerja. Pencari kerja yang sudah mendapatkan Kartu AK-1 mungkin membutuhkan lebih dari sekadar kartu sebagai alat identifikasi. Mereka juga membutuhkan bimbingan, pelatihan, dan informasi terkait kesempatan kerja yang tersedia. Kurangnya keterlibatan aktif dari Dinas Tenaga Kerja dalam memberikan dukungan holistik kepada pencari kerja dapat mengurangi efektivitas program pembuatan Kartu AK-1.

Dalam mengatasi kesenjangan masalah ini, penelitian akan difokuskan pada analisis mendalam terhadap aspek-aspek tersebut. Evaluasi terhadap efektivitas program, perbaikan sistem pencatatan data, peningkatan aksesibilitas pelayanan, edukasi masyarakat terkait manfaat Kartu AK-1, dan peningkatan keterlibatan aktif Dinas Tenaga Kerja dalam memberikan dukungan menyeluruh kepada pencari kerja akan menjadi bagian dari strategi penyelesaian masalah yang diambil. Dengan demikian, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang konkret dan terukur untuk meningkatkan kualitas dan dampak positif program pelayanan pembuatan Kartu AK-1 bagi masyarakat Kabupaten Minahasa Utara.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu tentang pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) dari berbagai daerah menyoroti berbagai aspek yang relevan dengan implementasi program di Dinas

Tenaga Kerja Kabupaten Minahasa Utara. Studi (Mahin, 2020) menggambarkan mekanisme pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja, termasuk proses pengumpulan dokumen dan legalisasi, yang dapat dievaluasi sehubungan dengan penelitian ini. Penelitian (Vania, 2022) tentang strategi dinas tenaga kerja dalam meningkatkan pelayanan AK-1 memberikan wawasan tentang strategi yang dapat disesuaikan dengan konteks Kabupaten Minahasa Utara. Studi (Rahmadhani et al., 2023) tentang efektivitas pelayanan AK-1 di Kota Bengkulu memberikan pandangan yang berguna dalam mengevaluasi efektivitas pelayanan yang diteliti. Analisis Servqual dalam pembuatan Kartu AK-1 oleh (Aisyah et al., 2022) dapat menjadi referensi dalam menganalisis kualitas pelayanan AK-1 di kabupaten ini. Penelitian (Ansori & Angin, 2018) tentang mekanisme penyaluran tenaga kerja memberikan konteks yang luas tentang manajemen sumber daya manusia terkait dengan pelayanan AK-1. Inovasi melalui Surabaya Single Window oleh (Syahputra et al., 2021) memberikan inspirasi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Studi tentang kualitas pelayanan di Kabupaten Purbalingga oleh (VT et al., 2022) dapat menjadi perbandingan yang berguna. Perancangan sistem informasi oleh Pradana J. dapat memberikan ide untuk meningkatkan pengelolaan data dan informasi terkait pelayanan AK-1. Penelitian tentang pelayanan di kantor Dinsosnakertrans Madiun oleh (Kusuma et al., 2018) memberikan perspektif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Penerapan PATEN di Kabupaten Sidoarjo oleh (Oktariyanda & Pradana, 2015) memberikan gambaran tentang standarisasi manajemen pelayanan yang dapat diterapkan dalam konteks AK-1. Dengan membandingkan temuan dan metodologi dari penelitian-penelitian tersebut, analisis dalam mengimplementasikan program pelayanan AK-1 di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Minahasa Utara dapat diperkaya.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menciptakan kebaruan ilmiah dengan memfokuskan pada implementasi program pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Minahasa Utara, Provinsi Sulawesi Utara. Kebaruan ini tercermin dari pendekatan yang digunakan dalam penelitian, yakni pendekatan kualitatif dengan fokus pada deskripsi dan analisis implementasi program pelayanan AK-1. Selain itu, penelitian ini mengeksplorasi berbagai aspek penting dalam implementasi program pelayanan AK-1, termasuk mekanisme pelayanan, ketersediaan sumber daya manusia dan infrastruktur, serta evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hal ini mencakup analisis terhadap efektivitas, efisiensi, dan responsivitas pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat pencari kerja di Kabupaten Minahasa Utara. Kebaruan ilmiah juga terlihat dalam identifikasi hambatan-hambatan yang mungkin dihadapi dalam implementasi program pelayanan AK-1 dan upaya-upaya yang diusulkan untuk mengatasi hambatan tersebut. Ini mencakup evaluasi terhadap faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi keberhasilan program pelayanan, termasuk ketersediaan teknologi, kompetensi sumber daya manusia, dan dukungan dari pihak terkait. Penelitian ini juga berkontribusi dalam mengisi kesenjangan pengetahuan terkait dengan implementasi program pelayanan AK-1 di tingkat kabupaten, khususnya di wilayah Minahasa Utara. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru dan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana sebuah program pelayanan dapat diimplementasikan secara efektif dan efisien untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan mendukung pengembangan sumber daya manusia di daerah tersebut.

1.5 Tujuan

Tujuan penelitian ini meliputi tiga aspek utama. Pertama, untuk mengetahui secara mendalam implementasi program pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Minahasa Utara, Provinsi Sulawesi Utara. Kedua, untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan pembuatan AK-1 di institusi tersebut. Ketiga, penelitian ini juga bertujuan untuk memahami upaya apa yang telah dilakukan atau dapat dilakukan untuk mengatasi faktor-faktor penghambat dalam implementasi program pelayanan pembuatan Kartu AK-1 di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Minahasa Utara, Provinsi Sulawesi Utara. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik terkait dengan pelayanan AK-1 bagi pencari kerja di daerah tersebut.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam menjelajahi fenomena kebijakan dan strategi yang diterapkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Minahasa Utara. Pendekatan kualitatif dipilih karena dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana kebijakan dan strategi tersebut diimplementasikan serta memahami pengalaman dan persepsi pemangku kepentingan terkait (L.J Moleong, 2022).

Dalam metode penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen kunci dalam pengumpulan dan analisis data. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2005) yang menyatakan bahwa peneliti adalah kunci dalam penelitian kualitatif karena berinteraksi langsung dengan subjek penelitian. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena secara holistik, melihat dari sudut pandang partisipan, dan mendapatkan pemahaman mendalam tentang konteks di mana fenomena tersebut terjadi (Bungin, 2007).

Metode penelitian deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang strategi yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Minahasa Utara dalam meningkatkan pelayanan pembuatan kartu (AK-1). Menurut Nazir (2011), metode deskriptif adalah metode yang mengumpulkan data faktual untuk memberikan gambaran yang akurat tentang fenomena yang diamati. Dengan demikian, metode deskriptif memungkinkan peneliti untuk menggambarkan strategi dan kebijakan yang diterapkan dengan detail dan mendalam (Abdussamad, 2022).

Operasionalisasi konsep dilakukan dengan merinci variabel, dimensi, dan indikator yang digunakan dalam penelitian. Hal ini penting untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian. Misalnya, variabel implementasi kebijakan dioperasionalkan melalui jumlah pencapaian kelompok sasaran, derajat kesesuaian dengan standar, dan tingkat pendayagunaan sumber daya (Sugiarti et al., 2020).

Sumber data utama dalam penelitian ini adalah narasumber dan informan yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait dengan kebijakan dan strategi yang diteliti. Teknik pengumpulan

data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk mendapatkan pandangan dan pemahaman langsung dari pemangku kepentingan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang mendukung analisis (Ruslan, 2005).

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif berdasarkan pendekatan Miles dan Huberman. Langkah-langkah analisis meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan untuk merangkum data yang diperoleh menjadi tema-tema utama, penyajian data dilakukan melalui narasi atau teks, dan penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengintegrasikan temuan-temuan yang relevan dari analisis data (Sugiyono, 2006).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi Kartu Tanda Pencari Kerja di Kabupaten Minahasa Utara

Secara umum, hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi Kartu Tanda Pencari Kerja (KTPK) di Kabupaten Minahasa Utara mencakup beberapa aspek penting. Pertama, mengenai produktivitas, dimana hasil penelitian ini mengacu pada kelompok sasaran terkait dengan pelaksanaan pelayanan KTPK pada Sumber Daya Manusia di kabupaten tersebut. Kriteria kelompok sasaran menjadi indikator penting dalam mengevaluasi produktivitas, yang juga dipertegas dengan wawancara dengan Kepala Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Minahasa Utara, yang menyatakan upaya untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan waktu dan standar yang ditetapkan.

Kedua, linearitas, yang mengacu pada aspek waktu, prosedur, lokasi, biaya, dan pelaksanaan terkait dengan program pelayanan. Pentingnya kesesuaian dengan standar dalam hal prosedur, waktu, biaya, tempat, dan pelaksanaan juga dibahas dalam hasil wawancara dengan para pejabat terkait. Misalnya, pembahasan tentang waktu pelayanan yang terbatas, namun upaya untuk memfasilitasi masyarakat dengan bekerja sama dengan pemerintahan setempat.

Efisiensi juga menjadi fokus penting dalam hasil penelitian ini, dimana penggunaan sumber daya manusia, aset, dana, dan teknologi dievaluasi untuk mendukung pembuatan KTPK yang efektif. Sarana dan prasarana yang memadai, seperti komputer, printer, dan internet gratis, menjadi faktor penunjang efisiensi dalam proses pembuatan KTPK.

Selanjutnya, substansi kebijakan menjadi poin yang dibahas, termasuk konsistensi dalam derivasi atau spesifikasi isi kebijakan yang berkaitan dengan pembuatan KTPK. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kebijakan yang ditetapkan telah diterima dengan baik oleh pegawai terkait dan telah dijalankan sesuai dengan kebijakan yang ada.

Terakhir, perilaku tugas pelaksana menjadi aspek penting yang dibahas, khususnya dalam hal motivasi kerja, kecenderungan penyalahgunaan wewenang, dan kemampuan belajar dari lembaga pemerintah dan otonomi daerah. Motivasi kerja dianggap cukup baik dalam bidang yang menangani pembuatan KTPK, meskipun masih terdapat kendala terkait jumlah pegawai yang tidak sesuai dengan kebutuhan.

3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat

Implementasi Program Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Minahasa Utara, Provinsi Sulawesi Utara, menghadapi sejumlah faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi kelancaran dan efektivitasnya. Faktor-faktor ini penting untuk dipahami guna mengoptimalkan proses implementasi dan mencapai tujuan yang diinginkan.

Pertama, faktor pendukung internal merupakan aspek yang berasal dari dalam organisasi Dinas Tenaga Kerja. Sarana dan prasarana yang disediakan, seperti aplikasi website PAKONE, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melengkapi persyaratan pembuatan kartu AK-1. Namun demikian, perlu diakui bahwa aplikasi ini masih perlu pengembangan lebih lanjut untuk memastikan ketersediaan informasi yang tepat dan kemampuan mencetak kartu secara efisien.

Faktor pendukung eksternal juga memegang peranan penting. Masyarakat yang datang dengan membawa semua persyaratan lengkap mempermudah proses pembuatan kartu. Hal ini menunjukkan kerjasama antara pihak Dinas Tenaga Kerja dan masyarakat sebagai faktor pendukung utama dalam implementasi program ini.

Di sisi lain, faktor penghambat internal juga perlu diperhatikan. Terbatasnya sumber daya manusia dalam pelayanan pembuatan kartu AK-1, terutama terkait jumlah pegawai yang melayani dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang datang, menjadi tantangan yang harus diatasi. Selain itu, waktu pelayanan yang terbatas juga menjadi faktor penghambat dalam proses implementasi.

Faktor penghambat eksternal juga mencakup ketidaksiapan beberapa masyarakat yang datang dengan persyaratan yang belum lengkap. Hal ini menambah kompleksitas dalam pelayanan karena Dinas Tenaga Kerja hanya dapat melayani jika persyaratan sudah lengkap.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan gambaran yang komprehensif tentang faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi Program Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Minahasa Utara. Dengan pemahaman yang baik terhadap faktor-faktor ini, langkah-langkah strategis dapat diambil untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas program pelayanan ini demi kepentingan masyarakat.

3.3 Upaya Mengatasi Faktor Penghambat

Dalam penelitian mengenai Implementasi Program Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Minahasa Utara, Sulawesi Utara, peneliti telah menghadapi beberapa faktor penghambat yang memerlukan penyelesaian. Untuk mengatasi masalah tersebut, peneliti telah melakukan upaya yang dapat dikategorikan menjadi upaya langsung dan tidak langsung.

Salah satu upaya langsung adalah upaya internal, yang berasal dari dalam instansi terkait. Kepala Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Minahasa Utara, Edwin Willem Ombuh, menyatakan bahwa pihaknya memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat dengan memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan, termasuk memberitahukan syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk pembuatan kartu AK-1. Evelyn C. Luntungan, Sekretaris Dinas Tenaga Kerja, juga menekankan pentingnya memberikan pelayanan maksimal dan memanfaatkan sarana-prasarana yang ada untuk mendukung proses pembuatan kartu tersebut. Selain itu, aplikasi PAKONE juga digunakan untuk membantu masyarakat memahami syarat-syarat yang harus dipenuhi.

Upaya eksternal juga merupakan bagian dari upaya langsung. Hizkia T. Rumagit, Kepala Bidang Pelatihan Kerja dan Penempatan Tenaga Kerja, mengatakan bahwa masyarakat juga memiliki tanggung jawab untuk memenuhi persyaratan sebelum datang ke kantor Dinas Tenaga Kerja, sehingga proses pembuatan kartu dapat berjalan lancar tanpa bolak-balik.

Selain upaya langsung, upaya tidak langsung juga dilakukan dalam penanganan faktor penghambat. Evaluasi internal menjadi salah satu upaya tidak langsung yang dilakukan. Edwin Willem Ombuh menyatakan perlunya evaluasi setelah pelayanan dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang muncul dan menanggapi dengan tepat. Evelyn C. Luntungan juga menekankan pentingnya tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan menanggapi perbedaan penilaian masyarakat.

Upaya eksternal tidak langsung juga dilakukan dengan memberikan informasi kepada masyarakat tentang syarat-syarat pembuatan kartu AK-1. Hizkia T. Rumagit menyoroti pentingnya memberikan informasi yang jelas agar masyarakat tidak perlu bolak-balik hanya untuk mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi.

Dengan kombinasi upaya langsung dan tidak langsung, diharapkan faktor-faktor penghambat dalam Implementasi Program Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja dapat teratasi dengan lebih efektif, dan pelayanan kepada masyarakat dapat meningkat.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam penelitian mengenai Implementasi Program Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Minahasa Utara, Sulawesi Utara, terdapat beberapa temuan utama yang dapat menjadi fokus diskusi dalam penelitian ini.

Pertama, temuan utama menyoroti efektivitas upaya langsung yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja dalam mengatasi faktor-faktor penghambat. Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Tenaga Kerja, Edwin Willem Ombuh, menunjukkan bahwa pihak dinas telah memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat dengan memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Diskusi dapat difokuskan pada seberapa efektif upaya-upaya ini dalam mengoptimalkan proses pembuatan kartu AK-1 dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Kedua, temuan utama juga mencakup penggunaan teknologi dalam mendukung pelayanan publik, seperti aplikasi PAKONE yang digunakan untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang syarat-syarat pembuatan kartu AK-1. Diskusi dapat meliputi analisis terhadap dampak penggunaan teknologi ini terhadap efisiensi proses pelayanan dan kemudahan akses informasi bagi masyarakat.

Selain itu, temuan utama juga menyoroti peran masyarakat dalam mengatasi faktor penghambat. Menurut Kepala Bidang Pelatihan Kerja dan Penempatan Tenaga Kerja, Hizkia T. Rumagit, masyarakat juga memiliki tanggung jawab untuk memenuhi persyaratan sebelum datang ke kantor Dinas Tenaga Kerja. Diskusi dapat mengevaluasi sejauh mana partisipasi dan kesiapan masyarakat dalam memenuhi persyaratan tersebut dapat membantu memperlancar proses pelayanan.

Selanjutnya, temuan utama juga menyoroti evaluasi internal sebagai salah satu upaya tidak langsung dalam mengatasi faktor penghambat. Diskusi dapat mengarah pada analisis terhadap efektivitas evaluasi internal dalam mendeteksi masalah-masalah yang muncul dalam proses pelayanan dan langkah-langkah perbaikan yang diambil sebagai respons terhadap evaluasi tersebut.

Dalam konteks upaya eksternal tidak langsung, diskusi dapat difokuskan pada peran komunikasi dan penyampaian informasi yang jelas kepada masyarakat tentang syarat-syarat pembuatan kartu AK-1. Analisis terhadap seberapa efektif komunikasi eksternal ini dalam mengurangi kesalahan dan kesalahpahaman masyarakat terhadap persyaratan pembuatan kartu AK-1 dapat menjadi bagian penting dari diskusi.

Secara keseluruhan, diskusi temuan utama penelitian ini dapat mengarah pada pemahaman yang lebih dalam tentang efektivitas upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja dalam mengatasi faktor-faktor penghambat, peran teknologi dan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelayanan, serta strategi evaluasi dan komunikasi yang efektif dalam mendukung implementasi program pelayanan publik.

3.5 Diskusi Temuan Menarik

Terdapat beberapa temuan menarik dalam penelitian mengenai Implementasi Program Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Minahasa Utara, Sulawesi Utara, yang patut untuk didiskusikan lebih lanjut.

Pertama, temuan yang menarik adalah penggunaan aplikasi PAKONE sebagai salah satu upaya dalam mengatasi faktor penghambat. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi secara digital tentang persyaratan pembuatan kartu AK-1, sehingga mempermudah akses dan mengurangi kesalahan dalam proses pengajuan. Diskusi dapat menyoroti sejauh mana penggunaan teknologi seperti aplikasi ini dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik, serta dampaknya terhadap keterlibatan masyarakat dalam proses administrasi.

Kedua, temuan menarik terkait evaluasi internal sebagai bagian dari upaya tidak langsung dalam mengatasi faktor penghambat. Evaluasi ini membantu dalam mengidentifikasi masalah-masalah yang

mungkin muncul dalam proses pelayanan, sehingga memungkinkan untuk dilakukan perbaikan secara proaktif. Diskusi dapat mengeksplorasi strategi evaluasi yang efektif dan dampaknya terhadap peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selain itu, temuan yang mencakup peran masyarakat dalam mengatasi faktor penghambat juga menarik untuk didiskusikan. Dalam konteks ini, partisipasi aktif masyarakat dalam memenuhi persyaratan sebelum datang ke kantor Dinas Tenaga Kerja menjadi aspek penting. Diskusi dapat mempertimbangkan sejauh mana pemberdayaan dan edukasi masyarakat tentang prosedur administrasi dapat meningkatkan efektivitas pelayanan dan mengurangi kesalahan yang terjadi.

Tidak kalah pentingnya, temuan terkait upaya eksternal tidak langsung melalui komunikasi yang jelas dan terbuka kepada masyarakat juga menarik untuk diperbincangkan. Komunikasi yang baik dapat membantu mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang persyaratan dan prosedur yang harus diikuti dalam pembuatan kartu AK-1. Diskusi dapat menyoroti strategi komunikasi yang efektif dan peran pentingnya dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang transparan dan akuntabel.

Terakhir, temuan terkait efektivitas upaya langsung dan kerjasama internal antar unit dalam dinas juga patut untuk didiskusikan. Kerjasama yang solid antara berbagai bidang di dalam dinas dapat mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Diskusi dapat menyoroti pentingnya koordinasi dan sinergi antarunit dalam mencapai tujuan pelayanan publik yang lebih baik.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data mengenai Implementasi Program Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara, terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil.

Pertama, meskipun implementasi program telah dilakukan dengan baik, namun masih terdapat beberapa keterbatasan yang menghambat optimalitas pelayanan. Waktu terbatas untuk pelayanan menjadi salah satu faktor utama, dimana jam operasional hanya dari pukul 08.00 pagi hingga 16.00 sore, menyebabkan sebagian masyarakat belum sempat mendapatkan pelayanan.

Kedua, prosedur yang masih dilakukan secara offline mengindikasikan bahwa terdapat potensi untuk meningkatkan efisiensi dengan penerapan teknologi. Meskipun telah ada upaya dengan peluncuran aplikasi PAKONE, namun kendala aksesibilitas pada aplikasi tersebut masih menjadi masalah yang perlu diselesaikan.

Faktor penghambat lainnya adalah kurangnya sosialisasi yang efektif kepada masyarakat terkait prosedur dan manfaat memiliki kartu AK-1. Selain itu, kesadaran dari perusahaan-perusahaan terkait penggunaan kartu AK-1 dalam penerimaan tenaga kerja juga masih kurang, mengakibatkan

kurangnya pemahaman akan pentingnya kartu tersebut sebagai acuan pengukuran tingkat pengangguran di wilayah tersebut.

Untuk meningkatkan implementasi program ini, diperlukan upaya dalam meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dan perusahaan-perusahaan. Dinas Tenaga Kerja juga perlu meningkatkan kerjasama dengan perusahaan-perusahaan untuk memastikan penerapan kebijakan terkait kartu AK-1. Selain itu, pemerintah juga perlu memberikan sanksi kepada perusahaan yang tidak mematuhi kebijakan tersebut.

Saran untuk meningkatkan efektivitas program ini meliputi peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, perusahaan, dan pemerintah dalam hal kepatuhan terhadap kebijakan penggunaan kartu AK-1, serta penambahan pegawai untuk memaksimalkan pelayanan. Hal-hal tersebut diharapkan dapat membantu program ini berjalan lebih optimal dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat dan perekonomian daerah.

Keterbatasan Penelitian. Keterbatasan penelitian mengenai Implementasi Program Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara dapat dijelaskan sebagai berikut: Pertama, keterbatasan waktu penelitian yang mungkin tidak mencakup seluruh aspek pelaksanaan program. Penelitian ini mungkin hanya mencakup periode tertentu dan tidak dapat menggambarkan kondisi secara menyeluruh sepanjang waktu. Kedua, keterbatasan aksesibilitas data yang mungkin tidak selalu tersedia secara lengkap. Data yang diperlukan untuk analisis mungkin tidak tersedia atau sulit diakses, sehingga membatasi analisis yang dapat dilakukan. Ketiga, keterbatasan dalam mengukur dampak langsung dari implementasi program terhadap pengurangan tingkat pengangguran atau peningkatan kesejahteraan masyarakat. Faktor-faktor eksternal yang tidak dapat dikendalikan oleh Dinas Tenaga Kerja juga dapat memengaruhi hasil dari program ini. Keempat, keterbatasan dalam menyimpulkan keseluruhan efektivitas program tanpa melibatkan berbagai stakeholder seperti perusahaan, masyarakat, dan pihak terkait lainnya. Persepsi dan pengalaman mereka dalam menggunakan kartu AK-1 juga dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif tentang keberhasilan program ini.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Arah masa depan penelitian mengenai Implementasi Program Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara dapat melibatkan studi lebih lanjut terkait efektivitas aplikasi PAKONE dalam memudahkan proses pembuatan kartu AK-1 secara online. Penelitian tersebut dapat mencakup evaluasi mendalam terhadap keberhasilan implementasi aplikasi tersebut, termasuk analisis terhadap faktor-faktor teknis yang mempengaruhi aksesibilitas dan kecepatan layanan. Selain itu, studi masa depan dapat memperluas cakupan untuk melibatkan analisis dampak sosial ekonomi dari pemegang kartu AK-1, seperti tingkat penyerapan tenaga kerja oleh perusahaan yang menerima kartu ini serta peningkatan kesempatan kerja bagi pemilik kartu AK-1. Dengan demikian, penelitian selanjutnya diarahkan untuk memperdalam pemahaman terhadap peran kartu AK-1 dalam mendukung peningkatan kesejahteraan dan pengurangan tingkat pengangguran di Kabupaten Minahasa Utara.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih atas kesempatan yang diberikan untuk terlibat dalam penelitian ini. Saya ingin menyampaikan penghargaan yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan wawasan selama proses penelitian. Tanpa kerjasama dan kontribusi dari berbagai pihak, penelitian ini tidak akan terwujud dengan baik. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan kebijakan dan penataan tenaga kerja di masa mendatang. Terima kasih atas waktu, dukungan, dan kerja sama yang telah diberikan. Semoga kita dapat terus berkolaborasi untuk mencapai tujuan yang lebih baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2022). *Buku Metode Penelitian Kualitatif*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/juwxn>
- Aisyah, S., Shyntia, D., WARDANI, S., & WIJAYA DEWANTORO, R. (2022). ANALISIS PELAYANAN UNIT PEMBUATAN KARTU KUNING (AK-1) MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL PADA DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA MEDAN. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer Prima(JUSIKOM PRIMA)*, 5(2). <https://doi.org/10.34012/jurnalsisteminformasidanilmukomputer.v5i2.2185>
- Ansori, A. A., & Angin, R. (2018). MEKANISME PENYALURAN TENAGA KERJA DI DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KABUPATEN BONDOWOSO. *POLITICO*, 18(1). <https://doi.org/10.32528/politico.v18i1.1376>
- Bungin, B. (2007). Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya. In *Kencana*.
- Kusuma, A. R. R., Makmur, M., & Rengu, S. P. (2018). PELAYANAN PEMBERIAN KARTU TANDA PENCARI KERJA (AK-1) DI KANTOR DINAS SOSIAL, TENAGA KERJA, DAN TRANSMIGRASI (DINSOSNAKERTRANS) KABUPATEN MADIUN. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 2(1).
- L.J Moleong. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasin* (Issue Maret).
- Mahin, M. (2020). PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENCARI KERJA. *FOKUS : Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 18(2). <https://doi.org/10.51826/fokus.v18i2.428>
- Oktariyanda, T. A., & Pradana, G. W. (2015). Penerapan “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)” Dalam Rangka Standarisasi Manajemen Pelayanan Di Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo. *Seminar Nasional PAP “Pengembangan Ilmu Dan Profesi Administrasi Perkantoran: Peluang Dan Tantangan,” September*.
- Rahmadhani, F., Anwar, F., & Rosidin, R. (2023). Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK.1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bengkulu. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 5(1). <https://doi.org/10.31539/joppas.v5i1.7312>

- Ruslan, A. (2005). Memahami Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Malang: Universitas Negeri Malang*.
- Sugiarti, Andalas, E. F., & Setiawan, A. (2020). Desain Penelitian Kualitatif Sastra. In *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (Vol. 6, Issue August).
- Sugiyono. (2006). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In Koleksi Buku UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang*.
- Syahputra, R. N., Zakariya, & S, T. (2021). Inovasi Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (Kartu AK-1) Melalui Program Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. *Repository Universitas Tujuh Belas Agustus Surabaya*.
- Vania, Z. V. (2022). Strategi Dinas Tenaga Kerja Dalam Meningkatkan Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (Kartu Ak-1) Di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat. *Skripsi*.
- VT, M. D., Purnamasari, H., & Priyanti, E. (2022). Kualitas Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga dalam Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja. *Jurnal Ilmiah Wahana ...*, 8(2).

