

**STRATEGI DINAS TENAGA KERJA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
KARTU TANDA PENCARI KERJA ( KARTU AK-1)  
DI KOTA BEKASI PROVINSI JAWA BARAT**

Zelita Valda Vania

NPP. 29.0712

*Asdaf Kota Bekasi, Provinsi Jawa Barat*

*Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email : zelitavaldav@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem statement (GAP):** The job seeker ID card (AK-1) service at the Bekasi City Manpower Service still has shortcomings due to the lack of human resources who have competence in technology and information, the absence of an online service system, and the need for improvement, and changes to the management information system owned. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the strategy, to know the supporters and obstacles, and to know the intervention strategy in improving card services (AK-1). **Method:** this study uses a qualitative research method with a descriptive - inductive approach. Data collection techniques are through observation, interviews, and documentation, then the data obtained and collected are then analyzed using the Rangkuti strategy theory using 4 indicators which is to some indicators. **Result:** The findings obtained by the authors in this study are that the right strategy is the SO strategy option, by optimizing strengths to take advantage of opportunities. The supporting factors that come from the organizational structure, budget and adequate infrastructure are supported by technological advances and support from the government. The inhibiting factors are human resources, information systems, and external environmental factors. The existence of supporting and inhibiting factors by using intervention strategies resulted in efforts to improve card services (AK-1). **Conclusion:** that by choosing the SO strategy option, supporting and inhibiting factors have been found, as well as the efforts that will be made by the Bekasi City Manpower Office in the future.

**Keywords :** Strategy, Improving Service, Job Seeker Identity Card (AK-1)

**ABSTRAK**

**Permasalahan (GAP):** Pelayanan kartu tanda pencari kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi masih terdapat kekurangan yang diakibatkan kurangnya jumlah sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dibidang teknologi dan informasi, belum adanya sistem pelayanan secara *online*, dan perlu adanya perbaikan dan perubahan pada sistem informasi manajemen yang dimiliki. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi, mengetahui pendukung dan hambatannya, serta mengetahui strategi intervensi dalam meningkatkan pelayanan kartu (AK-1). **Metode:** penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif - induktif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, selanjutnya data yang diperoleh dan dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan Teori strategi Rangkuti dengan menggunakan 4 indikator yang terbagi menjadi beberapa indikator. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu strategi yang tepat adalah opsi strategi SO, dengan mengoptimalkan kekuatan untuk memanfaatkan peluang. Faktor pendukung yang berasal dari struktur organisasi, anggaran dan

sarana prasana yang memadai didukung oleh kemajuan teknologi dan dukungan dari pemerintah. Faktor penghambat yang berasal Sumber daya manusia, sistem informasi, dan faktor lingkungan luar. Adanya faktor pendukung dan penghambat dengan menggunakan strategi intervensi menghasilkan upaya untuk meningkatkan pelayanan kartu (AK-1). **Kesimpulan:** bahwa dengan memilih opsi strategi SO sehingga telah ditemukan faktor pendukung dan penghambat, serta upaya yang akan dilakukan Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi dimasa mendatang.

**Kata Kunci : Strategi, Meningkatkan Pelayanan, Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1)**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu Instansi Pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik dibidang ketenagakerjaan seperti yang sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan adalah Dinas Tenaga Kerja. Sebagai pemberi layanan Dinas Tenaga Kerja memiliki tugas dan tanggung jawab yaitu selalu memberikan pelayanan yang prima dan tentunya berkualitas agar masyarakat dapat merasakan pelayanan yang terbaik. Kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada berbagai aspek, yaitu pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia (aparatnya), dan kelembagaan (pemerintah).

Salah satu pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja adalah bidang perluasan kesempatan kerja dan penempatan tenaga kerja. Kartu tanda pencari kerja (AK-1) dalam penelitian ini peneliti menyebutnya sebagai kartu (AK-1) merupakan salah satu yang menjadi bukti bahwa ketika pencari kerja melakukan pendaftaran maka pencari kerja dapat menggunakan kartu ini sebagai keterangan bahwa mereka belum dan sedang mencari kerja. Kartu tanda pencari kerja ini juga bisa menjadi sebuah syarat dalam melamar pekerjaan di sebuah Perusahaan maupun Instansi Pemerintah negeri atau swasta, walaupun ada juga beberapa perusahaan atau instansi tidak menggunakan kartu ini sebagai syarat untuk memiliki kartu pencari kerja.

Berdasarkan data yang dikutip dari Kompas (2020) Angka pengangguran terbuka di Kota Bekasi jika dilihat dari data Badan Pusat Statistik Tahun 2020 mengalami kenaikan sebanyak 10,68%, naik sebesar 2,8%. Angka pengangguran yang semakin tinggi dikarenakan sedikitnya perusahaan maupun lapangan pekerjaan, membuat angkatan sekolah yang baru lulus tidak mendapatkan pekerjaan. Berdasarkan keterangan yang dikutip dari Wartakota (2020) Kepala Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi Ika Indah Yarti menyatakan terjadi lonjakan antrian yang sangat signifikan hal ini diluar dugaan Dinas Tenaga Kerja. Banyaknya pencari kerja yang datang hingga memenuhi halaman kantor Dinas Tenaga Kerja. Pelayanan kartu tanda pencari secara online di Kota Bekasi memang belum berjalan seperti yang diharapkan. Masih banyak tenaga kerja yang memilih untuk datang langsung ke kantor Dinas Tenaga kerja Kota Bekasi, dan menimbulkan kerumunan yang seharusnya dihindari dikarenakan pandemi Covid – 19. Target realisasi pelayanan yang belum tercapai dikarenakan kurangnya minat masyarakat di usia kerja yang mencari pekerjaan untuk membuat kartu (AK-1). Hal itu dikarenakan masyarakat tidak mengetahui beberapa fungsi dari kartu (AK-1). Pelayanan kartu (AK-1) secara manual di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi juga mengalami beberapa kekurangan yaitu kurangnya kemampuan komunikasi aparatur dan pengetahuan teknologi baik lisan maupun tulisan dalam pelayanan kartu tersebut yang menimbulkan ketidaknyamanan. Masih kurangnya informasi yang diberikan Karena kurangnya kerjasama Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi dengan berbagai pihak terkait ketenagakerjaan. Informasi tersebut dibutuhkan pencari kerja dikarenakan tujuan pembuatan kartu tersebut merupakan salah satu syarat mencari pekerjaan.

### **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Ada beberapa permasalahan yang terdapat dalam pelayanan kartu tanda pencari kerja (kartu AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi. Pertama, Angka pengangguran yang semakin tinggi



selama pandemi *Covid – 19* membuat terjadi lonjakan antrian yang sangat signifikan hal ini diluar dugaan Dinas Tenaga Kerja. membuat lonjakan antrian yang sangat signifikan dalam proses pelayanan kartu (AK-1). Kedua, Pelayanan kartu tanda pencari secara online di Kota Bekasi memang belum berjalan seperti yang diharapkan. Ketiga, Target realisasi pelayanan yang belum tercapai dikarenakan kurangnya minat masyarakat di usia kerja yang mencari pekerjaan untuk membuat kartu (AK-1). Keempat, Pelayanan kartu (AK-1) secara manual di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi juga mengalami beberapa kekurangan yaitu kurangnya kemampuan komunikasi aparatur dan pengetahuan teknologi baik lisan maupun tulisan dalam pelayanan kartu tersebut yang menimbulkan ketidaknyamanan. Kelima, Masih kurangnya informasi yang diberikan Karena kurangnya kerjasama Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi dengan berbagai pihak terkait ketenagakerjaan.

### 1.3 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini perlu adanya beberapa referensi dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan fokus/tema yang diteliti. Dalam hal ini penulis membahas mengenai strategi dalam meningkatkan pelayanan kartu tanda pencari kerja. Sebelumnya sudah ada yang melakukan penelitian, namun dengan fokus dan lokus yang berbeda sehingga dapat diketahui bahwa penelitian ini memiliki hasil akhir yang berbeda dengan penelitian terdahulu.

1. Adapun penelitian yang dilakukan sebelumnya berkaitan dengan judul penelitian yaitu *“Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis”* Penelitian ini diteliti oleh Aseu Daseu pada tahun 2017 dengan menggunakan metode penelitian analisis deskriptif yang bersifat kuantitatif. Penelitian ini membahas strategi dalam meningkatkan pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja yang terletak di Kabupaten Ciamis dengan menganalisis menggunakan 12 indikator asas dalam pelayanan publik dan Analisis SWOT dengan membuat matriks ringkasan analisis faktor eksternal (EFAS) dan analisis faktor internal (IFAS) lalu mengidentifikasi posisi strategi hasil analisis SWOT. Penelitian ini menghasilkan bahwa strategi dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis yaitu melaksanakan peningkatan kualitas pelayanan dengan mengoptimalkan sumber daya manusia sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat di Kabupaten Ciamis.
2. Penelitian sebelumnya berkaitan dengan judul penelitian yaitu *“Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung”* penelitian ini dilakukan oleh Endang Junaedi seorang mahasiswa Universitas Pasundan. pada tahun 2017 dengan menggunakan pendekatan kualitatif, dengan memberikan pertanyaan kepada informan pada Dinas terkait. Penelitian ini membahas rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat, khususnya pelayanan online yang masih jauh dari standar operasional prosedur yang berlaku. Perlu dilakukan peningkatan terkait kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning untuk mengurangi keluhan masyarakat. Kesimpulan dari Penelitian ini pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sudah cukup baik, masyarakat mulai memahami mekanisme pembuatan kartu kuning (AK-1), namun ada beberapa kendala yaitu pelayanan aparatur pemerintah tidak kondusif dan membutuhkan adanya pembaharuan mengenai standar operasional prosedur.
3. Penelitian sebelumnya berkaitan dengan judul penelitian yaitu *“Strategi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Tenaga Kerja di Kabupaten Tulungagung”* penelitian ini dilakukan oleh Daris Septyana Wati mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Tulungagung pada tahun 2020. Penelitian ini membahas mengenai pentingnya keberadaan pelatihan-pelatihan, guna meningkatkan kapasitas dan kualitas tenaga kerja dan mengatasi pengangguran, sehingga menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer, yang diperoleh dari informan secara langsung di lapangan dengan observasi dan wawancara, serta data sekunder dari

beberapa dokumen. Teknik analisis data, peneliti menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya. Dalam hal ini penelitian yang dilakukan yaitu untuk mengetahui strategi dalam meningkatkan pelayanan kartu tanda pencari kerja (kartu AK-1). Peneliti dalam mencari strategi menggunakan teori SWOT menurut Rangkuti (2014:83) yang dikombinasikan dengan unsur – unsur manajemen dan menghasilkan 8 sub indikator strategi yaitu struktur organisasi, anggaran, sarana dan prasana, sistem informasi manajemen, mekanisme pelayanan, sumber daya manusia, kemajuan teknologi, kebijakan pemerintah, bencana alam dan kondisi perekonomian negara. Meskipun terdapat kesamaan dalam teori yang digunakan tetapi hasil yang didapatkan berbeda dengan penelitian terdahulu.

#### **1.5 Tujuan**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan dalam pembuatan kartu tanda pencari kerja (kartu AK-1), untuk mengetahui dan menganalisis faktor - faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat strategi, untuk mengetahui strategi intervensi sebagai upaya mengatasi faktor - faktor yang menjadi penghambat dengan memanfaatkan faktor pendukung yang ada dalam meningkatkan pelayanan dalam pembuatan kartu tanda pencari kerja (Kartu AK-1).

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Kualitatif yang merujuk dari pendapat moleong (2016:6) digunakan untuk mendeskripsikan, menjelaskan, serta menggambarkan data yang dikumpulkan sebagai hasil berupa kata-kata berdasarkan analisis data yang valid. Peneliti menggunakan metode deskriptif sebagai teknik pengumpulan data yang di dalam penyajiannya menggambarkan bagaimana keadaan aktual yang sebenarnya terjadi terhadap fokus penelitian yang diamati.

Dalam proses pengumpulan data penelitian peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019:323) dengan teknik analisis SWOT menurut Teori Rangkuti (2014:83) yang menghasilkan 4 indikator yang terbagi menjadi 8 sub indikator. Informan penelitian merupakan pihak yang mengetahui dan mengerti serta mampu memberikan informasi mengenai penelitian tersebut. Adapun beberapa informan penelitian yaitu Plt. Walikota Bekasi, Ketua Fraksi DPRD Kota Bekasi, Kepala Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi, Sekretaris Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi, Kepala Sub Bagian Program dan Perencanaan Ketenagakerjaan, Kepala Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kesempatan Kerja, Kepala Seksi Pengembangan dan Perluasan Kesempatan Kerja, 2 Unit Pelaksana Tugas, 3 Pencari Kerja sebagai Pengguna Layanan, 3 Masyarakat.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sebuah organisasi dalam mencapai suatu tujuan pasti mempunyai suatu strategi. Strategi digunakan sebagai pondasi dalam pelaksanaan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Peneliti pada penelitian ini menggunakan teori strategi Rangkuti yang memfokuskan pada 2 dimensi yaitu faktor internal dan faktor eksternal yang memiliki 4 indikator yang terbagi menjadi 8 sub indikator.



### 3.1 Strategi yang Dijalankan Dinas Tenaga Kerja Untuk Meningkatkan Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Kartu AK-1)

Analisis SWOT yang dijelaskan oleh Rangkuti (2014:19) yaitu: Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*). Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi serta pengamatan yang dilakukan oleh peneliti selama pelaksanaan penelitian, peneliti menentukan faktor internal dan faktor eksternal dengan proses pengamatan lingkungan sebelumnya yaitu sebagai berikut :

#### 1. Faktor Internal

##### a) Kekuatan

- 1) Memiliki struktur organisasi yang telah terkoordinasi dengan baik, pegawai yang melayani kartu (AK-1) sudah memahami dengan baik tugas dan fungsi sebagai pelayan masyarakat khususnya dibidang ketenagakerjaan.
- 2) Terjalannya hubungan kerja yang baik antar sesama pegawai sehingga pelayanan kartu (AK-1) di kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi menjadi lebih efektif dan efisien.
- 3) Ketersediaan anggaran pencetakan blanko Kartu (AK-1) untuk memenuhi target pencapaian pelayanan (AK-1).
- 4) Sarana dan Prasarana Pelayanan (AK-1) yang dimiliki kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi sudah baik dan mampu mendukung proses pembuatan kartu (AK-1).

##### b) Kelemahan

- 1) Kurangnya jumlah sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi.
- 2) Sumber daya manusia yang belum disiplin sehingga menghambat dan mengganggu proses pelayanan kartu (AK-1).
- 3) Tidak adanya mekanisme pelayanan online sehingga pelayanan kartu (AK-1) tidak dapat menjangkau masyarakat secara luas.
- 4) Sistem informasi manajemen yang belum terkelola dengan baik sehingga persebaran informasi yang dimiliki Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi saat ini masih terhambat.

#### 2. Faktor Eksternal

##### a) Peluang

- 1) Perkembangan teknologi yang sangat pesat membuat Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi memiliki peluang meningkatkan pelayanan (AK-1) yang dapat mempermudah masyarakat khususnya pencari kerja dengan mengembangkan aplikasi pelayanan.
- 2) Tantangan digitalisasi memberikan peluang bagi Dinas Tenaga Kerja untuk mengoperasikan dan memperbaiki sistem pelayanan online melalui website yang sudah dimiliki sebelumnya.
- 3) Dukungan Pemerintah Kota Bekasi yaitu memberikan dukungan kolaborasi antara Dinas Komunikasi dan Informasi dan Dinas Tenaga Kerja untuk menciptakan inovasi pelayanan (AK-1) dan pelayanan ketenagakerjaan secara *online*.
- 4) Memberikan reward kepada setiap pegawai yang mampu meningkatkan kompetensi diri dan mampu menciptakan inovasi – inovasi pelayanan publik.

##### b) Ancaman

- 1) Naiknya jumlah angka pengangguran dan sedikitnya lapangan pekerjaan di Kota Bekasi selama masa pandemi *Covid – 19*.
- 2) Kondisi negara akibat pandemi *Covid-19* yang selalu berubah – ubah membuat pelayanan (AK-1) tidak berjalan secara maksimal.

- 3) Perekonomian negara yang memburuk selama pandemi *Covid-19* membuat pemerintah daerah melakukan *refocusing* anggaran yang berdampak pada lambatnya peningkatan pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi.
- 4) Kondisi perekonomian negara yang sedang tidak stabil membuat Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi tidak memaksimalkan inovasi pelayanan publik secara digital, keadaan ini membuat Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi tertinggal dengan Dinas – Dinas lain di Kota Bekasi.

Dari identifikasi faktor - faktor baik internal maupun eksternal diatas, maka dapat dilakukan pendekatan analisis SWOT, sehingga mampu merumuskan strategi/kebijakan yang perlu dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi dalam menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang untuk pengembangan pelayanan OPD, yaitu sebagai berikut :

1. Strategi SO, yaitu strategi yang dihasilkan dengan menggunakan dan mengoptimalkan kekuatan yang dimiliki untuk memanfaatkan berbagai peluang berupa :
  - a) Memaksimalkan pengembangan aplikasi pelayanan kartu (AK-1) dengan melakukan koordinasi yang baik antar pegawai untuk menciptakan aplikasi yang bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informasi dengan sebaik mungkin, agar mudah dioperasikan dan mudah digunakan oleh masyarakat dan pencari kerja di Kota Bekasi.
  - b) Memanfaatkan ketersediaan anggaran untuk memperbaiki sistem pelayanan online di *website* ayokerja sehingga dapat segera dioperasikan untuk peningkatan pelayanan (AK-1).
  - c) Memaksimalkan dukungan dari pemerintah kota bekasi dan dukungan dari kondisi lingkungan yang kondusif dan suprotif untuk meningkatkan motivasi kerja agar mampu meningkatkan kompetensi diri dan mampu menciptakan inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan Kartu (AK-1).
  - d) Memaksimalkan sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi untuk meningkatkan pelayanan kartu (AK-1) dengan memaksimalkan dukungan dari pemerintah Kota Bekasi.
2. Strategi ST, yaitu strategi yang dihasilkan dengan menggunakan kekuatan yang dimiliki untuk menghindari berbagai ancaman berupa:
  - a) Meningkatkan jumlah pencari kerja yang membuat permohonan pencetakan kartu (AK-1) dan memberikan pelatihan serta pengembangan kompetensi pada pencari kerja yang terdaftar, dan memantau proses pencarian kerja hingga pencari kerja tersebut diterima kerja, hal tersebut dapat menurunkan jumlah angka pengangguran di Kota Bekasi.
  - b) Memanfaatkan struktur organisasi yang telah dibangun dengan baik oleh Dinas Tenaga Kerja. Para pegawai yang sudah memahami tugas dan fungsi dari masing-masing jabatan yang diembannya, mampu mengatasi perubahan yang terjadi saat proses pelayanan kartu (AK-1).
  - c) Memaksimalkan anggaran, sarana, dan prasarana yang dimiliki untuk membuat sebuah inovasi dengan memanfaatkan anggaran seminimal mungkin namun hasil yang dicapai semaksimal mungkin.
3. Strategi WO, yaitu strategi yang dihasilkan dengan memanfaatkan peluang yang ada untuk mengatasi kelemahan yaitu berupa:
  - a) Membangun kerjasama antara dinas komunikasi dan informasi dengan Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi dalam pengembangan aplikasi pelayanan ketenagakerjaan mampu menutupi kekurangan sumber daya manusia di Dinas Tenaga Kerja dimana masih kekurangan tenaga ahli yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi.
  - b) Memanfaatkan dukungan dari pemerintah terkait dengan pengadaan reward untuk pegawai yang mampu mengembangkan kompetensi diri diharapkan mampu mmeberikan kesadaran kepada pegawai di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi agar semakin disipin dalam bekerja.



- c) Memanfaatkan Tantangan digitalisasi dan persaingan antar Dinas – Dinas untuk menjadi yang terdepan dalam memberikan pelayanan terbaik membuat Dinas Tenaga Kerja memacu melakukan perbaikan terkait sistem informasi manajemen yang saat ini belum dijalankan secara maksimal.
- 4. Strategi WT, yaitu strategi yang bertujuan untuk meminimalisir kelemahan dan ancaman yang ada berupa :
  - a) Melakukan pengendalian dan pengawasan secara rutin terhadap kinerja pegawai dalam proses pelayanan kartu (AK-1) kepada masyarakat dan pencari kerja agar proses pelayanan selama masa pandemi *covid – 19* lebih cepat dan terarah.
  - b) Meningkatkan rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugas dan fungsinya dengan melakukan evaluasi kinerja pegawai khususnya pelayanan kartu (AK-1).
  - c) Merancang rencana pembuatan aplikasi pelayanan *online* ketenagakerjaan dengan sebaik mungkin, dikarenakan kondisi perekonomian negara yang sewaktu-waktu dapat berubah.
  - d) Memperbaharui *website* yang sebelumnya sudah ada agar pelayanan kartu (AK-1) dapat mempermudah dan mempercepat proses pelayanan sehingga dapat menekan jumlah pengangguran yang saat ini masih tinggi.

Berdasarkan opsi – opsi strategi yaitu strategi SO, Strategi ST, Strategi WO, dan strategi WT diatas maka dengan memperhatikan kondisi internal dan situasi eksternal Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi maka strategi yang paling tepat adalah Strategi SO, karena dengan mengoptimalkan kekuatan yang dimiliki untuk memanfaatkan berbagai peluang sekaligus untuk mengatasi kelemahan dan menghadapi ancaman, maka hal tersebut dapat meningkatkan pelayanan (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi. Strategi SO yang digunakan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Memaksimalkan pengembangan aplikasi pelayanan kartu (AK-1) dengan melakukan koordinasi yang baik antar pegawai untuk menciptakan aplikasi yang bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informasi dengan sebaik mungkin, agar mudah dioperasikan dan mudah digunakan oleh masyarakat dan pencari kerja di Kota Bekasi.
2. Memanfaatkan ketersediaan anggaran untuk memperbaiki sistem pelayanan online di *website* ayokerja sehingga dapat segera dioperasikan untuk peningkatan pelayanan (AK-1).
3. Memaksimalkan dukungan dari pemerintah kota bekasi dan dukungan dari kondisi lingkungan yang kondusif dan suprotif untuk meningkatkan motivasi kerja agar mampu meningkatkan kompetensi diri dan mampu menciptakan inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan Kartu (AK-1).
4. Memaksimalkan sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi untuk meningkatkan pelayanan kartu (AK-1) dengan memaksimalkan dukungan dari pemerintah Kota Bekasi.

### **3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Kartu AK-1)**

Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi dalam meningkatkan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) tentunya tidak akan terlepas dengan faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung ialah Faktor internal maupun eksternal yang mendukung proses jalannya suatu pelayanan publik publik kartu (AK-1) agar dapat berberjalan dengan baik dan lancar, sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat. Sedangkan Faktor penghambat adalah faktor yang menghambat jalannya proses pelayanan kartu (AK-1), sehingga pelayanan ( (AK-1) tidak berjalan secara maksimal dan dapat mengalami penurunan kualitas pelayanan apabila tidak segera dicarikan solusi yang tepat.

**Tabel 3.1**  
**Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat pelayanan Kartu Tanda Pencari kerja (AK-1)**  
**di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi**

Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) Dinas Tenaga Kerja	
Faktor Pendukung	Faktor Penghambat
(1)	(2)
<b>Internal</b> 1. terciptanya hubungan kerjasama yang baik antar pegawai dan atasan 2. pegawai dan atasan yang sudah memahami tugas pokok dan fungsi masing-masing bagian 3. sarana dan prasaran yang mendukung proses pelayanan kartu (AK-1) 4. ketersediaan anggaran untuk pelayanan kartu (AK-1) tercukupi.	<b>Internal</b> 1. kurangnya kompetensi yang dimiliki pegawai 2. kurangnya jumlah sumber daya manusia 3. pegawai yang belum profesional dibidangnya, belum tersedianya pelayanan kartu (AK-1) secara <i>online</i> 4. sistem informasi yang dimiliki belum mampu memberikan informasi secara efektif dan efisien.
<b>Eksternal</b> 1. dukungan penuh dari pemerintah untuk memperluas jangkauan pelayanan publik melalui MPP yang didalamnya terdapat pelayanan (AK-1) 2. adanya konsep smart city yang dijalankan pemerintah Kota Bekasi akan berdampak pada peningkatan pelayanan (AK-1) 3. hubungan kerjasama Disnaker dengan Diskominfosandi Kota Bekasi akan mempercepat peningkatan pelayanan di Disnaker termasuk pelayanan kartu (AK-1).	<b>Eksternal</b> 1. munculnya kejadian luar biasa yaitu pandemi covid – 19 yang menjadi bencana nasional 2. menurunnya perekonomian negara selama masa pandemi Covid – 19. 3. Pemotongan anggaran yang dilakukan oleh Pemerintah 4. Adanya pandemi – pandemi lain dimasa mendatang.

### 3.3 Strategi Intervensi Untuk Mengatasi Faktor Penghambat Dengan Memanfaatkan Faktor Pendukung Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (Kartu AK-1)

Adapun hasil pemberia bobot dan skor/rating yang peneliti peroleh disajikan dalam tampilan Matriks IFAS dan Matriks EFAS sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Matriks IFAS (Internal Factor Analysis Summary)**

Faktor – Faktor Strategis Internal	Bobot	Rating	Bobot X Rating
(1)	(2)	(3)	(4)
<b>KEKUATAN</b>			
Memiliki struktur organisasi yang telah terkoordinasi dengan baik	0.14	3.2	0.45
Terjalinnnya hubungan kerja yang baik antar sesama pegawai	0.11	3.0	0.33
Ketersediaan anggaran pencetakan blanko Kartu (AK-1)	0.15	3.3	0.50
Memiliki Sarana dan Prasarana penunjang yang cukup baik	0.13	3.2	0.42
Total	0.53		1.70
<b>KELEMAHAN</b>			
Kurangnya jumlah sumber daya manusia yang memiliki kompetensi	0.11	2.2	0.25
Sumber daya manusia yang belum disiplin	0.13	2.0	0.26
(1)	(2)	(3)	(4)
Tidak adanya mekanisme pelayanan online	0.12	2.0	0.24



Sistem informasi manajemen yang belum dikelola dengan baik	0.11	2.3	0.26
Total	0.47		1.01
Total Kekuatan dan Kelemahan	1.00		2.71

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2022

**Tabel 3.3**  
**Matriks EFAS (Eksternal Factor Analysis Summary)**

Faktor – Faktor Strategis Eksternal	Bobot	Rating	Bobot X Rating
(1)	(2)	(3)	(4)
<b>PELUANG</b>			
Perkembangan teknologi untuk menciptakan inovasi pelayanan kartu (AK-1)	0.13	3.2	0.42
Sistem informasi manajemen yang berkembang	0.12	3.1	0.38
Dukungan dari pemerintah berupa kolaborasi	0.14	3.2	0.49
Dukungan pemerintah berupa motivasi dan reward	0.13	3.0	0.39
Total	0.52		1.60
<b>ANCAMAN</b>			
Pandemi Covid – 19 yang menghambat jalannya pelayanan (AK-1)	0.12	2.2	0.27
Kondisi perekonomian negara yang tidak stabil	0.13	2.2	0.29
Pemotongan anggaran yang dilakukan oleh Pemerintah	0.12	2.0	0.24
Adanya pandemi – pandemi lain di masa mendatang	0.11	2.0	0.22
Total	0.48		1.02
Total Kekuatan dan Kelemahan	1.00		2.62

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan skor pembobotan faktor internal dan eksternal di atas, didapatkan jumlah total skor bobot faktor internal adalah 2,71 dan jumlah total skor bobot faktor eksternal adalah 2,62. Nilai total atas faktor internal yakni sebesar 2,71 melebihi angka 2,5 yang menandakan bahwa Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi memiliki posisi internal yang kuat dalam meningkatkan pelayanan kartu (AK-1). Sedangkan nilai total atas faktor eksternal yakni sebesar 2,62, nilai tersebut juga lebih besar dari 2,50 yang menunjukkan bahwa Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi mampu merespon dengan baik peluang serta ancaman yang ada.

Berdasarkan peluang yang ada dan ancaman yang dihadapi Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi, maka untuk mengatasi faktor – faktor penghambat dengan memanfaatkan faktor – faktor pendukung yang dimiliki Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi dalam meningkatkan pelayanan kartu tanda pencari kerja (AK-1) diatas, peneliti menyimpulkan strategi yang tepat dalam upaya Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi untuk meningkatkan pelayanan kartu (AK-1) dengan menggunakan Strategi SO, yaitu:

1. Melakukan pelatihan dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi di bidang teknologi informasi berkerjasama dengan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Bekasi.
2. Mengembangkan aplikasi inovasi pelayanan publik dalam bidang ketenagakerjaan yaitu pelayanan kartu (AK-1) untuk memperluas jangkauan pelayanan publik.
3. Menjaga hubungan kerjasama antar pegawai untuk mencegah adanya konflik yang dapat menurunkan kualitas pelayanan kartu (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi.
4. Memperbaiki dan meningkatkan kualitas sistem informasi manajemen yaitu *website* Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi yang saat ini belum dikelola dengan baik.
5. Mengadakan seminar motivasi kerja untuk menciptakan sumber daya manusia yang disiplin, profesional dan berintegritas yang berkerjasama dengan Pemerintah Kota Bekasi.

6. Mengelola anggaran pelayanan kartu (AK-1) secara efektif dan efisien di masa pandemi *Covid – 19*.
7. Membuka penerimaan pegawai untuk memenuhi jumlah sumber daya manusia di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi dengan menetapkan beberapa standar kompetensi yang dibutuhkan guna peningkatan pelayanan kartu (AK-1).

### **3.4 Diskusi Utama Temuan Penelitian**

Perumusan strategi yang dilakukan memberikan hasil yang dapat berguna bagi Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi. Dengan melakukan penelitian mengenai kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman maka menghasilkan sebuah opsi strategi SO yaitu memanfaatkan kekuatan untuk mengoptimalkan peluang. Strategi SO dapat digunakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan kartu (AK-1). Kelebihan yang dimiliki Dinas Tenaga Kerja berupa struktur organisasi, anggaran, dan sarana prasarana yang dikombinasikan dengan peluang berupa kemajuan teknologi dan dukungan pemerintah. Manfaat yang didapatkan oleh berbagai pihak dari hal tersebut adalah Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi dapat membuat sebuah aplikasi digital yang mampu menjangkau lapisan masyarakat ataupun berbagai pihak yang membutuhkan pelayanan dibidang ketenagakerjaan, aplikasi tersebut dapat menjadi langkah awal kemajuan digital di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi.

Layaknya penelitian lainnya, dalam merumuskan strategi ini juga masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya adalah belum dijalankan sehingga penulis belum mengetahui apakah strategi tersebut dapat berjalan dengan baik apabila diterapkan, pada saat penulis melaksanakan penelitian aplikasi ketenagakerjaan masih menjadi sebuah rancangan dan belum dijalankan programnya, untuk pembuatan aplikasi tersebut belum dapat diketahui kapan waktu penyelesaiannya.

## **IV. KESIMPULAN**

Strategi yang dilakukan adalah Strategi SO yaitu mengoptimalkan kekuatan untuk memanfaatkan berbagai peluang seperti :

- a. Kerjasama dibidang inovasi pelayanan publik antara Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi dengan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Bekasi mengembangkan dan menciptakan aplikasi ketenagakerjaan termasuk pelayanan kartu (AK-1).
- b. Melakukan perbaikan dan mengaktifkan kembali sistem pelayanan kartu (AK-1) di *website* ayokerja.com.
- c. Memaksimalkan dukungan dari Pemerintah Kota Bekasi untuk meningkatkan kompetensi pegawai dan menciptakan sumber daya manusia yang mampu berinovasi serta profesional dibidangnya
- d. Dukungan dari Pemerintah Kota Bekasi membuat Dinas Tenaga Kerja memaksimalkan sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi untuk meningkatkan pelayanan kartu (AK-1).

Berdasarkan strategi SO yang telah ditentukan melalui hasil pengamatan yang disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi. Untuk meningkatkan pelayanan kartu tanda pencari kerja (AK-1) telah ditemukan faktor pendukung dan faktor penghambat strategi. Selain itu, strategi intervensi yang telah tersusun menghasilkan upaya mengatasi faktor penghambat dengan memanfaatkan faktor pendukung.



**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian yang terbatas. Perumusan strategi dalam penelitian ini juga masih memiliki keterbatasan yang dirumuskan oleh penulis sendiri berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan.

**Arah Masa Depan Penelitian.** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, penulis berharap temuan mengenai strategi ini dapat dijalankan dengan baik oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi. Penelitian ini belum sepenuhnya sempurna oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan strategi dalam meningkatkan pelayanan kartu tanda pencari kerja (AK-1) untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Plt. Walikota Bekasi, Ketua Fraksi PDI-P DPRD Kota Bekasi yang telah bersedia meluangkan waktunya sebagai informan pada penelitian ini. Terima kasih kepada Kepala Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, dan kepada seluruh pihak yang terlibat maupun tidak terlibat namun tetap memberikan dukungan berupa semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, J. Lexy. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rangkuti, Freddy. 2014. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Siagian, P. Sondang. 2005. *Manajemen Strategik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Simangunsong, Fernandes. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, L. Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Solihin, Ismail. 2012. *Manajemen Strategik*. Bandung: Penerbit Erlangga.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D Edisi Revisi*. Bandung: Alfabeta.
- Suradinata, Ermaya. 2016. *Analisis kepemimpinan, strategi pengambilan keputusan*. Sumedang: Alqaprint Jatinangor.
- Winarsih, dan Ratminto. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Ketenagakerjaan
- Daseu, Aseu. 2017. *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis*. Gowa
- Junaedi, Endang. 2017. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung*. Gowa
- Septyana, Daris. 2020. *Strategi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Tenaga Kerja di Kabupaten Tulungagung*. Gowa
- Rencana Strategis Dinas tenaga Kerja Kota Bekasi Tahun 2018 - 2023
- Mahin, Mikael. 2020. "Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja", Vol.18 . Kapuas <https://www.cnnindonesia.com>. Ratusan Warga Berhimpitan Antre Daftar Kartu Kuning di Bekasi. Jumat, 27 Agustus 2021.

<https://megapolitan.kompas.com>. *Tingkat Pengangguran di Kota Bekasi Naik 2,8 Persen*. Rabu, 27 Agustus 2021

<https://wartakota.tribunnews.com>. *Perusahaan Belum Buka Lowongan Sudah Ada 7.800 Pencari Kerja di Kota Bekasi*. Jumat, 27 Agustus 2021

<https://megapolitan.kompas.com>. *Ini Jadwal Dan Syarat Pengurusan Kartu Kuning Selama PSBB*. Jumat, 27 Agustus 2021

