

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU AK-1 BERBASIS ONLINE

ONLINE BASED AK-1 CARD MAKING SERVICE QUALITY

Giani Nur Fauziah¹, Nia Afrianti², Wahyu Agung³, Cecep Wahyudin⁴, Euis Salbiah⁵

^{1,2,3,4,5}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik, Universitas Djuanda Bogor. Jl. Tol Jagorawi No.1 Ciawi, Kecamatan Ciawi, Bogor, Jawa Barat, Indonesia Kode Pos 35. 16720.

Koresponden: Cecep Wahyudin. E-Mail: cecep.wahyudin@unida.ac.id

ABSTRACT

Digital transformation brings significant changes where previously all activity processes used manual methods, now using digital methods. This transformation process must not only be applied to the private sector but to the government sector as well. One of the government sectors engaged in services is the Office of Manpower and Transmigration. This office has one of the programs, which is serving the making of AK-1 cards or job seeker cards. Knowing the Office of Manpower and Transmigration in Kab. Cianjur has carried out a digital transformation in the form of implementing online-based services which has attracted the attention of researchers to examine the quality of implementing this new service system. In this study, researchers used descriptive qualitative methods and data collection techniques for literature studies and observation. The results of this study indicate the quality of online-based AK-1 card-making services at the District Manpower and Transmigration Office. Cianjur is still not good in terms of the tangible dimension, which still lacks facilities in the process of making AK-1 cards. Even on the responsiveness dimension, there is still frequent miscommunication/clarity given by officers to the community. The assurance dimension has also not been implemented optimally, and there are still frequent problems/obstacles in the card-making registration process due to miscommunication and an inadequate online-based registration service system.

Keywords: Services, AK-1 Card, Office of Manpower and Transmigration.

ABSTRAK

Transformasi digital membawa perubahan yang cukup signifikan yang semula semua proses kegiatan menggunakan metode manual, kini menggunakan metode digital. Proses transformasi ini tidak hanya harus diterapkan pada sektor swasta saja, tetapi pada sektor pemerintahan juga. Salah satu sektor pemerintahan yang bergerak dibidang pelayanan yaitu Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Dinas ini memiliki salah satu program yaitu melayani pembuatan kartu AK-1 atau kartu pencari kerja. Mengetahui Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kab. Cianjur telah melakukan transformasi digital berupa penerapan pelayanan berbasis online yang menarik perhatian peneliti untuk meneliti kualitas dari penerapan sistem pelayanan baru ini. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data studi literatur (kepuustakaan) dan observasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan kartu AK-1 berbasis online di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Cianjur masih kurang baik dilihat dari dimensi tangible yang masih kurangnya sarana pada proses pembuatan kartu AK-1. Pada dimensi responsivenesspun masih sering terjadi missskomunikasi/kejelasan yang diberikan petugas terhadap masyarakat. Dimensi assurance juga masih belum terlaksana maksimal, serta masih sering terjadinya kendala/hambatan dalam proses pendaftaran pembuatan kartu akibat dari adanya missskomunikasi dan sistem pelayanan pendaftaran berbasis online yang belum memadai.

Kata kunci: Pelayanan, Kartu AK-1, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

PENDAHULUAN

Dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, dunia telah memasuki era digital Menurut Asromaward (2016), era digital adalah istilah yang digunakan sehubungan dengan kemunculan teknologi digital, internet khususnya teknologi informasi Munculnya teknologi ini telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan yang sebelumnya semua aktivitas dilakukan secara manual, kini mulai berubah di era digital Pemanfaatan teknologi informasi ini tidak hanya sebagai sarana untuk mendukung proses bisnis perusahaan, tetapi juga dapat menjadi sarana untuk mendukung segala bidang terutama di bidang pelayanan publik (ketenagakerjaan) salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik adalah Badan Kepegawaian.

Dinas Ketenagakerjaan bergerak di bidang Industri Ketenagakerjaan sesuai UU Ketenagakerjaan No. 13 Tahun 2003. Pengabdian tersebut dilakukan di salah satu kantor pemerintahan Kabupaten Cianjur yaitu Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi yang berfungsi untuk menerbitkan kartu AK-1 atau sebelumnya dikenal dengan kartu kuning Layanan Pendaftaran Kartu AK-1 (Kartu Pencari Kerja) adalah layanan yang diberikan kepada pencari kerja untuk melakukan pendaftaran pada sistem yang ada pada Badan Tenaga Kerja dan Migrasi dan Kementerian Tenaga Kerja Republik Indonesia. memfasilitasi pemantauan dan evaluasi jumlah pengangguran dan angkatan kerja. Kartu AK-1 juga menjadi salah satu syarat untuk mengisi dokumen pencari kerja di perusahaan pencari kerja, meskipun ada juga beberapa perusahaan yang tidak menggunakan kartu ini sebagai persyaratan kartu pencari kerja Kartu AK-1 ini juga merupakan bukti bahwa pencari kerja dapat menggunakannya saat mendaftar sebagai bukti bahwa mereka tidak memiliki dan sedang mencari pekerjaan.

Untuk mendapatkan kartu AK-1, harus mendaftar dan memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh instansi, kemudian calon pekerja atau pendaftar harus melengkapi dokumen berikut: fotocopy E-KTP/Surat Keterangan dari Disdukcapil Cianjur, fotocopy Ijazah Pendidikan Terakhir,

fotocopy Sertifikat Keterampilan & Pengalaman Kerja bagi mereka yang memiliki dan usia pencari kerja (Pemerintahan Indonesia, 2003) dan (Kementerian Ketenagakerjaan RI,2016a).

Penelitian ini membutuhkan beberapa referensi dari penelitian sebelumnya yang relevan dengan tema atau fokus penelitian. Dalam hal ini, penulis mendiskusikan metode untuk meningkatkan layanan kartu tanda pencari kerja. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya karena sebelumnya telah dilakukan dengan fokus dan lokus yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Endang Junaedi pada tahun 2017 yang menunjukkan bahwa, karena masyarakat semakin memahami pembuatan kartu kuning, pemerintah melakukan pekerjaan yang cukup baik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, peran aparatur sangat penting. Aparatur pemerintah dapat dinilai dari berbagai sudut pandang, seperti pendidikan, tingkat pelatihan, posisi, dan sumber daya. Beban kerja yang sudah tidak kondusif adalah penghalang penyediaan layanan yang memerlukan tambahan elemen standar prosedur fungsional.

Studi Zainudin Arifin pada tahun 2017 menemukan bahwa standar kualitas dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dengan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan sarana dan prasarana adalah indikator yang digunakan. Sebagian besar responden menyatakan bahwa layanan yang diberikan oleh Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Klaten untuk mendapatkan kartu kuning AK-1 sangat baik.

Penelitian sebelumnya mengacu pada judul penelitian yaitu penelitian ketiga oleh Edy Siswanto, Titin Ruliana, Imam Nazarudin Latif dengan judul penelitian "Efisiensi Pelayanan Kartu Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja dan Migrasi Kabupaten Kutai Timur". Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektifitas proses (AK/1) penerbitan KTP bagi pencari kerja Dinas Tenaga Kerja dan

Migrasi Kabupaten Kutai Timur. Penelitian lapangan berdasarkan teori kesenjangan. Alat analisis penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Migrasi Pemerintah Kabupaten Kutai Timur kurang optimal karena tingkat harapan dan tunjangan tidak sesuai dengan kebutuhan pemohon kartu pengangguran. Agar Kartu Pelayanan Kartu (AK/I) dapat diberikan secara optimal di Dinas Pekerjaan dan Mutasi Kutai Timur, maka kinerja petugas pelayanan perlu lebih ditingkatkan untuk memenuhi standar pelayanan tersebut.

Berdasarkan tiga penelitian terdahulu yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, maka penelitian ini akan lebih menekankan pada pendataan AK-1 yang sesuai dengan standar pelayanan dan menelaah penggunaan teknologi yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Cianjur. Karena peneliti mengenal AK-1 dengan cara baru yaitu berbasis web yang dilakukan oleh dinas tenaga kerja dan migrasi kabupaten. Cianjur, sehingga peneliti ingin mengetahui lebih jauh tentang kualitas layanan baru pemetaan AK-1 berbasis web yang dilakukan oleh Disnakertrans Kabupaten Cianjur ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mendeskripsikan masalah dan fokusnya melalui pendekatan kualitatif, yang melibatkan langkah-langkah penelitian untuk mengumpulkan data dalam bentuk kata-kata dan gambar. Menurut Lexy J. Moleong penelitian kualitatif merupakan data berupa gambar, kata-kata daripada angka. Pendekatan kualitatif ialah pendekatan yang berdasarkan kondisi lapangan. Pada jenis penelitian ini, peneliti merangkai kata dan memberikan penjelasan rinci dan jelas tentang informasi yang dikumpulkan peneliti melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara.

Untuk mendapatkan informasi yang mendalam, pendekatan penelitian kualitatif dipilih. Nasution mengatakan Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang mengumpulkan data deskriptif tentang individu dan perilaku mereka. Suharsimi Arikunto juga menyatakan bahwa penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang menjelaskan peristiwa dan situasi dalam

kasus di mana peneliti ingin mengetahui status suatu masalah atau sebagainya. Pendekatan deskriptif kualitatif menganalisis data (berupa kata-kata, gambar, atau perilaku) dengan memberikan gambaran atau paparan situasi atau kondisi daripada menggunakan angka atau statistik.

Studi literatur adalah metode pengumpulan data yang menggunakan data pustaka dengan membaca atau mencatat bahan penelitian (Zed, 2008:3). Studi kepustakaan dilakukan untuk mencari fondasi atau dasar untuk hipotesis penelitian. Para peneliti dapat mempelajari masalah yang akan diteliti secara lebih mendalam dengan menggunakan metode pengumpulan ini. Setelah menentukan topik penelitian dan membuat rumusan masalah, peneliti melakukan studi literatur ini sebelum terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data (Darmadi, 2011). Selain studi kepustakaan, Penelitian ini juga menggunakan teknik pengumpulan data observasi, yang dilakukan dengan mengamati langsung suatu obyek di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al (1990), dalam Tangkilisan sebagaimana dikutip pada pasolong (2007, h.135) meliputi 5 dimensi utama yaitu Tangible, Realibility, Responsivess, Assurance dan Emphaty. Dimensi tangible (berwujud) ini merupakan hal yang pertama dalam mengukur kualitas pelayanan. Pada pembuatan kartu AK-1 berbasis online di Disnakertrans Kab. Cianjur diketahui bahwa Dinas ini sudah menggunakan dimensi tangible dan indikatornya seperti kebersihan tempat/ruangan. Namun masih memerlukan peningkatan sarana seperti penambahan printer untuk mencetak kartu AK-1, mesin pendaftaran online, dan website yang digunakan untuk pendaftaran. Hal ini perlu ditingkatkan karena dalam proses pencetakan kartu membutuhkan waktu yang lebih lama dan kurang maksimalnya penggunaan komputer yang ada, mesin pendaftaran online dirasa dibutuhkan karena terkadang ada beberapa pendaftar yang belum mengetahui kebijakan yang mengharuskan mendaftar online terlebih dahulu dan pendaftar tersebut tidak

membawa gawai bahkan ada beberapa yang belum menggunakan gawai sehingga pembuatan kartu tidak bisa dilakukan. Kemudian website yang digunakan untuk pendaftaranpun masih membutuhkan perbaikan karena jadwal pengambilan kartu masih error.

Dimensi ini merupakan bagian dari pelayanan dimana petugas mampu menyediakan pelayanan yang menjanjikan dengan cepat, memuaskan, dan pasti terpercaya. sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan sesuai dengan prosedur kerja. Pelayanan pembuatan kartu AK-1 melalui internet yang disediakan oleh Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Cianjur sudah menggunakan dimensi Realibility (keandalan) dan indikatornya. Dari pelaksanaannya dimensi ini telah dilaksanakan dengan baik dapat dilihat dari keandalan petugas dalam melayani masyarakat, standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti penggunaan sarana yang ada, dan keahlian petugas dalam membantu masalah dalam proses pendaftaran dan pembuatan kartu AK-1. Selama memberikan layanan, petugas sangat teliti dalam memeriksa data pendaftar yang melakukan pembuatan kartu AK-1, yang menunjukkan bahwa layanan mereka dilaksanakan dengan baik.

Kemampuan pegawai untuk menanggapi keluhan masyarakat, memberikan layanan terbaik, dan menyelesaikan tugas dengan cepat dalam jangka waktu yang ditetapkan dikenal sebagai ketanggapan. Petugas harus cepat dan tepat dalam setiap pelayanannya sikap ini merupakan prosedur wajib bagi setiap pegawai yang memberikan jasa pelayanan. Membuat kartu AK-1 secara online di Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Cianjur diketahui sudah menggunakan dimensi Responsivess (Ketanggapan) dalam pelaksanaannya sudah berjalan dengan apa yang diharapkan masyarakat seperti sudah menggunakan sistem online, yang mempercepat pelayanan dan memungkinkan orang untuk mendaftar di rumah, namun tidak sedikit yang merasakan kesulitan dalam proses pendaftaran online ini yang mengakibatkan masyarakat harus tetap mendaftar dan mendatangi langsung

Disnakertrans Kabupaten Cianjur untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Ditambah permasalahan berikutnya yaitu pendaftar yang sudah mendaftar online harus mendatangi Disnakertrans Kabupaten Cianjur. Meskipun pendaftaran yang diberlakukan sudah melalui online, tetapi pendaftar harus tetap mengumpulkan berkas-berkas persyaratan pembuatan kartu AK-1 ke Disnakertrans Kabupaten Cianjur disebabkan karena sistem pendaftaran kartu AK-1 hanya pengisian data diri saja dan belum ada sistem untuk melampirkan foto atau scanan persyaratan pembuatan kartu AK-1 agar penggunaan pendaftaran online ini efektif tanpa harus melampirkan langsung persyaratan ke Disnakertrans langsung. Sehingga pendaftar datang ke Disnakertrans hanya tinggal mengambil kartu AK-1 yang telah dicetak saja. Lalu permasalahan berikutnya yaitu adanya status "Kartu AK-1 Sudah Kadaluarsa" Terkadang masih ada masyarakat yang keliru antara perpanjangan/laporan 6 bulan sekali atau masa berlaku yang telah habis. Karena pada permasalahan ini masa berlaku yang telah habis tidak dapat diperpanjang menggunakan kartu AK-1 yang sama, tetapi harus membuat baru kartu AK-1 dengan mengumpulkan persyaratan awal pembuatan kartu AK-1. Karena kurangnya kejelasan informasi yang diberikan. Lalu yang terakhir permasalahan ada pada peringatan Salah Pengisian Biodata Peringatan salah pengisian biodata ini biasanya sering terjadi pada kesalahan pengisian jenis kelamin, status kawin dan tanggal lahir dan tentunya karena kurangnya pemberian kejelasan oleh pegawai pada saat pengisian.

Pada dimensi ini, Setiap layanan memerlukan kepastian tentang layanan yang diberikan. Untuk mengetahui tentang pembuatan kartu AK-1 secara online di Disnakertrans Kabupaten Cianjur, diketahui bahwa sudah menggunakan dimensi Assurance (Jaminan) beserta indikatornya. Bagi peserta yang sudah daftar melalui online lalu setelah itu pendaftar mengumpulkan berkas-berkas kembali ke Disnakertrans Kabupaten Cianjur maka akan diberi jaminan berupa pendaftar yang datang hanya tinggal mengambil kartu AK-1 yang telah di cetak. Namun tetap ada beberapa kendala dalam menjalankan dimensi ini yaitu berupa Status "Anda Sudah Pernah Mendaftar AK-1" Pada permasalahan yang

satu ini, biasanya terjadi pada pencari kerja yang pernah mendaftar secara online tetapi tidak mengambil kartu AK-1 ke Disnakertrans Kabupaten Cianjur. Selain itu, penyebab muncul status “Anda Sudah Pernah Mendaftar AK-1” juga karena kartu AK-1 yang hilang dan belum mencapai 2 tahun semenjak pembuatan. Dengan adanya masalah ini biasanya tidak ada jaminan bahwa pencari kerja tidak bisa mendaftarkan online kembali pembuatan/penerbitan kartu AK-1 karena data seperti NIK sudah terdaftar jadi tidak bisa daftar online untuk dua kalinya. Permasalahan berikutnya mengenai jaminan ketepatan waktu seelah melakukan registrasi online, akan muncul bukti registrasi yang harus dibawa saat pengambilan kartu AK-1. Namun waktu pengambilan AK-1 tidak sesuai pada bukti registrasi online yang seharusnya pengambilan kartu AK-1 fleksibel bisa kapan saja, menjadi 1 hari setelah pendaftaran. Selain itu walaupun tertera jam pengambilan, tetapi tidak sesuai waktu yang ada.

Dengan memberikan layanan yang ramah, Anda dapat mempertahankan perspektif empati ini. Pengguna layanan akan merasa puas jika petugas layanan tidak diskriminatif dan ramah kepada masyarakat. Petugas melayani masyarakat dengan sopan dan mendahulukan kepentingan masyarakat, sehingga dimensi ini berjalan dengan baik. Petugas juga tidak membedakan antara masyarakat.

Hasilnya menunjukkan bahwa saat melayani masyarakat, Disnakertrans Kabupaten Cianjur selalu berperilaku ramah, sopan, dan santun. Tutur kata atau bahasanyapun harus menggunakan bahasa dan nada bicara yang sangat baik. Kendala yang sering dialami masyarakat dalam proses pendaftaran online kartu AK-1 di Disnakertrans Kabupaten Cianjur. Melihat proses pendaftaran di lapangan, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang kerap terjadi pada proses pendaftaran online kartu AK-1 di Disnakertrans Kabupaten Cianjur, dimana permasalahan ini menjadi penghambat dalam pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Berikut beberapa kendala yang peneliti temukan di lapangan dalam proses pendaftaran online:

Di Disnakertrans Kabupaten Cianjur, proses pendaftaran kartu AK-1

menggunakan media website. Website ini dapat dikunjungi dimanapun dan hanya bisa mendaftar pada jadwal yang telah ditentukan yaitu pukul 07.00 sampai dengan pukul 18.00. Bagi pencari kerja yang kerap mengalami permasalahan website error ini biasanya terjadi pada saat proses pembuatan akun. Dalam proses pembuatan akun, pencari kerja diminta untuk memasukkan email serta password. Yang membuat proses pembuatan akun kerap kali error yaitu karena pencari kerja mengklik daftar lebih dari 1 kali ataupun email sudah pernah digunakan sehingga sistem mendeteksi bahwa email tersebut sudah terdaftar.

Pada permasalahan yang satu ini, biasanya terjadi pada pencari kerja yang pernah mendaftar secara online tetapi tidak mengambil kartu AK-1 ke Disnakertrans Kabupaten Cianjur. Selain itu, penyebab muncul status “Anda Sudah Pernah Mendaftar AK-1” juga karena kartu AK-1 yang hilang dan belum mencapai 2 tahun semenjak pembuatan. Pada kasus kartu AK-1 yang hilang ini pencari kerja akan membuat kartu AK-1 yang baru, karena NIK telah terdata dan terdeteksi kartu AK-1 masih aktif oleh sistem pusat di Disnakertrans Kabupaten Cianjur maka muncullah status ini. Biasanya pencari kerja tidak bisa mendaftarkan online kembali pembuatan/penerbitan kartu AK-1.

Pada permasalahan ini, sistem mendeteksi bahwa kartu yang kita miliki telah kadaluarsa. Kartu AK-1 kadaluarsa ini merupakan kartu AK-1 yang sudah melewati 2 tahun karena kartu AK-1 ini hanya berlaku selama 2 tahun semenjak pembuatan kartu AK-1. Status inipun dapat kita ketahui tanpa mendaftar online terlebih dahulu, yaitu tercatat pada kartu AK-1 yang kita miliki dibagian bawah setelah biodata bertuliskan “berlaku s.d”. Terkadang masih ada masyarakat yang keliru antara perpanjangan/laporan 6 bulan sekali atau masa berlaku yang telah habis. Karena pada permasalahan ini masa berlaku yang telah habis tidak dapat diperpanjang menggunakan kartu AK-1 yang sama, tetapi harus membuat baru kartu AK-1 dengan mengumpulkan persyaratan awal pembuatan kartu AK-1.

Peringatan salah pengisian biodata ini biasanya sering terjadi pada kesalahan

pengisian jenis kelamin, status kawin dan tanggal lahir. Banyak pencari kerja yang mengeluhkan pengisian dan penulisan jenis kelamin dan status kawin yang sudah benar tetapi tetap ada status salah, hal ini bisa terjadi karena pencari kerja memasukkan jenis kelamin dengan penulisan huruf yang "tidak" sesuai penulisannya dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Selain karena penulisan yang tidak sesuai dengan KTP, status kesalahan ini juga dapat terjadi karena hanya mengklik daftar 1 kali setelah melakukan perbaikan isian biodata.

Setelah melakukan registrasi online, akan muncul bukti registrasi yang harus dibawa saat pengambilan kartu AK-1. Namun waktu pengambilan AK-1 tidak sesuai pada bukti registrasi online yang seharusnya pengambilan kartu AK-1 fleksibel bisa kapan saja, menjadi 1 hari setelah pendaftaran. Selain itu walaupun tertera jam pengambilan, tetapi tidak sesuai waktu yang ada. Sehingga pendaftar terpaksa menunggu di Disnakertrans Kabupaten Cianjur yang menimbulkan kerumunan di sekitar lingkungan Disnakertrans Kabupaten Cianjur.

Adapun cara mengatasi hambatan yang ada pada proses pembuatan kartu AK-1 berbasis online di Disnakertrans kabupaten cianjur diataranya:

Cara mengatasi website eror yaitu Mendaftar setelah memasukkan email dan password tidak perlu mengklik daftar lagi, tetapi langsung pada bagian login. Jika setelah mengisi email dan password pada bagian login masih salah, maka pendaftar bisa menggunakan cara ke-2; membuat email baru. Setelah membuat email baru, pendaftar mendaftarkan lagi pada sistem pendaftaran online dengan menggunakan email yang baru. Jika masih tidak bisa, bisa menggunakan cara terakhir; mendatangi Disnakertrans Kabupaten Cianjur dan konsultasikan kendala ini pada bagian pelayanan kartu AK-1 yang ada.

Cara mengatasi status anda sudah pernah mendaftar AK-1 yaitu: pendaftar yang akan membuat kartu AK-1 harus login kembali pada akun yang sebelumnya daftar dan mencetak kembali bukti registrasi online. Jika pendaftar lupa email ataupun password yang digunakan sebelumnya, dapat menggunakan cara ke 2; pendaftar yang akan membuat kartu AK-1 harus mendatangi

Disnakertrans Kabupaten Cianjur untuk pengecekan yang ada pada sistem dengan menyiapkan fotocopy KTP (1 Lembar). Pendaftar bisa membuat kartu AK-1 tanpa melampirkan bukti registrasi online. Adapun cara yang dapat dilakukan jika kartu AK-1 hilang, yaitu: melampirkan surat kehilangan dari polsek/polres terdekat beserta persyaratan lainnya untuk pembuatan kartu AK-1 baru.

Cara mengatasi status kartu AK-1 sudah kadaluarsa yaitu mendatangi Disnakertrans Kabupaten Cianjur dengan membawa persyaratan pembuatan kartu AK-1 selain bukti registrasi online, kemudian memberikan fotocopy KTP sebanyak 1 lembar untuk penghapusan data yang ada pada sistem. Setelah penghapusan data, maka pendaftar dapat registrasi online kembali.

Namun pada peringatan salah pengisian biodata, pendaftar harus teliti dalam mengisi biodata. Karena isian biodata ini tata cara penulisan harus sama dengan yang ada di KTP. Selain itu, setelah menemukan kesalahannya dimana dan melakukan perbaikan, seharusnya pendaftar mengklik ikon daftar sebanyak 2 kali. Untuk kesalahan tanggal lahir biasanya para pendaftar sering mengalami kesalahan karena hanya mengisi tanggal lahirnya saja ataupun tidak menggunakan tanda (-), seharusnya pengisian tanggal lahir disesuaikan dengan KTP yaitu tanggal-bulan-tahun lahir (tanpa spasi).

Adapun cara mengatasi waktu pengambilan kartu bermasalah perlu ada perbaikan di sistem pendaftaran onlinenya. Karena sebenarnya pengambilan kartu AK-1 ini bisa di ambil fleksibel kapan saja (tidak melebihi 2 tahun setelah pembuatan) dengan syarat sudah melakukan registrasi online terlebih dahulu. Jadi untuk saat ini, bagi pendaftar yang sudah melakukan registrasi online tidak usah terlalu terpaku dengan jadwal penukaran dokumen kartu AK-1.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan pembuatan kartu AK-1 berbasis online di Disnakertrans Kab. Cianjur masih memerlukan peningkatan dilihat dari dimensi tangible masih perlu

ditingkatkan sarana seperti printer, serta seringkali website mengalami eror pada saat pembuatan akun. Dimensi Responsiveness ini seringkali terjadi miskomunikasi atau misinformasi/kejelasan yang di sampaikan oleh petugas kepada masyarakat, meskipun pada proses pendaftarannya sudah secara online akan tetapi masyarakat harus senantiasa datang ke kantor dinas untuk menyerahkan berkas-berkas pendaftaran, dalam dimensi Assurance ini petugas dinas sudah memberikan kepastian yang jelas kepada masyarakat yang sudah daftar dan mengumpulkan berkas-berkas pendaftaran hanya harus datang untuk mengambil kartu yang sudah jadi akan tetapi dalam prosesnya seringkali ada kendala seperti peserta yang sudah daftar tidak mengambil kartunya dan akan menimbulkan masalah untuk kedepannya seperti tidak dapat melakukan daftar online kembali. Adapun untuk kendala yang di temukan saat proses pendaftaran online antara lain : Website error, status “ Anda sudah pernah mendaftar AK-1”, status “ Kartu AK-1 sudah kadaluarsa, peringatan salah pengisian biodata, dan waktu pengambilan kartu yang bermasalah.

Dari 5 dimensi yang telah dibahas pada penelitian ini, dimensi empati merupakan dimensi yang paling baik kualitasnya karena semua staff yang bekerja di Disnakertrans Kabupaten Cianjur diharuskan memiliki kepribadian yang ramah, sopan, santun dan tutur kata yang baik dalam melayani masyarakat dan merealisasikannya dengan baik. Kemudian dimensi yang kualitasnya kurang baik yaitu dimensi tangible atau bukti langsung, karena meskipun sudah menerapkan sistem pendaftaran online tetapi masih banyak yang harus pihak dinas perbaiki dapat dilihat dari kesiapan dalam pelaksanaan pendaftaran berbasis online dan masih seringnya terjadi kendala-kendala saat pendaftaran maupun pelaksanaan pembuatan kartu AK-1.

SARAN

Adapun saran yang harus diperhatikan oleh dinas terkait adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana.

2. Perlu adanya update website dan system pengamanannya sehingga mencegah dari eror.
3. Pencetakan AK-1 lebih baik dilakukan secara online ataupun dengan cara dikirim melalui jasa pengiriman atau pos sehingga dapat memudahkan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, Siti., dkk. (2022, Februari). Analisis Pelayanan Unit Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) Menggunakan Metode Servqual Pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. *JUSIKOM PRIMA (Jurnal Sistem Informasi dan Ilmu Komputer Prima)*, 5(2), 2580-2879. doi: <https://doi.org/10.34012/jurnalsisteminformasidanilmukomputer.v5i2.2185>
- Apriansyah, Irpan., dkk. (2021, April 19). Sistem Pelayanan Online Terpadu Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Tapin. Diambil dari Artikel: <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/eprint/4875>
- Darmadi, Hamid. 2011. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta Darya.
- Hasanah, A., & Latip, L. (2021, Februari). Analisis Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 3(2), 20-29. Retrieved from <https://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/77>
- Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), h. 11
- Nasution, Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif, (Bandung: Tarsito, 1996), h. 9

- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Bina Aksara, 1992), h. 25
- S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan Cet 2*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003)
- Sujdarwo, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Bandung: Mandar Maju, 2011), h.25

- Sukirman., dkk. (2020, April). Perancangan Sistem Informasi Kartu Kuning (AK.1) Untuk Pencari Kerja Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar. *Jurnal ILTEK*, 14(2), 1907-0772. doi: 10.47398/iltek.v14i2.418.