



---

## **Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja Kota Baubau**

---

**Submisi Artikel :**

4 April 2024

**Diterima :**

3 Mei 2024

**Publikasi :**

30 September 2024

**Edisi Jurnal :**

Volume 1, Nomor 2

**Bulan/Tahun Edisi :**

April – September 2024

***Kata kunci :*** *Efektifitas, Pelayanan, Kartu Pencari Kerja,*

<sup>1</sup>Asri Amalia Nugraha, <sup>2</sup>Wa Ode Arsyiah, <sup>3</sup>Ilham

<sup>1</sup>Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Program Studi Administrasi Negara

<sup>1</sup>[miftahasri8@gmail.com](mailto:miftahasri8@gmail.com)

---

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja yang dilakukan di Dinas Tenaga Kerja Kota Baubau. Desain penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja Kota Baubau dilihat dari: (1) Faktor Waktu cukup maksimal yang dikaji dari: a) ketepatan pemberian pelayanan telah tepat waktu dalam memberikan pelayanan, b) kecepatan pemberian pelayanan bergantung pada ketersediaan pegawai yang berwenang didalam pengesahan, c) kehadiran pegawai yang selalu mempersiapkan terlebih dahulu sebelum jam pelayanan. (2) Faktor kecermatan sudah maksimal dikaji dari: a) ketelitian dalam pelayanan terlihat pegawai teliti dalam memberikan pelayanan, b) keahlian dan kompetensi pegawai, terlihat pegawai telah ahli dalam memberikan pelayanan karena merupakan tugas dan tanggung jawab saat adanya pelayanan, dan c) penilaian masyarakat mengenai pelayanan, sampai saat ini belum ada kritik mengenai pelayanan yang telah diberikan padahal telah disediakan kotak saran. (3) Faktor gaya pemberian pelayanan sudah maksimal dikaji dari: a) daya tanggap dilihat dari pelayanan yang langsung diberikan sehingga tidak ada penumpukan antrian, b) tanggung jawab pegawai dilihat dari pemeriksaan kelengkapan data secara mendetail, c) sopan santun dilihat dari sikap dan tingkah laku pegawai yang baik dengan menerapkan 3S (senyum, sapa dan salam) didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan d) keramahan pegawai yang menjelaskan dengan baik kepada masyarakat sehingga mudah dipahami.

**Lembaga Pengelola Jurnal & Penerbit**

**Pengelola dan Penerbit Cetak oleh Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP).**

**Penerbit Online (OJS3) Lembaga Riset Dan Inovasi (LeRIN) – Universitas Dayanu Ikhsanuddin.**

Alamat : Universitas Dayanu Ikhsanuddin. Jalan Dayanu Ikhsanuddin No. 124, Kode Pos 93721 Baubau, Sulawesi Tenggara, Indonesia.

Email:

[jurnalbarataind@gmail.com](mailto:jurnalbarataind@gmail.com) |

## PENDAHULUAN

Tujuan utama organisasi pemerintahan yang utama yaitu memberikan pelayanan serta mengembangkan pelayanan prima bagi masyarakat khususnya dalam organisasi pemerintahan. Pemerintah memiliki tanggung jawab yang krusial untuk memenuhi keinginan dan aspirasi masyarakat dengan menawarkan pelayanan publik yang prima (Semil, 2018).

Pelayanan prima kepada masyarakat terus diupayakan oleh pemerintah agar pelayanan yang diberikan berkualitas serta terbuka dan bertanggung jawab. Otonomi daerah dan desentralisasi merupakan pengertian yang diungkapkan untuk memusatkan perhatian pada pertumbuhan dan perdagangan di daerahnya masing-masing (Haris, 2004). Pelayanan publik telah berkembang menjadi hanya lembaga organisasi yang berkaitan dengan profesi. Bukan lagi tentang pekerjaan yang berada di antara jaminan sosial dan gaji, seperti yang dulu terjadi di negara-negara terbelakang.

Sebagai salah satu entitas organisasi yang meliputi pengelolaan sumber daya dan perumusan kebijakan pelayanan untuk kepentingan pelayanan publik, serta menjamin kelangsungan penyelenggaraan negara. Pelayanan publik sebagai karir didasarkan pada nilai-nilai moral dan profesional termasuk efektifitas, efisiensi, akuntabilitas, netralitas, kejujuran, dan keadilan bagi masyarakat penerima layanan (Marliani, 2017).

Menurut Ratminto dan Atik, efektivitas didasari atas tujuan yang ingin dicapai sesuai

dengan perencanaan yang sudah ada namun didalam kenyataannya pelayanan yang diberikan masih tidak sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan seperti persyaratan yang seharusnya memudahkan justru menyulitkan masyarakat didalam memohon pelayanan (Ratminto, Winarsih, & Septi, 2005). selain itu apabila telah memenuhi data yang diperlukan selanjutnya yang menjadi permasalahan adalah kecepatan pelayanan yang seharusnya selesai dengan cepat namun memakan waktu yang lama sehingga tentu pelayanan yang diberikan tidak efektif (Ratminto, Winarsih, & Septi, 2005).

Aturan peningkatan pelayanan yang tersurat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pedoman umum pelayanan tersebut terkandung prinsip-prinsip pelayanan yaitu kejelasan, akurasi, kepastian waktu tanggung jawab, kesederhanaan, keamanan, dan kelengkapan sarana (MENPANRB, 2003).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah tindakan atau rangkaian tindakan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang ditawarkan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah upaya yang dilakukan oleh perwakilan pemerintah untuk membantu masyarakat guna mencapai tujuan tertentu.

Beberapa contoh masalah pelayanan publik yang tidak efektif, khususnya dalam pembuatan

Kartu Tanda Penduduk (AK-1), yaitu pelayanan yang masih berbelit-belit dan tidak terkendali secara efektif. Eksistensi efektifitas pelayanan diasumsikan karena pengaruh tingkat kedisiplinan kerja aparat pemerintah itu sendiri yang seperti harus memenuhi syarat-syarat khususnya surat keterangan dari Kepala Kelurahan atau Kepala Desa, padahal di zaman berteknologi saat ini KTP elektronik tentu berlaku bagi seluruh masyarakat tanpa harus rumit mengurus surat keterangan juga masa waktu prosesnya yang seharusnya hanya beberapa jam tapi kadang harus kembali besok atau lusa, tidak adanya perincian biaya mengenai pelayanan yang diperlihatkan oleh masyarakat sehingga masyarakat merasa terbebani alias tinggi, dan biasa dikatakan aparturnya kurang cermat atau sering terjadi kekeliruan dalam penetapan dokumen.

Pada hakekatnya, pelayanan publik mencakup berbagai aspek kehidupan. Peran pemerintah dalam kehidupan bernegara meliputi penyediaan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, mulai dari pelayanan berupa peraturan atau pelayanan lain untuk menjawab tuntutan di bidang utilitas, pendidikan, kesehatan, dan bidang lainnya (Raharjo, 2021).

Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) merupakan bagian penting dari sistem ketenagakerjaan yang bertujuan membantu pencari kerja sekaligus menyediakan data bagi pemerintah. Namun, penelitian terdahulu menunjukkan bahwa efektivitas layanan ini masih menghadapi berbagai tantangan.

Penelitian (Andani, 2023) di Kabupaten

Subang menemukan bahwa layanan ini sudah cukup baik berdasarkan indikator transparansi, akuntabilitas, dan kesetaraan akses, tetapi masih terkendala prosedur yang berbelit dan kurangnya sosialisasi. Hal serupa juga ditemukan dalam studi Chaesaria I. L. Doodoh (2023) di Minahasa Utara, dimana rendahnya kesadaran masyarakat dan belum diwajibkannya AK-1 oleh banyak perusahaan menjadi faktor penghambat utama (Doodoh, 2023). Selain itu, studi tentang pelayanan e-KTP oleh Triana, Ulumudin, dan Aida (2019) menunjukkan bahwa kualitas SDM yang baik tidak cukup tanpa dukungan infrastruktur dan sistem pelayanan yang optimal (Triana, Ulumudin, & Aida, 2019). Hal ini relevan karena menunjukkan bahwa efektivitas layanan administrasi publik bergantung pada kombinasi kompetensi petugas, kebijakan yang jelas, serta dukungan sarana dan teknologi.

Dari berbagai temuan ini, tantangan utama dalam pelayanan AK-1 meliputi minimnya sosialisasi, keterbatasan SDM, serta kurangnya integrasi dengan dunia usaha. Oleh karena itu, digitalisasi, perbaikan prosedur, dan penguatan kerja sama antar sektor menjadi solusi yang diusulkan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana efektivitas pelayanan AK-1 di Kota Baubau serta mengidentifikasi tantangan dan peluang perbaikannya.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti di Dinas Tenaga Kerja Kota Baubau di duga belum maksimal, karena peneliti menemukan masalahmasalah terkait efektivitas pelayanan saat pembuatan Kartu Tanda Pencari

Kerja yaitu pertama, pemberian pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja yang cukup lama dalam penanganannya padahal seharusnya hanya membutuhkan beberapa jam untuk mencetak setelah menerima data namun harus menunggu hari berikutnya. Kedua, Pemberian pelayanan yang belum tepat selain prosedur atau syarat yang berbelit-belit namun terkadang penyelesaian proses pelayanan masih kurang tepat terjadi kesalahan ketik maupun kesalahan dalam mengisi data. Ketiga, masyarakat yang merasa kurang dilayani dengan baik karena tidak adanya sopan santun dan keramahan pegawai saat memberikan pelayanan. Dan keempat, pegawai yang belum kompeten dan tidak tepat waktu dalam melaksanakan pelayanannya di Dinas Tenaga Kerja Kota Baubau. Berdasarkan hasil prapenelitian diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja Kota Baubau”. Adapun masalah yang diperoleh dalam penelitian ini, yaitu, bagaimanakah Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja Kota Baubau. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja Kota Baubau.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena secara sistematis,

faktual, dan akurat. Data yang digunakan terdiri dari data primer yang diperoleh langsung dari wawancara dan observasi, serta data sekunder yang bersumber dari bahan kepustakaan. Dalam pengumpulan data, penelitian ini melibatkan enam informan, yaitu Kepala Dinas Tenaga Kerja, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, dua pegawai yang menangani pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja, serta dua masyarakat sebagai penerima layanan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui tiga tahapan, yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2016)

## **PEMBAHASAN**

### **Kerangka Teoritis**

#### **Konsep Efektivitas**

Kata efektif berasal dari Bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Harbani Pasolong efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain (Harbani, 2007).

Efektivitas didefinisikan sebagai penggunaan yang akurat, menggunakan hasil, atau melayani tujuan dalam kosa kata ilmiah umum. Efektivitas merupakan salah satu aspek produktivitas yang memberikan kontribusi terhadap pencapaian peningkatan kinerja pada puncaknya, yaitu pencapaian tujuan yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu (Tika, 2006). Mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat

keberhasilan yang dicapai perusahaan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Ide utamanya adalah bahwa efektivitas adalah tolok ukur untuk mengukur seberapa baik kinerja organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan (Tika, 2006).

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Menurut H. Emerson dalam (Handayani, 2016) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Faktor yang dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik suatu organisasi melakukan tugasnya dalam menyediakan layanan, seperti (Siagian, 2006):

- 1) Faktor waktu, Kecepatan dan ketepatan waktu layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan merupakan faktor waktu. Secara sederhana, bagaimana setiap individu menggunakan ukuran ketepatan atau kecepatan layanan yang ditawarkan berbeda-beda. Jelas bahwa kata faktor waktu dapat digunakan sebagai ukuran kinerja tenaga kerja terlepas dari penilaian subyektif semacam itu.
- 2) Faktor akurasi dapat digunakan sebagai tolok ukur untuk menentukan seberapa baik perusahaan penyedia jasa melakukan tugasnya. Aspek akurasi dalam situasi ini adalah ketepatan penyediaan layanan kepada klien.

Bahkan ketika layanan diberikan dalam waktu singkat, pelanggan seringkali menawarkan penyedia layanan dengan nilai yang tidak terlalu tinggi.

- 3) Aspek lain yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja pekerjaan adalah faktor gaya pemberian layanan. Cara dan praktik penyedia layanan dalam menawarkan layanan kepada klien adalah yang dimaksud dengan gaya dalam konteks ini. Ada kemungkinan konsumen tidak merasa nyaman dengan gaya pelanggan yang disarankan oleh penyedia layanan. Saat mendiskusikan sesuatu yang berkaitan dengan kepantasan, penting untuk diingat bahwa nilai-nilai sosial yang dijunjung tinggi oleh subjek juga menjadi bagian dari percakapan.

### **Konsep Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya diperlukan oleh semua orang dan tidak dapat dihilangkan dari kehidupan manusia (Sinambela, 2006). Menurut (Harbani, 2007), pelayanan dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Lovelick dalam (Waluyo, 2007) menekankan bahwa pelayanan terjadi saat konsumen meminta dan menerima layanan yang diinginkan, sehingga menjadi inti dari manajemen layanan yang lebih baik. Cristhoper dalam (Riawan Tjandra, 2005) melihat pelayanan sebagai sistem manajemen yang berkesinambungan antara pemesanan hingga penggunaan barang atau jasa dengan tujuan kepuasan pelanggan jangka panjang. Sementara itu, Gronroos dalam (Ratminto,

Winarsih, & Septi, 2005) mendefinisikan pelayanan sebagai serangkaian kegiatan tidak terlihat yang muncul dari interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.

### **Dimensi Efektivitas Pelayanan**

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya. Efektivitas menurut Sondang P. Siagian (2006), adalah pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah yang telah ditentukan untuk menghasilkan berbagai barang atau jasa untuk tugas yang dilakukannya. Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan menurut Sondang P. Siagian (2006) antara lain:

- 1) Faktor Waktu. Faktor waktu merupakan ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain selain itu juga perlunya untuk memperhatikan kehadiran pegawai agar dapat memberikan pelayanan yang efektif. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, jelas istilah faktor waktu dapat dijadikan sebagai satu ukuran efektifitas kerja.
- 2) Faktor Kecermatan. Faktor akurasi dapat digunakan sebagai ukuran untuk menentukan seberapa baik penyedia layanan melakukan pekerjaannya. Seiring dengan pengalaman dan keterampilan anggota staf, ketepatan dalam

menawarkan layanan kepada klien juga harus diperhitungkan. Jika ada beberapa kesalahan yang dilakukan selama proses penyampaian layanan, masyarakat yang bertindak sebagai penerima layanan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada penyedia layanan.

- 3) Faktor Gaya Pemberian Pelayanan, adalah metrik lain yang mungkin dan sering digunakan untuk menilai kemandirian persalinan. Cara penyedia layanan berinteraksi dengan masyarakat umum sebagai klien disebut sebagai "gaya" mereka dalam konteks ini. Bisa saja konsumen merasa tidak nyaman dengan sikap penyedia jasa. Saat mendiskusikan sesuatu yang berkaitan dengan kesesuaian, penting untuk diingat bahwa apa yang sedang dibahas juga berkaitan dengan aspek perilaku yang terkait erat dengan standar sosial yang dianut orang tersebut, seperti kesopanan dan keramahan, terutama ketika menyediakan layanan di mana daya tanggap dan tanggung jawab jelas diperlukan.

### **Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja Kota Baubau**

Sebelum mengetahui efektivitas pelayanan kartu tanda pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Baubau, maka langkah yang pertama dapat dilakukan adalah mendeskripsikan efektivitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kota Baubau menggunakan teori efektivitas menurut Siagian 2006 yaitu mengidentifikasi faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor gaya pemberi pelayanan.

## **Faktor Waktu**

Faktor waktu merupakan ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan serta kehadiran dari si pemberi layanan sendiri menjadi ukuran dalam menilai waktu dari pemberian layanan yang dilakukan.

Faktor waktu menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas karena pelayanan yang diberikan apabila ingin dikatakan efektif. Tentu harus memperhatikan lama tidaknya pelayanan, cepat lambatnnya pelayanan, bahkan pula harus memperhatikan ada atau tidaknya kehadiran si pemberi layanan. Agar pelayanan dapat dikatakan efektif dari segi faktor waktu khususnya dalam pelayanan kartu tanda pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Baubau.

Dalam mengkaji efektivitas pelayanan dari segi faktor waktu di Dinas Tenaga Kerja Kota Baubau yaitu ketepatan pemberian pelayanan, kecepatan pemberi layanan dan kehadiran pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, peneliti menyimpulkan bahwa faktor waktu, sudah cukup maksimal yang dikaji dari: a) ketepatan pemberian pelayanan telah tepat waktu dalam memberikan pelayanan, b) kecepatan pemberian pelayanan bergantung pada ketersediaan pegawai yang berwenang didalam pengesahan, dan c) kehadiran pegawai yang selalu mempersiapkan terlebih dahulu sebelum jam pelayanan.

## **Faktor Kecermatan**

Faktor kecermatan dapat digunakan

sebagai ukuran untuk menentukan seberapa baik penyedia layanan melakukan pekerjaannya. Dalam contoh ini, teliti tidaknya pegawai dalam menawarkan jasa adalah faktor akurasi, yaitu unsur ketelitian dalam memberikan jasa kepada klien.

Selain itu keahlian maupun kompetensi pegawai harus diperhatikan, sebab jika pegawai tidak memiliki kemampuan dalam bidang pelayanan yang dilakukan tentu akan lambat dalam melakukan pelayanan tersebut. Selain itu penilaian masyarakat selaku penerima layanan menjadi faktor kecermatan untuk menilai pemberi pelayanan, apabila terjadi kesalahan dalam proses pelayanan.

Dalam mengkaji efektivitas pelayanan dari segi faktor kecermatan di Dinas Tenaga Kerja Kota Baubau yaitu ketelitian dalam pelayanan, keahlian dan kompetensi pegawai serta penilaian pelanggan mengenai pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, peneliti menyimpulkan bahwa biaya faktor kecermatan sudah maksimal dikaji dari: a) ketelitian dalam pelayanan terlihat pegawai teliti dalam memberikan pelayanan dengan memperhatikan prosedur kelengkapan syarat, b) keahlian dan kompetensi pegawai, terlihat pegawai telah ahli dalam memberikan pelayanan karena merupakan tugas dan tanggung jawab saat adanya pelayanan, dan c) penilaian masyarakat mengenai pelayanan, sampai saat ini belum ada kritik mengenai pelayanan yang telah diberikan padahal telah disediakan kotak saran.

## **Faktor Gaya Pemberian Pelayanan**

Salah satu kriteria yang dapat digunakan

untuk mengukur prestasi kerja adalah gaya pemberian pelayanan. Cara penyedia layanan berinteraksi dengan masyarakat umum sebagai klien disebut sebagai "gaya" mereka dalam konteks ini. Gaya pemberian pelayanan yang dilakukan merupakan sikap atau tingkah laku pegawai dalam memberikan pelayanan.

Dalam hal ini gaya pemberian pelayanan seperti daya tanggap, menjadi salah satu penilaian karena kecepatan pelayanan juga diukur dari ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan. Juga tanggung jawab dalam memberikan pelayanan, apabila pegawai tidak bertanggung jawab maka pelayanan dapat terhambat karena prioritas kinerja lain yang dilakukan.

Selain itu sopan santun pegawai menjadi tolak ukur agar masyarakat dapat nyaman dalam meminta pelayanan serta keramahan pegawai agar masyarakat dapat dengan leluasa menjelaskan keperluan yang diinginkan tanpa merasa takut maupun terbebani.

Dalam mengkaji efektivitas pelayanan dari segi faktor gaya pemberian pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kota Baubau yaitu daya tanggap dalam pemberian pelayanan, tanggung jawab dalam pemberian pelayanan, sopan santun dalam pemberian pelayanan serta keramahan dalam pemberian pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan pengamatan peneliti dilapangan maka dapat disimpulkan bahwa menyangkut faktor gaya pemberian pelayanan sudah maksimal dikaji dari: a) daya tanggap dilihat dari pelayanan yang langsung diberikan sehingga tidak ada

penumpukan antrian, b) tanggung jawab pegawai dilihat dari pemeriksaan kelengkapan data secara mendetail dan memastikan data agar tidak ada kesalahan penginputan, c) sopan santun dilihat dari sikap dan tingkah laku pegawai yang baik dengan menerapkan 3S (Senyum, Sapa dan Salam) didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan d) keramahan pegawai yang menjelaskan dengan baik kepada masyarakat sehingga mudah dipahami.

## **Pembahasan Mengenai Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja Kota Baubau**

### **Faktor Waktu**

Faktor waktu merupakan ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain selain itu pentingnya juga untuk memperhatikan kehadiran pegawai agar dapat memberikan pelayanan yang efektif ari segi waktu. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, jelas istilah faktor waktu dapat dijadikan sebagai satu ukuran efektifitas kerja. Berikut merupakan hasil dari pengkajian efektivitas pelayanan dari segi faktor waktu di Dinas Tenaga Kerja Kota Baubau, yaitu:

#### **1. Ketepatan Pemberian Pelayanan**

Ketepatan pemberian layanan yaitu untuk menilai ketepatan waktu yang dilakukan oleh pegawai dalam menyelesaikan pelayanan, agar pelayanan dapat selesai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan tidak menimbulkan keresahan pada penerima



layanan.

Sebagaimana dengan pelayanan kartu tanda pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Baubau yang memiliki 5 pegawai yang khusus dalam mengurus pelayanan kartu tanda pencari kerja. Dari jumlah pegawai yang mengurus pelayanan tersebut dinilai efektif karena menurut Kepala Dinas Tenaga Kerja bahwa dalam sehari masyarakat yang datang untuk mengurus pembuatan kartu tanda pencari kerja hanya berkisar 5-10 orang.

Sehingga pelayanan yang diberikan sangat tepat waktu karena tidak ada masyarakat yang harus menunggu lama dalam kepengurusan karena dapat dilayani oleh tiap pegawai tanpa terjadinya penumpukan antrian.

## 2. Kecepatan Pemberian Pelayanan

Kecepatan pemberian pelayanan merupakan kesigapan pegawai dalam melayani yang dapat dilihat dari kesiapan pegawai saat kedatangan masyarakat yang ingin membuat kartu tanda pencari kerja. Penyiapan diri pegawai yang baik dalam memberikan pelayanan tentu akan mempercepat kinerja pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih cepat selesai.

Sebagaimana dengan pelayanan kartu tanda pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Baubau bahwa didalam kecepatan pelayanan, pegawai telah menyiapkan diri sebelum pelayanan dimulai sehingga dapat memberikan pelayanan dengan cepat.

Namun, penyelesaian pengurusan kartu tanda pencari kerja berhubungan dengan pengesahan kartu tanda pencari kerja sebagaimana dipaparkan oleh Kepala Bidang di Dinas Tenaga Kerja. Bahwa apabila pegawai yang berwenang dalam mengesahkan kartu tanda pencari kerja tidak berada ditempat maka pelayanan harus menunggu hingga disahkan. Sehingga tidak dapat dikatakan pelayanan dapat diproses dengan cepat jika berkaitan dengan pengesahan kartu tanda pencari kerja.

## 3. Kehadiran Pegawai

Kehadiran pegawai merupakan salah satu penilaian dalam mengkaji efektivitas dari segi faktor waktu karena kehadiran dari pegawai berpengaruh pada penyelesaian pelayanan yang diberikan. Apabila pegawai tidak hadir maka pelayanan akan tertunda, atau jika terlambat maka pelayanan akan terhambat sehingga tidak dapat dikatakan efektif.

Sebagaimana dengan pelayanan kartu tanda pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Baubau bahwa didalam kehadiran pegawai, bahwa tiap pegawai Dinas Tenaga Kerja selalu hadir dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

Pegawai yang melayani kartu tanda pencari kerja selalu bersiap sebelum membuka pelayanan dan apabila mendapatkan perintah tugas diluar akan membagi tim menjadi 2 bagian agar pelayanan di kantor tetap dapat berjalan sebagaimana yang telah terjadwal dan tugas di lapangan juga dapat dilaksanakan.

## **Faktor Kecermatan**

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberian pelayanan kepada pelanggan, selain itu keahlian maupun kompetensi pegawai harus diperhatikan. Masyarakat selaku penerima layanan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

Berikut merupakan hasil dari pengkajian efektivitas pelayanan dari segi faktor kecermatan di Dinas Tenaga Kerja Kota Baubau, yaitu:

### **1. Ketelitian Dalam Pelayanan**

Ketelitian dalam pelayanan merupakan usaha pegawai dalam memberikan pelayanan dengan teliti dalam memeriksa berkas serta menginput sesuai dengan data juga melaksanakan kinerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Sebagaimana dengan pelayanan kartu tanda pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Baubau bahwa didalam ketelitian pelayanan yang dilakukan pegawai saat melayani terlihat dari kecermatan pegawai saat memeriksa kelengkapan berkas yang diajukan untuk kepengurusan kartu tanda pencari kerja. Persyaratan pengurusan kartu tanda pencari kerja, terdiri dari:

a. Ijazah dari SD (Sekolah Dasar) sampai ijazah terakhir (asli/fotocopy sah).

- b. Untuk Pendidikan Sarjana dan D3 membawa Transkrip Nilai (asli/fotocopy sah).
- c. Untuk SD sampai SMA membawa NEM (asli/fotocopy sah).
- d. KTP (asli) yang masih berlaku (untuk wilayah yang berdomisili di Kota Baubau) dan bagi yang diluar wilayah Kota Baubau dapat membawa keterangan Domisili dari Kelurahan setempat.
- e. Foto ukuran 3 x 4 = 3 lembar, ukuran 2 x 3 = 1 lembar.
- f. Sertifikat Kursus-kursus keterampilan bila ada.
- g. Kartu Vaksin.

Dengan mengacu pada persyaratan tersebut sehingga pegawai dapat dengan teliti dalam memperhatikan kelengkapan berkas agar dapat memproses pembuatan kartu tanda pencari kerja. Namun bila terdapat kekurangan dalam persyaratan maka pegawai akan menjelaskan dan mengarahkan kepada masyarakat apa saja data yang masih kurang.

Pentingnya kelengkapan berkas agar data yang diinput dapat sesuai dan secara sah dapat dipertanggungjawabkan. Sehingga tidak terjadi kesalahan dalam penginputan data karena data telah sesuai dengan yang dilampirkan oleh masyarakat.

### **2. Keahlian dan Kompetensi Pegawai**

Keahlian dan kompetensi pegawai merupakan kemampuan dan kesanggupan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan pengetahuan dan pemahaman pegawai mengenai pelayanan tersebut. Apabila

kurangnya pemahaman tentu akan berpengaruh pada efektivitas pelayanan.

Pegawai dinas tenaga kerja memiliki tingkat Pendidikan yang dikutip pada Profil Dinas Tenaga Kerja, yaitu: Pendidikan S2 (3 orang), Pendidikan S1 (15 orang), dan Pendidikan SMA (5 orang). Dan dengan keahlian menguasai computer khususnya yang bertugas dalam melayani pembuatan kartu tanda pencari kerja.

Sehingga didalam pelayanannya pegawai yang bertugas telah ahli dan berkompeten didalam mengurus pelayanan kartu tanda pencari kerja terutama keahlian dalam menguasai computer dan juga pelayanan administrasi karena berhubungan dengan memeriksa kelengkapan berkas yang sesuai dengan persyaratan, mencatat, kemudian melakukan penginputan untuk mengisi data dan pengesahan kepada pihak yang berwenang.

### 3. Penilaian Pelanggan Mengenai Pelayanan

Penilaian pelanggan mengenai pelayanan merupakan penilaian masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan pegawai yang memberikan pelayanan, dalam hal ini apabila terdapat kesalahan dalam penginputan data tentu masyarakat akan membantu pegawai dengan memeriksa data agar dapat diubah sehingga pelayanan yang dilakukan dapat efektif dari segi kecermatan.

Dinas Tenaga Kerja sangat memperhatikan penilaian masyarakat mengenai pelayanan kartu tanda pencari kerja

dengan menyediakan kotak saran khusus untuk menilai kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam kepengurusan kartu tanda pencari kerja.

Namun sejauh ini dari data yang diterima tidak ada kritikan yang diberikan masyarakat berkaitan dengan pelayanan kartu tanda pencari kerja sehingga pelayanan dapat dikatakan efektif.

### **Faktor Gaya Pemberian Pelayanan**

Merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada masyarakat selaku pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai social yang dianut oleh orang yang bersangkutan seperti dari tingkah laku berupa kesopanan, keramahan terlebih khusus dalam pelayanan tentu dibutuhkan daya tanggap dan tanggung jawab.

Berikut merupakan hasil dari pengkajian efektivitas pelayanan dari segi faktor gaya pemberian pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kota Baubau, yaitu:

#### 1. Daya Tanggap Dalam Pemberian Pelayanan

Daya tanggap dalam pemberian pelayanan merupakan ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan dimulai dari kedatangan masyarakat, hingga pemberian

pemahaman apabila terdapat masyarakat yang tidak memahami prosedur yang ada.

Didalam pemberian pelayanan kartu tanda pencari kerja, pegawai di Dinas Tenaga Kerja sangat tanggap dengan selalu siap di meja pelayanan sehingga ketika masyarakat datang dapat langsung dilayani sehingga tidak ada antrian.

## 2. Tanggung Jawab Dalam Pemberian Pelayanan

Tanggung jawab dalam pemberian pelayanan merupakan kesanggupan pegawai dalam melaksanakan tugasnya yaitu dengan memenuhi tanggung jawab kepada penerima layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Didalam pemberian pelayanan, pegawai bertanggung jawab penuh dengan memastikan kelengkapan berkas agar tidak kekurangan data dalam kepengurusan kartu tanda pencari kerja. Selain itu, pegawai bertanggung jawab didalam proses pelayanan dimulai dari awal kepengurusan dengan memeriksa kelengkapan berkas, juga memberikan pengarahan apabila terdapat berkas yang masih kurang dan memperbaiki bila terdapat kesalahan dalam penginputan data di kartu tanda pencari kerja.

## 3. Sopan Santun Dalam Pemberian Pelayanan

Sopan santun dalam pemberian pelayanan merupakan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan khususnya kesopanan saat memberikan pelayanan agar masyarakat dapat nyaman dalam menyampaikan keperluan.

Sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan kartu tanda pencari kerja dengan menerapkan 3S (Senyum, Sapa dan Salam) didalam memberikan pelayanan, selain itu menjelaskan dengan jelas dan suara yang rendah namun dapat didengar sehingga masyarakat akan dengan senang hati mendapatkan pelayanan.

## 4. Keramahan Dalam Pemberian Pelayanan

Keramahan dalam pemberian pelayanan merupakan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan khususnya dalam menyambut kedatangan masyarakat dengan ramah sebagaimana prosedur dalam pemberian layanan. Didalam memberikan pelayanan, pegawai sangat ramah dalam berkomunikasi seperti mengarahkan maupun menjelaskan mengenai prosedur persyaratan yang kurang dengan ramah sehingga tercipta pelayanan yang baik.

Masyarakat yang datang untuk menanyakan persyaratan dan pegawai memberikan pengarahan dengan memberikan penjelasan yang ramah agar dapat mudah dimengerti. Dari keramahan pegawai inilah yang dapat menimbulkan kenyamanan masyarakat dalam mengajukan syarat kepengurusan kartu tanda pencari kerja.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Baubau, dapat

disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan cukup maksimal. Dari aspek waktu, ketepatan pelayanan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan, di mana pegawai selalu hadir dan mempersiapkan pelayanan sebelum jam operasional dimulai. Namun, kecepatan pelayanan masih bergantung pada ketersediaan pegawai yang berwenang dalam proses pengesahan. Dari segi kecermatan, pegawai menunjukkan ketelitian dalam memverifikasi kelengkapan syarat dan prosedur pelayanan. Selain itu, kompetensi pegawai dalam menjalankan tugasnya juga sudah memadai, terbukti dari tidak adanya kritik yang masuk melalui kotak saran yang telah disediakan. Sementara itu, dalam hal gaya pemberian pelayanan, responsivitas pegawai tergolong baik karena pelayanan diberikan secara langsung sehingga tidak terjadi penumpukan antrean. Pegawai juga menunjukkan tanggung jawab dengan melakukan pemeriksaan data secara mendetail untuk mencegah kesalahan penginputan. Selain itu, sikap sopan santun dan keramahan pegawai tercermin dalam penerapan prinsip 3S (Senyum, Sapa, dan Salam), yang semakin meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andani, D. (2023). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi Dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal (WPAJ)*, 5(1).
- Doodoh, C. I. (2023). IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENCARI KERJA (AK-1) DI DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN MINAHASA UTARA PROVINSI SULAWESI UTARA. *Disertasi*.
- Handayani, S. 2. (2016). *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. . Jakarta: Gunung Agung.
- Harbani, P. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Haris, S. (2004). *Desentralisasi dan otonomi daerah: desentralisasi, demokratisasi & akuntabilitas pemerintahan daerah*. Yayasan Obor Indonesia.
- Marliani, L. (2017). PENERAPAN NILAI-NILAI ETIKA BAGI BIROKRASI PEMERINTAH DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DAN CLEAN GOVERNMENT. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 4.
- MENPANRB, K. (2003). [https://dpmpstp.bandarlampunkota.go.id/dasar\\_hukum/Permen/Keputusan%20Menteri%20Pendayagunaan%20Aparatur%20Negara%20Nomor\\_63\\_2003.pdf](https://dpmpstp.bandarlampunkota.go.id/dasar_hukum/Permen/Keputusan%20Menteri%20Pendayagunaan%20Aparatur%20Negara%20Nomor_63_2003.pdf)
- Raharjo, M. M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.

- Ratminto, Winarsih, A. S., & Septi, A. (2005). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riawan Tjandra. (2005). *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pamburuan.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Jakarta: Kencana.
- Siagian, S. P. (2006). *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Public, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tika, P. (2006). *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Triana, Y., Ulumudin, A., & Aida, N. (2019). ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP DI KECAMATAN CILAWU KABUPATEN GARUT. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 10(1).
- Waluyo. (2007). *Manajemen Publik: Konsep, Aplikasi Dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.

