

KUALITAS PELAYANAN KARTU ANTAR KERJA (AK-1) DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Nida Amalia¹, Ni Made Musiyani Anjasmari², Jumaidi³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

E-mail: amalyanida73@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara belum sepenuhnya optimal. Pencari kerja masih sering mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi SIAPkerja karena masalah teknis, minimnya sosialisasi dan informasi menyebabkan banyak pencari kerja belum memahami cara penggunaan aplikasi sehingga menimbulkan kebingungan dan kelengkapan berkas yang kurang, ketepatan waktu pelayanan belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Berdasarkan hal di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif- kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data informan berjumlah 12 orang dengan teknik *purposive sampling*. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong cukup baik dilihat dari 15 indikator diketahui kemampuan sarana kurang baik, prasarana fisik sudah baik, ketepatan waktu kurang baik, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan cukup baik, sikap yang simpatik sudah baik, akurasi yang tinggi cukup baik, pelayanan yang cepat kurang baik, penyampaian informasi yang jelas kurang baik, komunikasi (*communication*) cukup baik, kredibilitas (*credibility*) cukup baik, keamanan (*security*) sudah baik, kompetensi (*competence*) sudah baik, sopan santun (*courtesy*) sudah baik, perhatian cukup baik, memahami keinginan masyarakat cukup baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi, meliputi faktor penghambat yaitu server overload atau down dan keterbatasan anggaran, faktor pendukung meliputi prasarana fisik yang memadai untuk menunjang pelayanan dan kompetensi petugas pelayanan yang memadai. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1), maka disarankan kepada petugas Kementerian Ketenagakerjaan melakukan evaluasi menyeluruh penggunaan aplikasi SIAPkerja untuk mengidentifikasi kendala yang ada dan menemukan solusi yang tepat agar perbaikan dapat segera dilakukan. Kepada Kepala Dinas diharapkan mengarahkan pegawai di bidang Tenaga Kerja agar lebih aktif sosialisasi secara terintegrasi mengenai aplikasi SIAPkerja termasuk tata cara penggunaannya, dan persyaratan yang harus dipenuhi. Selain itu, perlu disediakan panduan yang jelas di kantor agar pencari kerja dapat lebih memahami prosedur. Kepada pencari kerja diharapkan lebih aktif dalam mencari informasi, seperti persyaratan yang harus dipenuhi untuk menerima layanan.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Kartu AK-1

ABSTRACT

The quality of the Job Seeker Card (AK-1) service at the Investment and One-Stop Integrated Services Office and Manpower of Hulu Sungai Utara Regency is not yet fully optimal. Job seekers often face difficulties in accessing the SIAPkerja application due to technical issues, and the lack of socialization and information has led many job seekers to not understand how to use the application, resulting in confusion and incomplete documentation. The timeliness of the service does not align with the established Standard Operating Procedures (SOP). Based on the above, this study aims to assess the quality of the Job Seeker Card (AK-1) service at the Investment and One-Stop Integrated Services Office and Manpower of Hulu Sungai Utara Regency and the factors influencing it. This research employs a qualitative approach with a descriptive-qualitative type. Data collection techniques used include observation, interviews, and documentation. The data sources consist of 12 informants selected through purposive sampling. After data collection, the analysis was conducted using techniques that include data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study indicate that the quality of the Job Seeker Card (AK-1) service at the Investment and One-Stop Integrated Services Office and Manpower of Hulu Sungai Utara Regency is categorized as fairly good

based on 15 indicators. It was found that the capability of facilities is poor, physical infrastructure is good, timeliness is poor, uniform service for all customers without errors is fairly good, sympathetic attitude is good, high accuracy is fairly good, fast service is poor, clear information delivery is poor, communication is fairly good, credibility is fairly good, security is good, competence is good, courtesy is good, attention is fairly good, and understanding the community's desires is fairly good. The influencing factors include hindering factors such as server overload or down and budget limitations, while supporting factors include adequate physical infrastructure to support services and sufficient competence of service personnel. To improve the quality of the Job Seeker Card (AK-1) service, it is recommended that the Ministry of Manpower officials conduct a comprehensive evaluation of the use of the SIAPkerja application to identify existing obstacles and find appropriate solutions for immediate improvements. The Head of the Office is expected to direct employees in the Manpower sector to be more active in socializing integratively about the SIAPkerja application, including the procedures for its use and the requirements that must be met. Additionally, clear guidelines should be provided at the office so that job seekers can better understand the procedures. Job seekers are also encouraged to be more proactive in seeking information, such as the requirements that must be fulfilled to receive services.

Keywords: *Quality, Service, AK-1 Card*

PENDAHULUAN

Di era globalisasi dan digitalisasi saat ini, pencarian kerja menjadi salah satu tantangan utama bagi banyak individu, terutama bagi mereka yang baru lulus atau yang sedang beralih karier. Banyak pencari kerja yang merasa kesulitan untuk menemukan pekerjaan yang sesuai dengan kualifikasi dan minat mereka. Dengan meningkatnya jumlah pencari kerja, oleh karena itu penting bagi pemerintah untuk menyediakan sistem yang efektif dalam mendukung proses pencarian kerja.

Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui penerbitan Kartu Antar Kerja (AK-1), yang berfungsi sebagai tanda bukti bahwa seseorang sedang mencari pekerjaan. Kartu AK-1 yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja berfungsi sebagai data statistik untuk menunjukkan jumlah pencari kerja di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Data ini penting untuk membandingkan dengan jumlah lapangan pekerjaan yang tersedia, serta sebagai landasan bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan di bidang ketenagakerjaan yang lebih baik. Keberadaan Kartu AK-1 diatur oleh regulasi, seperti Peraturan Kementerian Ketenagakerjaan Nomor 39 Tahun 2016, yang menunjukkan pentingnya kartu ini dalam proses pencarian kerja.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan mutu pelayanan di bidang tenaga kerja, termasuk pelayanan pembuatan Kartu AK-1. Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, Dinas ini telah beralih dari sistem manual ke sistem pelayanan online melalui aplikasi SIAPkerja. Aplikasi ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dan efektif kepada pencari kerja, serta menyediakan informasi terkait lowongan pekerjaan dan rekrutmen.

Melalui hasil observasi awal dalam pengamatan peneliti menemukan beberapa masalah dalam Pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara, antara lain:

1. Sistem proses pendaftaran pembuatan Kartu AK-1 yang kini dilakukan secara online melalui aplikasi SIAPkerja. Namun, pencari kerja masih sering mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi SIAPkerja karena masalah teknis, seperti gangguan jaringan dan error pada aplikasi SIAPkerja yang menghambat kelancaran pendaftaran dan verifikasi data pencari kerja.
2. Minimnya sosialisasi dan informasi mengenai aplikasi SIAPkerja menyebabkan banyak pencari kerja belum memahami cara penggunaan aplikasi, sehingga sering menimbulkan kebingungan saat proses pendaftaran dan kelengkapan berkas yang kurang.
3. Ketepatan waktu pelayanan belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, di mana proses pelayanan seharusnya selesai dalam waktu 50 menit. Namun

kenyataannya, penyelesaian pelayanan sering kali melebihi batas waktu tersebut dan dapat berlangsung hingga 2 jam. Selain itu, pencari kerja terkadang harus melakukan kunjungan ulang pada hari berikutnya. Kondisi ini disebabkan oleh kendala teknis.

Lola Destrianti (2021) “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) Di Dinas Tenaga Kerja Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Bangka”. Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung. Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bangka cukup baik. Berdasarkan indikator *tangible* (bukti langsung) cukup baik, hanya saja sering terkendala masalah jaringan dalam proses pembuatan kartu AK-1. Berdasarkan indikator *reliability* (kehandalan) cukup baik dirasakan oleh penerima pelayanan, hanya saja dibutuhkan lebih banyak petugas pelayanan yang menguasai bidang IT khusus kartu AK-1. Berdasarkan indikator *responsiveness* (daya tanggap) cukup baik karena dilihat dari bagaimana petugas pelayanan telah memaksimalkan kemampuannya untuk memberikan pelayanan yang membuat penerima pelayanan merasa cepat ditanggapi. Berdasarkan *assurance* (jaminan) dirasakan oleh penerima pelayanan cukup baik dan tidak mengeluarkan biaya dalam proses pembuatan kartu pencari kerja (AK-1). Berdasarkan indikator *empathy* (empati) pada dasarnya penerima pelayanan merasa telah diberikan pelayanan yang baik selama berlangsungnya pelayanan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian terdahulu dilakukan di Dinas Tenaga Kerja Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Bangka, sementara penelitian penulis dilakukan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- b. Penelitian terdahulu di Dinas tersebut tidak menggunakan aplikasi SIAPkerja, sementara di Dinas tempat penulis melakukan penelitian telah menggunakan sistem berbasis online melalui aplikasi SIAPkerja untuk memproses pendaftaran Kartu Antar Kerja (AK-1).

Azmi Nafiisa Zalfadhiya (2024) “Kualitas Pelayanan Aplikasi Siapkerja Di Bidang Penempatan Tenaga Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Bandung (Studi Kasus Dalam Pembuatan Kartu AK-1 Bagi Para Pencari Kerja)”. Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung. Penelitian ini difokuskan pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono yang menentukan tercapainya kualitas pelayanan yaitu keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Antar Kerja (AK-1) melalui aplikasi SIAPkerja sudah baik dalam beberapa aspek, seperti pengetahuan dan kompetensi pegawai, serta responsif terhadap kebutuhan pengguna. Namun, masalah yang sering muncul meliputi ketidaksesuaian status pekerjaan aktual dengan informasi yang tercatat dalam aplikasi, kendala teknis seperti error pada aplikasi, serta keterbatasan dalam penanganan masalah teknis yang memerlukan bantuan dari pemerintah pusat. Masih terdapat ruang untuk perbaikan terutama dalam menangani masalah teknis dan memperbaiki keandalan aplikasi. Peningkatan kejelasan informasi dan edukasi kepada pengguna juga diperlukan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian terdahulu dilakukan di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Bandung, sedangkan penelitian penulis dilakukan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara.

b. Penelitian terdahulu difokuskan pada lima dimensi menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Tjiptono, sedangkan penelitian penulis memfokuskan kepada beberapa aspek terkait dengan kualitas pelayanan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi dan Hamdani.

Triguno dalam Nurdin (2019:16) mengartikan kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/ organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat. Hayat (2017:22), pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Sampara dalam (Mursyidah & Choiriyah, 2020:33) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan dalam memberikan pelayanan sebagai acuan baku pelayanan yang baik.

Kartu antar kerja (AK-1) adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia melalui Dinas di tingkat Kota atau Kabupaten untuk para pencari kerja. Kartu ini tidak hanya berfungsi sebagai identifikasi bagi pencari kerja, tetapi juga menjadi salah satu syarat dalam melamar suatu pekerjaan, baik di instansi pemerintahan maupun di perusahaan swasta. Meskipun tidak semua instansi atau perusahaan mewajibkan kepemilikan kartu AK-1, keberadaannya tetap penting dalam proses pencarian kerja. Kartu ini mencakup informasi pribadi seperti nama lengkap, NIK, informasi pendidikan, dan data lainnya, serta telah mengalami perubahan format dari formulir berwarna kuning menjadi dokumen formal berwarna putih.

Kartu AK-1 memiliki beberapa fungsi penting dalam mendukung pencari kerja. Salah satunya adalah sebagai alat pendataan oleh Dinas bidang Tenaga Kerja, yang membantu pemerintah dalam memantau jumlah pencari kerja di suatu daerah. Dengan data yang akurat, pemerintah dapat merancang program-program yang lebih efektif untuk mengurangi pengangguran dan meningkatkan kesempatan kerja. Kartu ini juga sering kali menjadi syarat administratif dalam proses perekrutan di banyak perusahaan. Dengan memiliki kartu ini, pencari kerja dapat mengakses berbagai layanan ketenagakerjaan, seperti pelatihan, informasi lowongan kerja, dan bantuan dalam proses pencarian kerja. Kartu AK-1 memberikan keuntungan bagi pencari kerja, terutama bagi lulusan baru. Dengan terdaftar di Dinas bidang Tenaga Kerja, mereka dapat menerima informasi lowongan pekerjaan yang sesuai dengan kualifikasi mereka. Selain itu, dapat digunakan untuk melapor jika pencari kerja belum mendapatkan pekerjaan setelah periode tertentu, sehingga tetap terhubung dengan layanan ketenagakerjaan yang ada.

Proses pembuatan kartu AK-1 relatif mudah dan tidak dikenakan biaya. Pencari kerja hanya perlu menyiapkan dokumen-dokumen seperti KTP, ijazah, pas foto, dan dokumen pendukung lainnya. Setelah semua berkas lengkap, pencari kerja dapat mengunjungi kantor Dinas bidang Tenaga Kerja untuk mengajukan permohonan. Dalam beberapa kasus, pembuatan kartu ini juga dapat dilakukan secara online dengan mengakses situs resmi atau aplikasi yang disediakan seperti aplikasi SIAPkerja, mengisi data diri dan mengunggah dokumen yang diperlukan, memudahkan akses bagi mereka yang tidak dapat datang langsung ke kantor. SIAPkerja (Sistem Informasi dan Aplikasi Pelayanan Ketenagakerjaan) adalah platform digital yang dikembangkan oleh Kementerian Ketenagakerjaan (Kemnaker) untuk membantu masyarakat, lembaga, dan perusahaan dalam mengakses layanan ketenagakerjaan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2020:9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang bersifat berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau enterpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data di lakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara dan dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena dan menemukan hipotesis. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Anggara (2015:21) penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam. Artinya penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data informan berjumlah 12 orang dengan teknik *purposive sampling*. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:133) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara

Penelitian ini berdasarkan teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dikemukakan oleh Lupiyoadi dan Hamdani dalam Indrasari (2019:63) diantaranya sebagai berikut: berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), empati (*empathy*).

1. Berwujud (*tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

a. Kemampuan Sarana

Sistem teknologi yang digunakan untuk mendukung operasional layanan kepada pelanggan, yang menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan khususnya Aplikasi SIAPkerja dalam pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kemampuan sarana teknologi penunjang dalam proses pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara masih tergolong kurang baik. Meskipun pendaftaran AK-1 telah tersedia secara online melalui aplikasi SIAPkerja, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala, terutama terkait gangguan jaringan dan error pada aplikasi SIAPkerja, khususnya saat terjadi pembaruan (*update*) atau ketika aplikasi SIAPkerja diakses secara bersamaan oleh banyak pengguna. Permasalahan teknis ini menyebabkan aplikasi tersebut sulit diakses, sehingga menghambat proses pendaftaran, verifikasi data, dan pencetakan Kartu AK-1 secara optimal.

b. Prasarana Fisik

Kelengkapan dasar berupa fasilitas dan infrastruktur yang mendukung pelaksanaan

layanan agar dapat berjalan dengan baik serta memenuhi kebutuhan pelanggan khususnya terkait pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa prasarana fisik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara secara keseluruhan tergolong baik. Fasilitas seperti ruang pelayanan yang luas dan nyaman, area tunggu dengan jumlah kursi yang cukup, tempat parkir yang cukup luas, peralatan yang lengkap, serta fasilitas pendukung lainnya, memberikan kenyamanan dan mendukung proses pengurusan Kartu Antar Kerja (AK-1). Kondisi prasarana fisik yang memadai ini berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pencari kerja selama proses pelayanan.

2. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

a. Ketepatan Waktu

Kesesuaian waktu atau durasi dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan kepada masyarakat khususnya terkait pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong kurang baik. Meskipun Standar Operasional Prosedur (SOP) menetapkan bahwa seluruh proses pelayanan, mulai dari pembuatan akun, pengisian data, verifikasi, hingga penerbitan dan penyerahan Kartu AK-1, dapat diselesaikan dalam waktu 50 menit. Namun kenyataannya sering terjadi keterlambatan akibat kendala teknis seperti gangguan jaringan dan error pada aplikasi SIAPkerja. Akibatnya, proses pelayanan sering terhambat sehingga pencari kerja harus menunggu lebih lama atau bahkan melakukan kunjungan ulang ke kantor. Selain itu, terdapat kekurangan terkait kelengkapan dokumen, khususnya pengunggahan ijazah, yang turut mempengaruhi kelancaran proses verifikasi. Dengan demikian, pelayanan belum dapat diselesaikan tepat waktu dan sering melebihi standar waktu yang telah ditetapkan.

b. Pelayanan Yang Sama Untuk Semua Pelanggan Tanpa Kesalahan

Pelayanan yang diberikan secara adil dan setara kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan siapa pun dan tanpa adanya kesalahan dalam proses pelayanan yang diberikan tersebut, berupa kesalahan teknis maupun non-teknis khususnya terkait pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong cukup baik. Pelayanan telah diberikan secara setara tanpa diskriminasi kepada semua pencari kerja, termasuk penyandang disabilitas. Petugas berupaya memberikan layanan yang adil dan sama kepada seluruh pencari kerja. Namun, pelayanan yang benar-benar

bebas dari kesalahan belum sepenuhnya tercapai, baik dari sisi teknis maupun non-teknis. Kendala teknis seperti gangguan jaringan dan error pada aplikasi SIAPkerja, serta kesalahan pengisian data oleh pencari kerja, terutama ketidaklengkapan dokumen seperti hanya mengunggah ijazah terakhir pada bagian pendidikan terakhir, hal ini masih sering menjadi penyebab terhambatnya proses pendaftaran, verifikasi data, dan penerbitan Kartu AK-1.

c. Sikap Yang Simpatik

Perilaku dan respons positif yang ditunjukkan oleh petugas ketika berinteraksi dengan pelanggan atau masyarakat dalam memberikan pelayanan, khususnya terkait pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa sikap para petugas Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam memberikan pelayanan tergolong baik. Para petugas menunjukkan sikap ramah, sabar, simpatik, dan terbuka, serta selalu siap membantu dan memberikan penjelasan apabila ada pencari kerja yang menanyakan hal-hal yang kurang dipahami. Sikap tersebut menciptakan suasana yang nyaman dan dihargai selama proses pengurusan Kartu AK-1.

d. Akurasi Yang Tinggi

Kemampuan memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan tanpa kesalahan. Menunjukkan bahwa pelayanan dilakukan dengan konsistensi dan keandalan yang memenuhi harapan pelanggan, sehingga meminimalkan kesalahan baik teknis maupun non-teknis dalam pelayanan kepada masyarakat khususnya terkait pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa akurasi yang tinggi dalam pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong cukup baik. Para petugas menunjukkan ketelitian dan konsistensi dalam menjalankan tugas, memastikan kelengkapan dokumen pencari kerja saat verifikasi data. Namun, akurasi pelayanan masih dipengaruhi oleh kendala teknis seperti gangguan jaringan dan kesulitan mengakses aplikasi akibat error, serta faktor non-teknis kurangnya pemahaman pencari kerja terhadap sistem. Selain itu, pengisian data oleh pencari kerja yang kurang sesuai ketentuan juga memengaruhi akurasi pelayanan.

3. Ketanggapan (*responsiveness*)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

a. Pelayanan Yang Cepat

Pelayanan yang diberikan tidak terkesan mengulur-ulur waktu dan sesuai dengan waktu yang ditentukan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan kepada masyarakat khususnya terkait pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang cepat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara masih tergolong kurang baik.

Meskipun berdasarkan dokumentasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Aplikasi SIAPkerja dapat diselesaikan dalam waktu 50 menit. Kecepatan pelayanan sering terhambat oleh kendala teknis seperti gangguan jaringan dan error pada aplikasi SIAPkerja akibat pembaruan dilakukan, serta karena aplikasi digunakan oleh banyak pengguna di seluruh Indonesia sehingga penanganan masalah tidak dapat dilakukan secara langsung dan cepat. Selain itu, kurangnya kelengkapan dokumen juga memperpanjang waktu pelayanan. Akibat berbagai kendala tersebut, pencari kerja sering mengalami keterlambatan, harus bolak-balik ke kantor, atau menunggu hingga aplikasi kembali normal, sehingga pelayanan belum berjalan dengan cepat dan lancar secara optimal.

b. Penyampaian Informasi Yang Jelas

Bentuk kejelasan dalam hal prosedur maupun mekanisme pelayanan kepada masyarakat khususnya terkait pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa penyampaian informasi yang jelas di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong kurang baik. Meskipun telah dilakukan upaya untuk memberikan informasi melalui penyediaan brosur dan sosialisasi langsung kepada pencari kerja yang datang ke kantor, jangkauan sosialisasi tersebut masih terbatas dan belum menyentuh masyarakat secara luas. Penyampaian informasi melalui brosur juga masih kurang jelas dan singkat, sehingga para pencari kerja tetap memerlukan penjelasan lebih lanjut. Banyak pencari kerja belum mengetahui bahwa pendaftaran Kartu AK-1 kini dilakukan secara online melalui aplikasi SIAPkerja, yang menimbulkan kebingungan dalam memahami prosedur, penggunaan aplikasi, dan persyaratan dokumen. Perbedaan persyaratan dokumen antar daerah, khususnya terkait kelengkapan ijazah dari SD/MI hingga ijazah terakhir, sebagian pencari kerja hanya membawa ijazah terakhir saja, sehingga tidak memenuhi persyaratan yang berlaku.

4. Jaminan dan Kepastian (*assurance*)

Pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

a. Komunikasi (*Communication*)

Proses penyampaian pesan atau informasi dari satu pihak ke pihak lain agar dapat dipahami dengan jelas oleh penerima, serta merespon pertanyaan atau keluhan masyarakat khususnya terkait pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa komunikasi antara petugas dengan pencari kerja dalam pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong cukup baik. Hal ini disebabkan oleh akibat perbedaan tingkat pemahaman pencari kerja dan brosur yang berisi langkah-langkah singkat serta kurang rinci menyebabkan banyak pencari kerja, terutama yang baru pertama kali menggunakan aplikasi SIAPkerja, merasa bingung dan kesulitan memahami prosedur pendaftaran online. Akibatnya, pencari kerja sering mengajukan pertanyaan berulang kali agar dapat

memahami proses pendaftaran dengan benar, dan petugas memberikan penjelasan tambahan yang membantu mereka memahami proses tersebut dengan lebih baik.

b. Kredibilitas (*Credibility*)

Tingkat kepercayaan dan keyakinan yang dimiliki masyarakat terhadap petugas pelayanan, yang didasarkan konsistensi dalam memberikan layanan sesuai standar yang berlaku. Kredibilitas mencerminkan sejauh mana masyarakat merasa yakin bahwa pelayanan dapat dipercaya dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat khususnya terkait pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kredibilitas Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong cukup baik. Meskipun sering terjadi kendala teknis pada aplikasi SIAPkerja yang menyebabkan keterlambatan dan ketidaknyamanan bagi para pencari kerja, kepercayaan masyarakat tetap terjaga karena dinas ini merupakan satu-satunya instansi yang menyediakan layanan AK-1 yang sangat dibutuhkan oleh pencari kerja di wilayah tersebut. Selain itu, fasilitas yang memadai dan sikap ramah petugas turut mendukung terciptanya kepercayaan tersebut, sehingga pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan para pencari kerja.

c. Keamanan (*Security*)

Menjaga proses pelayanan agar sesuai dengan legal hukum ataupun ketentuan yang berlaku, dapat dinilai melalui jaminan keamanan data pribadi pengguna. Aplikasi SIAPkerja harus memastikan semua data pengguna terlindungi dengan baik khususnya terkait pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa keamanan pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong baik. Data pribadi dan dokumen pengguna terlindungi dengan baik melalui aplikasi SIAPkerja yang menerapkan sistem keamanan ketat, karena hanya dapat diakses oleh pengguna dengan email dan password yang valid. Pelayanan ini dijalankan dengan sistem yang jelas dan perlindungan data yang kuat, sehingga data pribadi terjamin tidak akan disalahgunakan dan menimbulkan rasa aman serta kepercayaan bagi para pencari kerja. Data pribadi dijaga kerahasiaannya dan tidak ada akses tanpa izin dari pihak yang tidak berwenang. Tidak ditemukan keluhan terkait keamanan data, yang menunjukkan bahwa sistem aplikasi SIAPkerja dan mekanisme pelayanan yang diterapkan efektif dalam menjaga privasi serta keamanan pengguna.

d. Kompetensi (*Competence*)

Kesesuaian bidang kerja dan kualifikasi pendidikan atau keahlian petugas pelayanan khususnya terkait pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kompetensi petugas pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong baik dan terus meningkat. Petugas tidak hanya menguasai prosedur pelayanan secara menyeluruh, tetapi juga memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang memadai. Yang

tercermin dari pelatihan rutin yang diikuti setiap pegawai sebagai pembekalan tambahan, baik di tingkat provinsi maupun pusat. Para petugas juga secara aktif terus meningkatkan keterampilan mereka, terutama dalam penggunaan aplikasi SIAPkerja, serta mampu beradaptasi dengan pembaruan aplikasi dan transisi dari sistem manual ke layanan online, sehingga pelayanan kepada pencari kerja dapat berjalan dan selaras dengan perkembangan teknologi.

e. Sopan Santun (*Courtesy*)

Bentuk sikap dari petugas pelayanan agar memberikan rasa nyaman dalam interaksi pelayanan kepada masyarakat khususnya terkait pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa sopan santun petugas pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam memberi pelayanan kepada pencari kerja tergolong baik. Petugas selalu menunjukkan sikap sopan santun kepada para pencari kerja, sehingga menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan membuat pencari kerja merasa dihargai selama proses pelayanan berlangsung.

5. Empati (*empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

a. Perhatian

Bentuk kemampuan untuk memberikan perhatian yang tulus dan mendalam dengan memahami serta merespons kebutuhan, keinginan, dan perasaan mereka secara personal, menunjukkan kepedulian melalui interaksi yang positif dan memberikan solusi yang relevan, dengan tujuan menciptakan hubungan yang saling menghargai.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan perhatian yang diberikan oleh petugas pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong cukup baik. Petugas berupaya mempermudah proses pelengkapan dokumen yang kurang lengkap dengan memberikan solusi, seperti meminta pencari kerja agar foto dokumen dikirimkan oleh keluarga sehingga tidak perlu bolak-balik ke kantor. Selain itu, petugas juga memberikan penjelasan kepada pencari kerja yang mengalami kesulitan dalam memahami proses pendaftaran di aplikasi SIAPkerja. Namun, kendala teknis seperti error atau pembaruan aplikasi yang menyebabkan aplikasi tidak dapat diakses, sehingga petugas tidak dapat memberikan perhatian atau solusi langsung hingga aplikasi kembali normal.

b. Memahami Keinginan Masyarakat

Mengerti kebutuhan dan harapan pencari kerja terkait proses pelayanan. Hal ini mencakup pemahaman secara mendalam terhadap apa yang diinginkan, diharapkan, dan dirasakan oleh pencari kerja selama proses pembuatan Kartu Antar Kerja (AK-1), sehingga pelayanan yang diberikan dapat benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa petugas di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara memahami keinginan pencari kerja dalam pelayanan Kartu AK-1

dengan cukup baik. Petugas berupaya memberikan penjelasan terkait hal-hal yang kurang dipahami oleh pencari kerja serta solusi atas kelengkapan dokumen yang belum lengkap. Namun, kendala teknis pada aplikasi SIAPkerja berupa error yang menyebabkan aplikasi tidak dapat diakses sering menghambat proses pelayanan, sehingga menyebabkan keterlambatan. Akibatnya, pencari kerja harus menunggu lebih lama atau melakukan kunjungan berulang, sehingga pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara

Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka diketahui ada beberapa faktor mempengaruhi pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara, diantaranya:

1. Faktor Penghambat

a. Server Overload atau Down

Kondisi di mana server tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Kondisi ini menyebabkan layanan yang bergantung pada server menjadi tidak dapat diakses atau tidak beroperasi dengan baik. Hal ini sangat berpengaruh khususnya pada aplikasi SIAPkerja terkait pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kemampuan sarana teknologi penunjang dalam proses pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara masih tergolong kurang baik. Pelayanan sering menghadapi kendala teknis dalam mengakses aplikasi SIAPkerja, seperti jaringan yang tidak stabil, tingginya beban akses akibat banyaknya pengguna dari seluruh Indonesia yang mengakses secara bersamaan dan proses pembaruan atau update aplikasi yang dilakukan juga menyebabkan aplikasi mengalami error. Kondisi ini menyebabkan server mengalami overload atau bahkan down, sehingga aplikasi sulit diakses dan menghambat proses pendaftaran, verifikasi data, serta pencetakan Kartu AK-1. Akibatnya, pelayanan Kartu AK-1 menjadi tidak cepat dan tidak tepat waktu.

b. Keterbatasan Anggaran

Rencana keuangan yang digunakan untuk menjalankan suatu program. Kurangnya dana yang tersedia untuk melaksanakan program sosialisasi secara menyeluruh. Hal ini menyebabkan sosialisasi tidak dapat menjangkau masyarakat secara luas, sehingga sebagian besar pencari kerja tidak mendapatkan informasi yang cukup dan kurang memahami tata cara penggunaan aplikasi serta prosedur pendaftaran.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi SIAPkerja masih terbatas dan belum terintegrasi secara menyeluruh akibat keterbatasan anggaran. Sosialisasi yang dilakukan selama ini lebih bersifat persuasif dan hanya diberikan kepada pencari kerja yang datang langsung ke kantor, sehingga belum menjangkau masyarakat secara luas. Akibatnya, sebagian besar pencari kerja kurang memahami dan mengetahui tata cara penggunaan aplikasi,

prosedur pendaftaran, serta persyaratan dokumen yang harus dilengkapi untuk pembuatan Kartu AK-1.

2. Faktor Pendukung

a. Prasarana Fisik Yang Memadai Untuk Menunjang Pelayanan

Kelengkapan dasar fisik atau infrastruktur yang mendukung pelaksanaan layanan agar dapat berjalan dengan baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan khususnya terkait pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa prasarana fisik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara secara keseluruhan tergolong baik. Fasilitas seperti ruang pelayanan yang luas dan nyaman, area tunggu dengan jumlah kursi yang cukup, tempat parkir, peralatan yang lengkap, serta fasilitas pendukung lainnya, memberikan kenyamanan dan menunjukkan bahwa prasarana fisik tersebut mampu menunjang pelaksanaan pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1).

b. Kompetensi Petugas Pelayanan Yang Memadai

Aspek penting dalam proses pelayanan publik agar adanya kesesuaian bidang kerja dan kualifikasi Pendidikan atau keahlian petugas pelayanan khususnya terkait pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kompetensi petugas pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong baik. Kompetensi petugas pelayanan yang sesuai dengan bidang dan keahlian menjadi kunci dalam memberikan layanan. Melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan, petugas mampu beradaptasi dengan perubahan sistem dari manual ke sistem online menggunakan aplikasi SIAPkerja. Kemampuan mereka dalam menggunakan dan mengoperasikan aplikasi tersebut dengan baik. Peralihan ini meningkatkan efisiensi pelayanan sehingga pelayanan dapat mengikuti perkembangan teknologi dan memenuhi kebutuhan pencari kerja.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah peneliti kemukakan, maka dapat disimpulkan bahwa: Kualitas Pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik dilihat dari berwujud (*tangibles*) meliputi, kemampuan sarana terkait Aplikasi SIAPkerja tergolong kurang baik, prasarana fisik tergolong baik. Keandalan (*reliability*) meliputi, ketepatan waktu tergolong kurang baik, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan tergolong cukup baik, sikap yang simpatik tergolong baik, akurasi yang tinggi tergolong cukup baik. Ketanggapan (*responsiveness*) meliputi, pelayanan yang cepat tergolong kurang baik, penyampaian informasi yang jelas tergolong kurang baik. Jaminan dan kepastian (*assurance*) meliputi komunikasi (*communication*) tergolong cukup baik, kredibilitas (*credibility*) tergolong cukup baik, keamanan (*security*) tergolong baik, kompetensi (*competence*) tergolong baik, sopan santun (*courtesy*) tergolong baik. Empati (*empathy*) yang meliputi, perhatian dari petugas tergolong cukup baik, memahami keinginan masyarakat tergolong cukup baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara,

meliputi faktor penghambat indikator yang kurang baik. Pertama, server mengalami overload atau bahkan down saat terjadi tingginya beban akses akibat banyaknya pengguna yang mengakses secara bersamaan dan saat proses pembaruan (update) aplikasi SIAPkerja sehingga aplikasi mengalami error dan sulit diakses. Akibatnya, proses pelayanan menjadi terhambat, tidak cepat, dan tidak tepat waktu. Kedua, keterbatasan anggaran menyebabkan sosialisasi masih terbatas dan belum terintegrasi secara menyeluruh. Sosialisasi yang dilakukan selama ini bersifat persuasif dan hanya diberikan kepada pencari kerja yang datang langsung ke kantor, belum mampu menjangkau masyarakat secara luas. Akibatnya, banyak pencari kerja kurang memahami dan mengetahui cara penggunaan aplikasi, prosedur pendaftaran, dan persyaratan dokumen yang harus dilengkapi. Kemudian faktor pendukung indikator yang sudah baik. Pertama, prasarana fisik yang memadai untuk menunjang pelayanan karena fasilitas yang tersedia memberikan kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung, seperti ruang pelayanan luas dan nyaman, area tunggu dengan kursi cukup, tempat parkir, peralatan lengkap, serta fasilitas pendukung lainnya. Kedua, kompetensi petugas pelayanan yang memadai karena sesuai dengan bidang dan keahlian, kemampuan mereka dalam menggunakan dan mengoperasikan aplikasi, sehingga dapat mengikuti perkembangan teknologi dan memenuhi kebutuhan pencari kerja. Agar Kualitas Pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Hulu Sungai Utara menjadi lebih optimal disarankan kepada petugas Kementerian Ketenagakerjaan diharapkan melakukan evaluasi secara menyeluruh dalam penggunaan aplikasi SIAPkerja secara online, untuk mengidentifikasi kendala yang ada dan menemukan solusi yang tepat agar perbaikan dapat segera dilakukan. Kepada Kepala Dinas diharapkan dapat mengarahkan pegawai di bidang Tenaga Kerja agar lebih aktif dalam meningkatkan sosialisasi secara terintegrasi kepada masyarakat mengenai pemanfaatan teknologi pelayanan secara online melalui aplikasi SIAPkerja, termasuk tata cara penggunaannya, agar dapat lebih memahami dan mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi. Kegiatan sosialisasi dapat dilakukan melalui media sosial, di sekolah, atau di lingkungan masyarakat. Selain itu, perlu disediakan panduan yang jelas di kantor agar pencari kerja dapat lebih memahami prosedur. Kepada pencari kerja diharapkan lebih aktif dalam mencari informasi, seperti persyaratan yang harus dipenuhi untuk menerima layanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2015). *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta: Pustaka Setia.
- Destrianti, L. (2021). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Ak-1 Di Dinas Tenaga Kerja Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Bangka*.
- Affrian, R. and Jumaidi, J. (2025) 'Partisipasi Masyarakat Sebagai Penentu Efektivitas Kebijakan Kebersihan Pasar Di Amuntai Tengah', *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 9(1), pp. 109–126.
- Hidayatullah, G.M. and Mahpuzah, A. (2025) 'Pengelolaan Pasar Mebel Muara Tapus pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Administratus*, 9(2), pp. 26–33.
- Setiawan, I. (2025) 'Fenomena Penggunaan Sepeda Listrik di Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 18(1), pp. 323–327.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Mursyidah, L. and Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Zalfadhiya, A.N. (2024). *Kualitas Pelayanan Aplikasi Siapkerja Di Bidang Penempatan Tenaga Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Bandung (Studi Kasus Dalam Pembuatan Kartu AK-1 Bagi Para Pencari Kerja*.