

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU ANTAR
KERJA MELALUI PLATFORM SIAPkerja PADA
DINAS KOPERASI, USAHA MIKRO, DAN TENAGA KERJA
KOTA BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Jurusan Studi Administrasi Publik



Muhammad Dzakwan Aifa

NIM. 2210411210059

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2026

LEMBAR PENGESAHAN


KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU ANTAR KERJA MELALUI PLATFORM SIAPkerja PADA DINAS KOPERASI, USAHA MIKRO, DAN TENAGA KERJA KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : **Muhammad Dzakwan Aifa** NIM : 2210411210059
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 06 Maret 2026.

C. Tim Penguji :

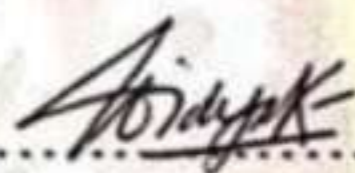
a. Ketua

(Sugeng Karyadi, S.Sos., M.AP)
NIP. 19750118 200003 1 002

()


b. Sekretaris

(Widyakanti, S.Sos., M.AP)
NIP. 19681102 199403 2 001

()

c. Anggota

(Hj. Aulia, S.Sos., M.AP)
NIP. 19791226 200312 2 001

()

Banjarmasin, 06 April 2026

Mengetahui,

Koordinator Program Studi



FISIP ULM

(Muhammad Ariansyah, S.Sos., M.Si)

NIP. 197710420 199903 1 001

(Avela Dewi, S.Sos., M.Si)

NIP. 19750616 199903 2 002

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Dzakwan Aifa
Tempat/ Tanggal Lahir : Jorong, 30 September 2026
NIM : 2210411210059
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Telkom Jorong, RT. 001/ RW. 001, Jorong, Tanah Laut

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/ pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 06 April 2026

Mahasiswa yang bersangkutan,



Muhammad Dzakwan Aifa
NIM. 2210411210059

ABSTRAK

Muhammad Dzakwan Aifa, 2210411210059, 2026. Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja melalui Platform SIAPkerja pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin. Dibawah bimbingan Sugeng Karyadi.

Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai penyelenggaraan administrasi pemerintahan, khususnya pada pelayanan pembuatan Kartu Antar Kerja (AK-1) melalui platform SIAPkerja pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin. Pelayanan ini dilaksanakan melalui sistem digital yang mengintegrasikan pendaftaran, pengisian data, pengunggahan dokumen, verifikasi, hingga pencetakan kartu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas layanan AK-1 yang diberikan melalui platform SIAPkerja dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berdampak buruk terhadap kualitas layanan tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi. Metode Miles dan Huberman diterapkan untuk menganalisis data. Pemeriksaan kualitas layanan didasarkan pada teori Levine, yang menekankan tiga dimensi, yaitu *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan saat pembuatan Kartu AK-1 telah berjalan dengan baik. Aparatur dinilai tanggap, pelayanan dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur, serta dilakukan secara terbuka dan tidak dipungut biaya. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat dikategorikan baik karena telah memenuhi prinsip *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*. Namun masih terdapat faktor penghambat berupa gangguan jaringan internet, gangguan sistem, ketidaklengkapan dokumen, kurangnya pemahaman prosedur *online*, keterbatasan parkir, serta lokasi kantor yang relatif jauh dan minim petunjuk arah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Antar Kerja.

ABSTRACT

Muhammad Dzakwan Aifa, 2210411210059, 2026. Quality of Inter-Employment Card Making Services through the SIAPkerja Platform at the Banjarmasin City Cooperatives, Micro Enterprises, and Manpower Office. Under the guidance of Sugeng Karyadi.

The quality of public services is a crucial indicator in assessing government administration, particularly in the process of issuing Employment Internship Cards (AK-1) through the SIAPkerja platform at the Banjarmasin City Cooperatives, Micro Enterprises, and Manpower Office. This service is implemented through a digital system that integrates registration, data entry, document upload, verification, and card printing. The purpose of this study was to evaluate the quality of AK-1 services provided through the SIAPkerja platform and to identify factors that negatively impact them.

This study employed a descriptive qualitative methodology. Data were collected through documentation, interviews, and observations. The Miles and Huberman methodology was applied to analyze the data. The service quality assessment was based on Levine's theory, which emphasizes three dimensions: responsiveness, responsibility, and accountability.

Overall, the results indicate that the quality of service provided during AK-1 Card issuance is good. Officials were deemed responsive, services were implemented according to standard operating procedures, and were conducted transparently and free of charge. Therefore, the service quality can be categorized as good because it meets the principles of responsiveness, responsibility, and accountability. However, there are still inhibiting factors in the form of internet network disruptions, system disruptions, incomplete documents, lack of understanding of online procedures, limited parking, and office locations that are relatively remote and lack directions.

Keywords: Service Quality, Job Placement.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja melalui Platform SIAPkerja pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin." Skripsi ini disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya dukungan, doa, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si, selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos., M.AP, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan,

bimbingan, serta masukan yang sangat berarti sejak tahap penyusunan proposal hingga penyelesaian skripsi ini.

5. Ibu Widyakanti, S.Sos., M.AP, selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan saran serta kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Ibu Hj. Aulia, S.Sos., M.AP, selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan saran serta kritik yang bermanfaat bagi penyempurnaan penelitian ini.
7. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan akademik kepada penulis selama menempuh pendidikan.
8. Kepala Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
9. Seluruh pegawai Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin yang telah memberikan informasi dan data yang dibutuhkan selama proses penelitian.
10. Figur yang membentuk karakter dan prinsip hidup penulis, ayahanda Syahrian, S.Pd, yang melalui keteladanan dan kerja kerasnya mengajarkan arti tanggung jawab dan kesungguhan. Terima kasih atas kepercayaan, doa, dan dukungan yang tidak pernah terputus sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
11. Ibunda Syahrianti, S.Pd, yang dengan kasih sayang, doa yang tiada henti, serta ketulusan yang tidak pernah pudar selalu menjadi sumber kekuatan terbesar

dalam hidup penulis. Setiap dukungan, pengorbanan, dan kepercayaan yang diberikan menjadi alasan bagi penulis untuk terus bangkit, bertahan, dan menyelesaikan setiap tanggung jawab hingga tahap akhir pendidikan ini.

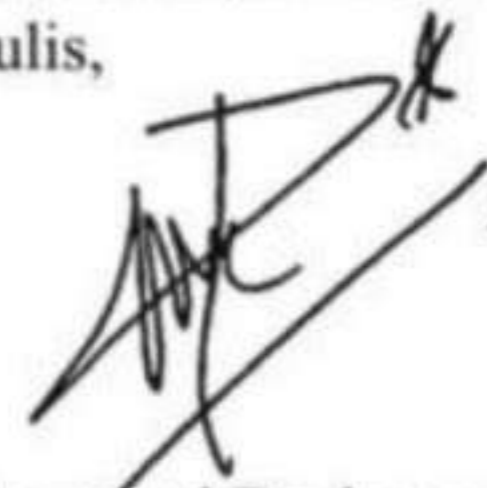
12. Saudara tercinta Muhammad Roid Al-Bari dan Muhammad Sakha Ghani, terima kasih atas semangat dan dukungan yang selalu menjadi penguat bagi penulis.
13. Putri Safira, A.Md.Pjk, terima kasih atas dukungan, doa, kesabaran, dan ketulusan yang selalu hadir di setiap proses yang penulis lalui. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi lelah, ragu, dan harapan, serta tetap setia mendampingi dalam setiap tahap penyusunan skripsi ini hingga selesai. Kehadiran dan dukungannya memberikan kekuatan tersendiri bagi penulis untuk terus bertahan dan menyelesaikan tanggung jawab ini dengan baik.
14. Sahabat terbaik Achmad Yusianto, Muhammad Erwin Pramana, Dimas Saputra, Russian, Hasyim Surya, Sahalma Qowlam Fadila, Ita Terlia, Siva Amelia Putri, Nor Halimah, Irfan Yamin, Muhammad Maulana, dan Nyoman Agung Widiana, terima kasih atas kebersamaan, diskusi, dukungan, serta semangat yang telah diberikan selama menempuh pendidikan hingga tahap akhir ini. Kebersamaan dan perjuangan yang telah dilalui bersama menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik penulis. Dan kepada seluruh teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas kebersamaan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.

15. Kepada teman-teman kelas B dan teman-teman Prodi Administrasi Publik angkatan 2022, terima kasih telah berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan perkuliahan untuk meraih gelar S.AP.
16. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri yang telah memilih untuk bertahan, tetap berjuang, dan tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan selama perkuliahan serta proses penyusunan skripsi ini.

Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan dan bantuan yang telah diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya dalam bidang kualitas pelayanan publik berbasis digital, serta memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak terkait.

Banjarmasin, 02 Maret 2026
Penulis,



Muhammad Dzakwan Aifa
2210411210059

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Praktis.....	9
1.4.2 Manfaat Akademik	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Kajian Administrasi Publik	16
2.3 Pelayanan Publik.....	18

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	18
2.3.2 Prinsip dan Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik	19
2.3.3 Standar Pelayanan Publik	22
2.3.4 Faktor Penghambat Pelayanan Publik	24
2.4 Konsep Kualitas	25
2.4.1 Pengertian Kualitas	25
2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	26
2.4.3 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik.....	33
2.5 Ketenagakerjaan.....	36
2.5.1 Pengertian Tenaga Kerja	36
2.5.2 Klasifikasi Tenaga Kerja.....	37
2.6 Kartu Antar Kerja (AK-1)	39
2.6.1 Pengertian Kartu Antar Kerja (AK-1).....	39
2.6.2 Alur Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja (AK-1) Melalui Platform SIAPkerja di Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin	40
2.6.3 Pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) Melalui Platform SIAPkerja	44
2.7 Kerangka Pemikiran.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Pendekatan Penelitian	49

3.2 Tipe Penelitian.....	50
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	51
3.4 Sumber Data dan Instrumen.....	52
3.4.1 Data Primer.....	53
3.4.2 Data Sekunder.....	54
3.4.3 Instrumen Penelitian.....	55
3.4.4 Teknik Penentuan Informan.....	56
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.6 Teknis Analisa Data.....	60
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	64
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	64
4.1.1 Profil Kota Banjarmasin.....	64
4.1.2 Profil Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin.....	66
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi.....	68
4.1.4 Visi dan Misi.....	69
4.1.5 Struktur Organisasi.....	71
4.1.6 Pelayanan Publik.....	74
4.1.7 Keadaan Pegawai.....	75
4.2 Uraian Temuan Penelitian.....	78

4.2.1	Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja (AK-1) melalui Platform SIAPkerja pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin.....	78
4.2.2	Faktor-Faktor yang Menghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja (AK-1) melalui Platform SIAPkerja pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin	97
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		112
5.1	Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja (AK-1) melalui Platform SIAPkerja pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin.....	112
5.2	Faktor-Faktor yang Menghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja (AK-1) melalui Platform SIAPkerja pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin	121
BAB VI PENUTUP		129
6.1	Kesimpulan	129
6.2	Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA.....		132
LAMPIRAN.....		135

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Penduduk Bekerja dan Pengangguran di Kota Banjarmasin Tahun 2023-2025	4
Tabel 1.2	Statistik Pemohon Kartu Antar Kerja (AK-1) di Kota Banjarmasin Tahun 2023–2025	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	14
Tabel 4.1	Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Kota Banjarmasin Tahun 2023–2025	66
Tabel 4.2	Data Pegawai Bidang P3TK	73
Tabel 4.3	Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	76
Tabel 4.4	Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Jabatan	77
Tabel 4.5	Matriks Temuan Hasil Penelitian	109
Tabel 5.1	Matriks Analisis Pembahasan Hasil Penelitian	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Peta Wilayah Administratif Kota Banjarmasin.....	65
Gambar 4.2	Kantor Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin Tahun 2026	68
Gambar 4.3	Tampilan Halaman Login Platform SIAPkerja	80
Gambar 4.4	Informasi Pelayanan Tidak Dipungut Biaya (Gratis)	94
Gambar 4.5	Kotak Saran dan Pengaduan.....	95
Gambar 4.6	Kartu AK-1 yang Telah Dicitak dan Dilegalisasi.....	97

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Kerangka Pemikiran.....	48
Bagan 3.1	Proses Analisis Data.....	63
Bagan 4.1	Struktur Organisasi Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian.....	135
Lampiran 2	Pedoman Wawancara	136
Lampiran 3	Data Penduduk Kerja Pada Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2023-2025	139
Lampiran 4	Data Penduduk Pengangguran/ Mencari Kerja Pada Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2023-2025	140
Lampiran 5	Data Pemohon Kartu Antar Kerja (AK-1) Pada Kota Banjarmasin Tahun 2023-2025	141
Lampiran 6	Data Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Pada Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2023-2025	142
Lampiran 7	Dokumentasi Peneliti.....	143