

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU ANTAR KERJA (AK 1)
DI DINAS KOPERASI, USAHA MIKRO DAN TENAGA KERJA
KOTA BANJARMASIN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Administrasi Publik



SAHRUL NUR IKSAN

2110411310006

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

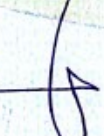
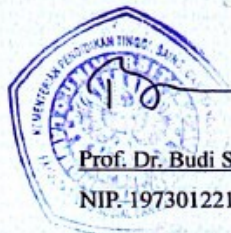
**KULIATAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU ANTAR KERJA
DI DINAS KOPERASI USAHA MIKRO DAN TENAGA KERJA**


KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Sahrul Nur Iksan NIM : 2110411310006
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan Skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Adminitrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 9 Desember 2025
- C. Tim Penguji
- a. Ketua
(Avela Dewi S.Sos, M.Si)
NIP. 197506161999032002
- b. Sekretaris
(Anjani S.A.P, M.A.P.)
NIP. 199506102022032018
- c. Anggota
(Sugiannor S.Sos M.AP)
NIP. 198903062022031005

Mengetahui :
Dekan FISIP ULM

Banjarmasin, 9 Desember 2025
Koordinator Program Studi
Adminitrasi Publik



Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001


Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP.197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal Sembilan bulan Desember tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 7027 /UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 5 Desember untuk menguji skripsi :

Nama : Sahrul Nur Iksan
NIM : 2110411310006
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja Di Dinas Koperasi Usaha Mikro Dan Tenaga Kerja Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 13.00 wita s/d selesai
Nilai : 81 / A
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~




Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 9 Desember 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Sahrul Nur Iksan

1. ketua : Avela Dewi, S.Sos, M.Si
()
2. Sekretaris : Sugiannor, S.Sos, M.A.P
()
3. Anggota : Anjani, S.A.P, M.A.P
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,



Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP-197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sahrul Nur Iksan
Tempat/Tanggal Lahir : Kediri, 05 April 2003
Nim : 2110411310006
Jurusan/Program/Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : JL. Brigjen Hasan Basri, Kel. Pangeran, Kayu Tangi 2

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang dimuat dalam Karya ilmiah Skripsi ini bukan merupakan hasil Plagiasi dan apabila di kemudian hari di temukan data yang teridentifikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembaran pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga untuk dapat di gunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin 2 Januari 2026

Mahasiswa yang bersangkutan,



Sahrul Nur Iksan

NIM. 2110411310006

ABSTRAK

Sahrul Nur Iksan, 2110411310006, 2025. Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja (Ak 1) Di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin, Dibawah Bimbingan Avela Dewi S.Sos, M.Si

Pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) merupakan salah satu layanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin dalam rangka mendata pencari kerja dan memfasilitasi akses informasi ketenagakerjaan. Pelayanan ini kini dilakukan secara digital melalui aplikasi SIAPkerja yang terintegrasi dengan sistem Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan Kartu Antar Kerja (AK-1) serta mengidentifikasi faktor penghambat dalam pelaksanaannya di Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian meliputi petugas pelayanan dan masyarakat pemohon Kartu AK-1. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yang meliputi tiga indikator utama kualitas pelayanan, yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Kartu Antar Kerja (AK-1) di Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin tergolong baik. Petugas memberikan pelayanan dengan ramah, cepat, dan sesuai prosedur. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, papan informasi, serta sarana pengaduan tersedia dengan baik. Selain itu, penggunaan aplikasi SIAPkerja dinilai membantu efisiensi pelayanan. Namun demikian, terdapat beberapa hambatan, seperti gangguan sistem aplikasi dari pusat dan kurangnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap penggunaan layanan digital, yang menyebabkan petugas harus memberikan pendampingan langsung selama proses pembuatan kartu.

Secara keseluruhan, pelayanan pembuatan Kartu Antar Kerja (AK-1) di Kota Banjarmasin telah memenuhi prinsip pelayanan publik yang cepat, transparan, dan profesional. Dinas diharapkan terus meningkatkan sosialisasi dan literasi digital kepada masyarakat, memperkuat koordinasi dengan pusat, serta memastikan stabilitas sistem aplikasi agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kartu Antar Kerja (AK-1), SIAPkerja, Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja, Banjarmasin

ABSTRACT

Sahrul Nur Iksan, 2110411310006, 2025. Quality of Inter-Employment Card Making Services (Ak 1) at the Cooperatives, Micro Enterprises and Manpower Office of Banjarmasin City, Dibawah Bimbingan Avela Dewi S.Sos, M.Si

The Employment Exchange Card (AK-1) service is one of the main public services organized by the Office of Cooperatives, Micro Enterprises, and Manpower of Banjarmasin City to register job seekers and facilitate access to employment information. This service has been digitized through the SIAPkerja application, which is integrated with the system of the Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia. The digital transformation aims to accelerate administrative processes, increase transparency, and make it easier for the public to access services without visiting the office directly. This study aims to analyze the quality of the Employment Exchange Card (AK-1) service and identify the inhibiting factors in its implementation at the Office of Cooperatives, Micro Enterprises, and Manpower of Banjarmasin City.

This research uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques consisting of interviews, observations, and documentation. The informants include service officers and the applicants for the AK-1 card. Data analysis is based on the theory of Zeithaml, Parasuraman, and Berry (in Aulia, 2018), which includes three main indicators of service quality: reliability, responsiveness, and tangibles.

The results show that the quality of the Employment Exchange Card (AK-1) service at the Office of Cooperatives, Micro Enterprises, and Manpower of Banjarmasin City is classified as good. Officers provide friendly, fast, and procedure-compliant services. Physical facilities such as waiting rooms, information boards, and suggestion boxes are well-provided. Furthermore, the use of the SIAPkerja application improves service efficiency. However, there are still some obstacles, including system disruptions from the central application and the limited digital literacy of some citizens, which requires officers to provide direct assistance during the service process.

Overall, the AK-1 service in Banjarmasin City has fulfilled the principles of public service that are fast, transparent, and professional. The agency is expected to continue improving public digital literacy, strengthening coordination with the central government, and ensuring system stability so that the service can operate more optimally and sustainably.

Keywords: Service Quality, Employment Exchange Card (AK-1), SIAPkerja, Department of Cooperatives, Micro Enterprises, and Manpower, Banjarmasin

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta tak lupa sholawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang mana dengan berkat karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini. Proposal Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK.1) Pada Dinas Koperasi Usaha Mikro Dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Semoga segala jerih payah, pengorbanan, bantuan, keikhlasan, ketulusan yang sudah dilakukan semoga dilimpahkan berkat dan karunia oleh Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT, Aamiin Allahuma Aamiin. Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik, saran yang membangun oleh para pembaca untuk perbaikan kedepannya. Dalam penyusunan proposal skripsi ini tentunya tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti baik secara moril maupun materil. Untuk itu dengan segenap ketulusan, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.

2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, 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 sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi
4. Ibu Anjani, S. AP, M.AP selaku Dosen Penguji 1 Skripsi sudah memberikan kritik, saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Sugianor, S.Sos, M.AP selaku dosen penguji 2 yang bersedia memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini
6. Seluruh keluarga saya terutama ibu saya yang selalu mendoakan, memberikan tempat ternyaman, dukungan dan motivasi agar peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan.
7. Semua teman-teman saya yang selalu saya repotkan dan libatkan dalam banyak hal.

Banjarmasin, 09 Desember 2025
Penulis,

Sahrul Nur Iksan
2110411310006

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	15
1.4.2 Manfaat Praktis	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Konsep Pelayanan Publik	22
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	22
2.2.2 Prinsip Prinsip Pelayanan Publik.....	25
2.2.3 Standar Pelayanan Publik	26
2.2.4 Indikator Pelayanan Publik.....	29
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	32
2.3.1 Pengertian Kualitas	32
2.3.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	34
2.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	35
2.4 Kartu Antar Kerja	36

2.4.1 Aplikasi Siap Kerja.....	40
2.5 Kerangka Berfikir.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Pendekatan Penelitian.....	44
3.2 Tipe Penelitian.....	45
3.3 Lokasi Penelitian	45
3.4 Sumber Data Dan Instrumen	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data	47
3.6 Teknik Analisis Data	48
BAB IV TINJAUAN PUSTAKA	51
4.1 Gambaran Umum Penelitian	51
4.1.1 Visi dan Misi Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja	51
4.1.2 Tugas Pokok Dan Fungsi.....	52
4.1.3 Struktur Organisasi	54
4.1.4 Sarana Dan Prasarana	57
4.2 Uraian Temuan Penelitian	58
4.2.1 Persyaratan Administrasi	60
4.2.2 Sistem dan Prosedur Pelaksanaan Pelayanan	62
4.2.3 Jangka waktu pelayanan.	65
4.2.4 Biaya/Tarif Pelayanan Kartu Antar Kerja	66
4.2.5 Penanganan, Pengaduan, Saran Dan Masukan	68
4.3 Faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja Di Dinas Koperasi Usaha Mikro Dan Tenaga Kerja Banjarmasin	71
4.3.1 Gangguan Sistem Aplikasi Yang Digunakan Dari Kementrian Pusat..	71

4.3.2 Terdapat Beberapa Masyarakat Yang Belum Paham	72
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	74
5.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja (Ak 1) Di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin	74
5.1.1 Keandalan (Reability)	75
5.1.2 Daya Tanggap (Responsiveness)	77
5.1.3 Bukti Fisik (Tangible).....	78
5.2 Faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja Di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Dan Ketenagakerjaan Banjarmasin	80
BAB VI PENUTUP	85
6.1 Kesimpulan.....	85
6.2 Saran	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Pengangguran/Mencari Kerja (Jiwa).....	4
Tabel 1.2 Jumlah Pencari Kerja Kota Banjarmasin Berdasarkan Pendidikan Tahun 2024.....	7
Tabel 2.1 Tabel metriks persamaan dan perbedaan	19
Tabel 2.2 Kerangka Berpikir.....	42
Tabel 4.1 Klasifikasi ASN Berdasarkan Pendidikan Umum	55
Tabel 4.2 Klasifikasi ASN Berdasarkan Jabatan	55
Tabel 4.3 Umur Pengguna Aplikasi SIAPkerja	58
Tabel 4.4 Matriks hasil penelitian.....	69
Tabel 5.1 Matriks Analisis Pembahasan	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tampilan Surat Antar Kerja (AK-1)	36
Gambar 2 Tampilan Antar Muka Dari Aplikasi Siapkerja	40
Gambar 3 . Wawancara Dengan Staff Pelayanan Kartu Antar Kerja (AK-1) Dinas Koperasi, Usaha Mikro Dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin.....	93
Gambar 4. Wawancara Dengan Para Pencari Kerja Yang Mendaftar Kartu Antar Kerja (AK-1).....	93
Gambar 4. Wawancara Dengan Para Pencari Kerja Yang Mendaftar Kartu Antar Kerja (AK-1).....	94
Gambar 4. Wawancara Dengan Para Pencari Kerja Yang Mendaftar Kartu Antar Kerja (AK-1).....	94
Gambar 7. Media Informasi Berupa Pamflet/Brosur Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja (AK-1).....	95
Gambar 8. Logo Aplikasi Dan Tampilan Aplikasi SIAPKerja.....	95
Gambar 9. Tampilan Kelengkapan Data Diri Aplikasi SIAPKerja.....	96
Gambar 10. Tampilan Kartu Antar Kerja.....	96