

**INOVASI PELAYANAN KARTU AK-I BERBASIS APLIKASI SISNAKER
PADA DINAS KOPERASI, USAHA DAN TENAGA KERJA
KOTA BANJARMASIN**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik**

Konsentrasi: Manajemen Publik

AZWAR RUSMA WARDANA

1710411310008



Program Studi Administrasi Publik

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

2022

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Azwar Rusma Wardana
NIM : 1710411310008
Tempat/Tanggal Lahir : Tanjung, 03 September 1999
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul Inovasi Pelayanan Kartu Ak-1 Berbasis Aplikasi Sisnaker Pada Dinas Koperasi, Usaha dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin. Merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat di buktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut. Hal-hal yang berkaitan dengan teknis penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan karya tulis ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 30 November 2022
Yang membuat pernyataan

Azwar Rusma Wardana
NIM 1710411310008



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, 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 Senin tanggal 26 bulan Desember tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1915/UN8.1.13/KP.10.00/2022 tanggal 19 Desember untuk menguji skripsi :

Nama : Azwar Rusma Wardana
NTM : 1710411310008
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Kartu AK-1 Berbasis Aplikasi Sisnaker Pada Dinas Koperasi, Usaha, Dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb Fisip Ulm
Waktu Ujian : 11.00 wita s/d selesai
Nilai : 80 / A
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

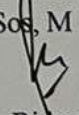


Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 26 Desember 2022

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Azwar Rusma Wardana

1. Ketua : Avela Dewi, S.Sos, M ()
2. Sekretaris : H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si ()
3. Anggota : Trisylvana Azwari, S.Sos, M.AP ()

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan

Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

INOVASI PELAYANAN KARTU AK-I BERBASIS APLIKASI SISNAKER PADA DINAS KOPERASI, USAHA DAN TENAGA KERJA KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Azwar Rusma Wardana NIM: 1710411310008
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 26 Desember 2022
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua
(Avela Dewi, S.Sos, M.Si)
NIP. 19750616 1999013 2 002
 - b. Sekretaris
(M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si)
NIP. 19770601 200212 1 001
 - Anggota
 - c. Trisylvana Azwar, S.Sos, M.AP
NIP. 19880411 201903 2 010a

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat

Banjarmasin, 26 Desember 2022
Koordinator Program Studi
Administrasi Publik



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos, M.Si
NIP. 19730122 199802 1 001

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP. 19750616 1999013 2 002

ABSTRAK

Azwar Rusma Wardana, 1710411310008. 2022, *Inovasi Pelayanan Kartu Ak-1 Berbasis Aplikasi Sisnaker Pada Dinas Koperasi, Usaha, dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin*. Avela Dwi.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan, begitu juga pada sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui aplikasi ataupun web browser. Salah satu inovasi yang dilakukan pemerintah dalam pelayanan pencari kerja adalah adanya Sisnaker. Sistem Informasi Ketenagakerjaan (Sisnaker) adalah sebuah platform berbasis online untuk menyikapi tuntutan perubahan dunia yang mengarah pada otomasi dan digitalisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui inovasi pelayanan Kartu Ak-1 berbasis Aplikasi Sisnaker, 2) Mengetahui faktor penghambat inovasi pelayanan Kartu Ak-1 berbasis Aplikasi Sisnaker. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Disnaker Kota Banjarmasin. Sumber data yang digunakan peneliti yaitu data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data yang menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk teknik analisis data peneliti menggunakan reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan Kartu Ak-1 berbasis Aplikasi Sisnaker yang di gunakan oleh Disnaker Kota Banjarmasin sudah berjalan dengan baik dan sudah memenuhi kriteria atribut inovasi (relative advantage, compability, compexity, triability, dan observability) yang dikemukakan oleh Rogers dalam Suwarno. Namun dalam penelitian ini terdapat faktor penghambat yaitu faktor koneksi jaringan yang tidak stabil dan faktor percetakan kartu tidak bisa dilakukan secara mandiri.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan beberapa saran yang diharapkan akan digunakan sebagai bahan masukan bagi Disnaker Kota Banjarmasin kedepannya, yaitu harus ada inovasi lagi yang mana percetakan kartu Ak-1 bisa dilakukan secara mandiri oleh masyarakat, supaya masyarakat tidak perlu lagi datang ke Disnaker Kota Banjarmasin, yang tentunya hal tersebut cukup memakan waktu. Yang kedua adalah sosialisasi dengan sosial media agar masyarakat bisa cepat mengetahui pelayanan Kartu Ak-1 bisa dilakukan melalui Aplikasi Sisnaker.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Aplikasi

ABSTRACT

Azwar Rusma Wardana, 1710411310008. 2023 Innovation of Ak-1 Card Services Based on the Sisnaker Application at the Office of Cooperatives, Business and Manpower in the City of Banjarmasin. Avela Dwi.

Along with the development of information and communication technology, human life activities in various sectors are undergoing changes, as well as in the public service sector carried out by the government. The development of information and communication technology has given birth to public service models that are carried out through applications or web browsers. One of the innovations made by the government in serving job seekers is the existence of Sisnaker. The Employment Information System (Sisnaker) is an online-based platform to respond to the changing demands of the world that lead to automation and digitalization.

This study aims to: 1) Know the Sisnaker Application-based Ak-1 Card service innovation, 2) Know the inhibiting factors for the Sisnaker Application-based Ak-1 Card service innovation. This research method uses a qualitative approach with a qualitative descriptive research type. The location of this research was carried out at the Banjarmasin Manpower Office. Sources of data used by researchers are primary data and secondary data with data collection techniques using observation, interviews, and documentation. For data analysis techniques, researchers use data reduction, data presentation, and conclusions.

The results of the study show that the innovation of the Ak-1 Card service based on the Sisnaker Application used by the Banjarmasin City Manpower Office has gone well and has fulfilled the innovation attribute criteria (relative advantage, compability, compexity, triability, and observability) put forward by Rogers in Suwarno. However, in this study there were inhibiting factors, namely unstable network connection factors and card printing factors that could not be done independently.

Based on the results of the study, the researcher suggests a number of suggestions which are expected to be used as input for the Banjarmasin City Manpower Office in the future, namely that there must be another innovation in which the printing of Ak-1 cards can be done independently by the community, so that people no longer need to come to the Banjarmasin City Manpower Office , which of course it is quite time consuming. The second is socialization with social media so that the public can quickly find out that Ak-1 Card services can be done through the Sisnaker Application.

Keywords: Innovation, Public Service, Application

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat hikmat dan karunia nya jualah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, dengan judul inovasi pelayanan Kartu Ak-1 berbasis aplikasi Sisnaker pada Dinas Koperasi, Usaha dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin. Penyusunan penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan mendapat Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan karena adanya bimbingan, arahan dan bantuan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak. Maka perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, sekaligus Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan saran-saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan penulisan skripsi ini.
4. Bapak H.M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji/Penelaah II yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan saran-saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan penulisan skripsi ini.

5. Ibu Trisyvana Azwari, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji/Penelaah II yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan saran-saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan penulisan skripsi ini.
6. Untuk kedua orangtua Bapak Muhammad Ruslie dan Ibu Magdalena yang telah mendoakan, mendidik dan membesarkan penulisan sehingga bisa menyelesaikan penyusunan penulisan skripsi ini.
7. Untuk teman-teman Program Studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya angkatan 2017 yang telah mendukung dan menyemangati dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya penyusunan penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi orang banyak serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Banjarmasin, 26 Desember 2022
Penulis

AZWAR RUSMA WARDANA
NIM 1710411310008

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Konsep Inovasi	12
2.2.1. Pengertian Inovasi.....	12
2.2.2. Jenis-Jenis Inovasi	13
2.2.3. Proses Pengembangan Inovasi.....	16
2.3. Konsep Pelayanan Publik.....	18
2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik	18
2.3.2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	19
2.3.3. Asas-Asas Pelayanan Publik	20
2.3.4. Standar Pelayanan Publik	22
2.4. Konsep Inovasi Pelayanan Publik	25
2.4.1. Pengertian Inovasi Pelayanan Publik	25
2.4.2. Ruang Lingkup Inovasi Pelayanan Publik	25

2.4.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Inovasi Pelayanan Publik.....	26
2.4.4. Kriteria Inovasi Pelayanan Publik	27
2.5.Konsep Kartu Pencari (AK-1).....	30
2.5.1. Pengertian AK-1	30
2.5.2. Fungsi dan Kegunaan AK-1	30
2.6.Konsep <i>Electronic Government (E- Government)</i>	32
2.6.1. Pengertian <i>E- Government</i>	32
2.6.2. Manfaat <i>E- Government</i>	33
2.7. Kerangka Pemikiran	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1. Pendekatan Penelitian	36
3.2. Tipe Penelitian.....	37
3.3. Lokasi Penelitian	37
3.4. Informan Penelitian.....	37
3.5. Instrumen Penelitian	38
3.6. Sumber Data.....	38
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.8. Teknik Analisis Data	40
3.9. Keabsahan Data	42
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	43
4.1. Gambaran Lokasi Penelitian.....	43
4.1.1. Sejarah Kota Banjarmasin	43
4.1.2. Letak Geografis dan Luas Wilayah.....	44
4.1.3. Visi Misi Kota Banjarmasin	45
4.1.4. Jumlah Penduduk	47
4.2. Profil Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja	48
4.2.1. Sejarah	48
4.2.2. Program-Program	48

4.2.3. Tugas Pokok dan Fungsi	49
4.2.4. Struktur Organisasi.....	51
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
5.1 Hasil Penelitian	52
5.1.1. Inovasi Pelayanan Kartu AK-1 Berbasis Aplikasi Sisnaker .	52
5.1.2. Download Aplikasi Sisnaker di <i>Playstore</i>	54
5.1.3. Melakukan Pendaftaran akun Aplikasi Sisnaker	55
5.1.4. Masuk (<i>Login</i>) dengan akun yang sudah di daftarkan	57
5.1.5. Melengkapi Profil	58
5.1.6. Mencetak Kartu AK-1	61
5.1.7. Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Kartu AK-1 Berbasis Sisnaker	62
5.1.8. Server Sering <i>Down</i>	62
5.1.9. Mencetak Kartu Masih di Dinas	63
5.2 Pembahasan	64
5.2.1. Inovasi Pelayanan Kartu AK-1 Berbasis Aplikasi Sisnaker .	64
5.2.2. Keuntungan relatif (<i>Relative advantage</i>)	65
5.2.3. Kesesuaian (<i>Compatibility</i>)	66
5.2.4. Kerumitan (<i>Complexity</i>).....	68
5.2.5. Kemampuan (<i>Triability</i>).....	69
5.2.6. Pengamatan (<i>Observability</i>)	70
5.2.7. Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Kartu Ak-1.....	71
5.2.8. Jaringan Tidak Stabil (<i>Server down</i>).....	71
5.2.9. Tidak Bisa Mencetak Kartu Secara Mandiri	72
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
6.1. Kesimpulan	73
6.2. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
Gambar 1.1.	Alur Pembuatan Kartu Kerja Online	7
Gambar 4.1.	Peta Wilayah Kota Banjarmasin	43
Gambar 4.2.	Struktur Organisasi Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja.....	50
Gambar 5.1	Aplikasi SISNAKER Pada <i>Google Playstore</i>	53
Gambar 5.2	Laman Untuk di Android.....	53
Gambar 5.3	Laman Untuk di <i>Browser</i>	54
Gambar 5.4	Tampilan Menu Registrasi Akun	55
Gambar 5.5	Mengisi <i>Password</i> , Email dan Nomor HP	55
Gambar 5.6	Tampilan Menu <i>Login</i>	56
Gambar 5.7	Tampilan Setelah Berhasil <i>Login</i>	57
Gambar 5.8	Tampilan Pengisian Profil Pribadi	59
Gambar 5.9	Tampilan Pengisian Riwayat Pendidikan	59
Gambar 5.10	Tampilan Pengisian Keahlian	60

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 4.1	Jumlah Kecamatan Serta Luas Wilayah Kota Banjarmasin	44
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan	46

DAFTAR BAGAN

No	Judul	Halaman
Bagan 2.1	Kerangka Berpikir	34
Bagan 3.1	Model Miles dan Huberman.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul
Lampiran 1	Foto Dokumentasi
Lampiran 2	Surat Rekomndasi Kebangpol