

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU PENCARI
KERJA AK.1**

**PADA DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN
KABUPATEN TANAH LAUT**

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

pada Program Studi Administrasi Publik



Oleh:

Risda Eleyda Yahya

NIM. 2110411220011

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARMASIN

2025

LEMBAR PENGESAHAN
KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU PENCARI KERJA AK.1
PADA DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN
KABUPATEN TANAH LAUT

- A. Nama Mahasiswa: Risda Eleyda Yahya NIM: 2110411220011
- 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 4 Desember 2024
- C. Tim Penguji
- a. Ketua
(Sugiannor, S.Sos., M.AP) (.....)
NIP. 198903062022031005
 - b. Sekretaris
(Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc) (.....)
NIP. 198210022005012002
 - c. Anggota
(Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si) (.....)
NIP. 197507062005011001

Banjarmasin, 20 Februari 2025

Mengetahui
Dekan FISIP ULM



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

Koordinator Program Studi

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

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rida Eleyda Yahya
NIM : 2110411220011
Tempat/Tanggal Lahir : Tanah Laut, 13 April 2003
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul *"Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Ak. I Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut"* merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan dan pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan 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 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 02 Mei 2025

Yang Membuat Pernyataan




Rida Eleyda Yahya

NIM. 2110411220011

ABSTRAK

Risda Eleyda Yahya, 2110411220011, 2025, “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja AK.1 Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut”. Di bawah Bimbingan Sugiannor

Secara umum, penyediaan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara Negara. Salah satunya adalah pelayanan pembuatan kartu pencari kerja AK.1 di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut yang merupakan kartu yang dijadikan salah satu syarat untuk melamar pekerjaan di sebuah perusahaan atau instansi baik di negeri atau swasta. Mengingat fungsi utama pemerintah untuk melayani masyarakat, maka pemerintah harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara optimal dan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja AK.1 di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut baik secara offline maupun online, dan mengetahui faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menggunakan sumber data primer yakni wawancara mendalam dan data sekunder yaitu dokumentasi, buku dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian. Adapun observasi penelitian dilakukan pada kantor Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut, yang terletak di Jl. A. Syairani kompleks perkantoran, Angsau, Kecamatan Pelaihari, Kabupaten Tanah Laut, dengan beberapa informan diantaranya Operator Kartu Pencari kerja AK. Secara offline dan online serta beberapa masyarakat yang pernah merasakan pelayanan pembuatan kartu Pencari Kerja AK.1 baik secara offline maupun online. Penelitian ini dianalisis dengan melihat 5 indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Hardiansyah (2011) yaitu *tangible* (bukti fisik), *Realibility* (kehandalan), *responsiviness* (respon), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja AK.1 di Disnakerind Kabupaten Tanah Laut sudah cukup baik, dan masih terdapat beberapa aspek yg perlu ditingkatkan. Terdapat beberapa faktor penghambat dalam kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja AK.1 sendiri, secara offline dikarenakan ketidaklengkapan dokumen dan gangguan jaringan dan secara online dikarenakan kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas layanan, disarankan agar dilakukan sosialisasi lebih lanjut mengenai persyaratan dan prosedur layanan online serta penyempurnaan Aplikasi SALAM Disnaker agar dapat diakses dengan lebih mudah oleh masyarakat. Selain itu, peningkatan fasilitas seperti pendingin ruangan dan penambahan kursi tunggu juga penting untuk meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat yang menggunakan layanan secara langsung.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Kartu AK.1

ABSTRACT

Risda Eleyda Yahya, 2110411220011, 2025, “Quality of Service for Making AK.1 Job Seeker Cards at the Manpower and Industry Office of Tanah Laut Regency”. Under the Guidance of Sugiannor.

In general, the provision of quality services to the community is one of the obligations that must be carried out by every State organizer. One of them is the service of making AK.1 job seeker cards at the Tanah Laut Regency Manpower and Industry Office, which is a card that is used as one of the requirements for applying for a job at a company or agency, either public or private. Given the main function of the government to serve the community, the government must always improve the quality of public services optimally and in accordance with existing service standards. This study aims to determine the quality of service for making AK.1 job seeker cards at the Manpower and Industry Office of Tanah Laut Regency both offline and online, and to find out the factors that hinder the quality of service.

This research uses a qualitative research approach with descriptive research type. With data collection techniques through observation, interviews, and documentation using primary data sources, namely in-depth interviews and secondary data, namely documentation, books and journals related to the research. The research observation was carried out at the office of the Manpower and Industry Office of Tanah Laut Regency, which is located on Jl. A. Syairani office complex, Angsau, Pelaihari District, Tanah Laut Regency, with several informants including the AK Job Seeker Card Operator. Offline and online as well as several people who have experienced the service of making AK.1 Job Seeker cards both offline and online. This research was analyzed by looking at 5 indicators of service quality put forward by Hardiansyah (2011), namely tangible (physical evidence), reliability, responsiveness, assurance and empathy.

The results showed that although the quality of service for making AK.1 Job Seeker Cards at the Tanah Laut Regency Manpower Office is quite good, and there are still several aspects that need to be improved. There are several inhibiting factors in the quality of service for making AK.1 job seeker cards themselves, offline due to incomplete documents and network disruptions and online due to the lack of socialization provided to the community. To improve service quality, it is recommended that further socialization be carried out regarding online service requirements and procedures as well as improving the SALAM Disnaker Application so that it can be accessed more easily by the community. In addition, improved facilities such as air conditioning and additional waiting chairs are also important to improve comfort for people using in-person services.

Keywords: *Public Service, Service Quality, AK.1 Card*

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, saya panjatkan puja dan puji Syukur kepada kehadiran-Nya yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja AK.1 Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut”. Adapun maksud dan tujuan dalam penyusunan penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti baik secara moril maupun materil, semoga kebaikan tersebut dibalas oleh Allah SWT dengan pahala dan juga kasih karunia-Nya.. Untuk itu dengan segenap ketulusan, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga khususnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT yang telah memberikan peneliti kekuatan, kesabaran dan berkah ilmu pengetahuan.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E.,M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

4. Ibu Avela Dewi S.Sos,M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
5. Bapak Sugiannor S.Sos, M.AP. selaku Dosen Pembimbing dan teman diskusi penulis yang telah sabar dalam membimbing dan mengarahkan peneliti serta memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Erma Ariyani S.Sos, M.Sc selaku Penguji 1 yang telah banyak memberi masukan beserta kritik dan saran demi kelancaran perbaikan pada skripsi ini.
7. Bapak Enly Hadiyanor S.IP, M.Si selaku Penguji 2 yang juga telah banyak memberikan masukan, kritik dan saran demi kelancaran perbaikan pada skripsi ini.
8. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis, serta seluruh Civitas Akademika FISIP ULM, khususnya teman-teman dari angkatan 2021.
9. Kepada kedua orang tua penulis, surgaku Ibunda Masnah dan panutanku Ayahanda Yahya Nor. Terimakasih atas segala pengorbanan dan dukungan yang diberikan kepada anaknya baik itu secara finansial maupun do'a. Terimakasih atas kepercayaan dan izin yang diberikan sehingga penulis berhasil menjadi sarjana pertama dikeluarga. Juga teruntuk adikku Muthia Ramadhani dan Muhammad Wafa yang menjadi motivasi penulis untuk menjadi lebih hebat dan sukses agar dapat menjadi panutan di masa depan.

10. Kepada teman-teman seperjuangan penulis, Anis, Karlina, Mety dan Dini, serta teman-teman perkuliahan penulis, Putri, Desy, Septia, Gita, Yaya, Najwa, Bayan, Ara, Fatma, Naim, Iyi, sephia dan Rafiq. Terimakasih karena telah berjuang bersama dalam menyelesaikan perkuliahan ini, berteman dan menghibur yang menjadikan dunia perkuliahan ramai dan menyenangkan.
11. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Mahasiswa dengan NIM. 2110411110013. Terimakasih telah bersedia menemani hari-hari tersulit dalam proses perjalanannya dan berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Terimakasih atas dukungan berupa tenaga dan waktunya, menjadi telinga yang senantiasa mendengarkan keluh kesah, serta menghibur dan memberikan semangat dalam perjalanan ini.
12. Terakhir, terimakasih untuk diri saya sendiri karena telah mampu berjuang keras, terus berusaha dan tidak menyerah hingga sampai pada titik ini. Terimakasih sudah berani mencoba dan menjadikan mimpi itu menjadi nyata dan bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang sudah dimulai.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan rendah hati penulis memohon maaf atas segala kekurangannya dan mengharap tegur sapa kritik dan saran yang membangun. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Banjarmasin, 10 Januari 2025

Risda Eleyda Yahya
NIM. 2110411220011

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Konsep Pelayanan Publik	20
2.2.1 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	22
2.2.2 Asas-asas Pelayanan Publik	24
2.2.3 Standar Pelayanan Publik.....	27
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	29
2.3.1 Pengertian Kualitas	29
2.3.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	30
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	31
2.4 Kartu Pencari Kerja	37
2.5 Kerangka Pemikiran	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Pendekatan Penelitian.....	39
3.2 Tipe Penelitian.....	40
3.3 Lokasi Penelitian	41
3.4 Sumber Data	41
3.4.1 Data Primer	41
3.4.2 Data Sekunder	42

3.5	Teknik Pengumpulan Data	42
3.5.1	Observasi.....	42
3.5.2	Wawancara.....	43
3.5.3	Dokumentasi	44
3.6	Teknik Pengolahan Data.....	45
3.6.1	Reduksi Data (Data Reduction)	45
3.6.2	Penyajian Data (Data Display).....	46
3.6.3	Penarikan / Verifikasi Kesimpulan (Conclution Drawing /Verification).....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		48
4.1	Gambaran Umum Kabupaten Tanah Laut.....	48
4.1.1	Data Geografis Wilayah.....	48
4.1.2	Jumlah Penduduk.....	49
4.1.3	Jumlah Kecamatan dan Desa/Kelurahan Kabupaten Tanah Laut.....	49
4.1.4	Visi dan Misi.....	50
4.2	Gambaran Umum Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian (Disnakerind) Kabupaten Tanah Laut	52
4.2.1	Profil Disnakerind Kabupaten Tanah Laut	52
4.2.2	Visi Misi	56
4.2.3	Struktur Organisasi	57
4.2.4	Data Kepegawaian	59
4.2.5	Tugas Pokok dan Fungsi	61
4.2.6	Pelayanan yang Tersedia	65
4.3	Uraian Temuan Penelitian	69
4.3.1.	Prosedur Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja AK.1 Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut.....	69
4.3.2	Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja AK.1 Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut	82
4.3.3	Temuan Khusus Pelayanan Disabilitas Pada Pembuatan Kartu Pencari Kerja AK.1 Di Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut	106
4.3.4	Faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja AK.1 Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut	110
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....		116

5.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja AK.1 Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut.....	116
5.1.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja AK. 1 Secara Offline.....	117
5.1.2 Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja AK. 1 Secara Online.....	122
5.3.1 Faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja AK.1 Secara Offline	131
5.3.2 Faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja AK.1 Secara Online.....	133
5.4 Analisis SWOT Terkait Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja AK.1 Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut...	135
5.5 Perbandingan Penelitian dengan Penelitian Terdahulu	139
BAB VI PENUTUP	143
6.1 Kesimpulan.....	143
6.2 Saran.....	144
DAFTAR PUSTAKA	146
LAMPIRAN.....	148

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Pencari Kerja Terdaftar Di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut Tahun 2022 - 2024	4
Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian	18
Tabel 4. 1 Komposisi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin dan Sebaran Penduduk per Kecamatan Tahun 2023	49
Tabel 4. 2 Daftar Nama Kecamatan di Kabupaten Tanah Laut Beserta Jumlah Desa/Kelurahan Dan Luas Wilayah.....	50
Tabel 4. 3 Daftar Pejabat Struktural.....	59
Tabel 4. 4 Tabel Temuan Standar Pelayanan Publik	89
Tabel 5. 1 Matriks Temuan Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja AK.1 Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut	127
Tabel 5. 2 Matriks Temuan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja AK.1 Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut	134

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Website Resmi Disnakerind Kabupaten Tanah Laut	7
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 3. 1 Analisis Data Menurut Miles dan Huberman	47
Gambar 4. 1 Peta Kabupaten Tanah Laut	48
Gambar 4. 2 Peta Lokasi Disnakerind Kabupaten Tanah Laut	55
Gambar 4. 3 Kantor Disnakerind Kabupaten Tanah Laut	55
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten tanah Laut (2024)	58
Gambar 4. 5 Daftar ASN Disnakerind Kab. Tanah Laut	60
Gambar 4. 6 Daftar PTT Disnakerind Kab. Tanah Laut 2024	61
Gambar 4. 7 SOP Layanan Penerbitan Kartu AK 1	66