

EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENCARI KERJA (AK.1) DI DINAS TENAGA KERJA KOTA BENGKULU

Fanni Rahmadhani¹, Faizal Anwar², Rosidin³

Universitas Muhammadiyah Bengkulu
fannirahmadhani3011@gmail.com¹

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan kartu tanda pencari kerja (AK.1) di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu. Tempat penelitian dilakukan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu Bertempat di Jalan Basuki Rahmat No.05 kec. Ratu Samban Bengkulu. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini di fokuskan pada melihat pelaksanaan Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK.1) yang dilakukan oleh di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu telah berjalan dengan baik atau belum. Pengumpulan data menggunakan Teknik Observasi, Teknik Wawancara, Teknik Dokumentasi dengan Analisis data (Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan) dan di dapatlah hasil menjelaskan bahwa prosedur pelayanan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu sudah sangat baik, Secara keseluruhan masalah waktu dalam pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK.1) itu sangat cepat dan untuk biaya pengurusan gratis atau tidak di pungut biaya, prasarana perlu adanya penambahan sarana, Secara keseluruhan pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu memiliki kopetensi yang sangta baik dalam pelayanan dan secara jelas produk yang di dihasilkan berupa Kartu Tanda Pencari Kerja (AK.1) dan legalisir.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan_Kartu Tanda Pencari Kerja_Dinas Tenaga Kerja

ABSTRACT

The purpose of this study was "to find out the effectiveness of the job seeker's card service (AK.1) at the Bengkulu City Employment Service. The research was conducted at the Bengkulu City Employment Service Located at Jalan Basuki Rahmat No.05 kec. Queen of Samban Bengkulu. This research is a qualitative research with a descriptive approach. This research is focused on seeing whether the implementation of the Job Seeker's Card Service (AK.1) carried out by the Bengkulu City Manpower Office has been going well or not. Data collection uses Observation Techniques, Interview Techniques, Documentation Techniques with Data Analysis (Data Collection, Data Reduction, Data Presentation, Drawing Conclusions) and the results show that service procedures at the Bengkulu City Employment Service are very good. The Job Seeker's Identity Card (AK.1) is very fast and the processing fee is free or free of charge, the infrastructure needs additional facilities. Overall, the employees of the Bengkulu City Employment Service have very good competence in service and the products produced are clear. in the form of a Job Seeker's Identity Card (AK.1) and legalized.

Keywords: Service Effectiveness_ Finder's ID Card _Workforce

PENDAHULUAN

Menurut Agung Kurniawan (2005), Hubungan antara sesama manusia memanglah sangat diperlukan dalam menunjang keberlangsungan hidup masing-masing. Namun, yang terjadi pada saat ini pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan. Sedangkan masyarakat Indonesia sendiri semakin kritis dalam menginginkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Dalam kehidupan global disertai perubahan zaman dan semakin modernnya kehidupan manusia, teknologi dan yang lainnya ini membawa perubahan dan dampak yang kompleks. Salah satu isu yang sangat menarik untuk dikaji adalah berkaitan dengan rendahnya efektivitas dalam pemberian pelayanan pada sebagian besar instansi pemerintah.

Menurut Maya Septiani (2020) Tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat luas dan negaranya adalah memberi pelayanan publik. Pelayanan publik adalah suatu proses penyediaan kebutuhan masyarakat baik barang atau jasa. Bagaimana pemerintah dalam melakukan pelayanan menjadi masalah yang disorot baik dalam segi kualitas, kuantitas, dan mutu pelayanannya. Seringkali dalam praktek pelayanannya pemerintah begitu berbelit belit, mahal, diskriminasi yang dipengaruhi hubungan kerja sama, etnis budaya bahkan agama sehingga menyebabkan kelelahan pula bagi masyarakat. Pemerintah selaku penyedia jasa dituntut memberikan pelayanan sebaik baiknya kepada masyarakat tanpa ada pembedaan agar kualitas pelayanannya bermanfaat bagi masyarakat luas yang membutuhkan. Ketika aparat pemerintah berkompeten dan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik maka penyelenggaraan pemerintah akan lancar dan tentu masyarakat yang menerima pelayanan akan merasa puas.

Menurut Harbani Pasolong (2007) Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah instansi agar dapat memuaskan masyarakat dan efektivitas secara langsung dapat dihubungkan dengan pencapaian tujuan dari suatu instansi tersebut. Kata efektivitas itu sendiri memiliki unsur- unsur yang memang menjadi perhatian kepada masyarakat. Mereka menuntut pelayanan yang efektif dalam berbagai hal, yakni dalam penyelesaian pekerjaan secara efektif berarti menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu sesuai dengan kuantitasnya serta penggunaan sumber daya ataupun output yang minimal dalam mencapai hasil kerja yang maksimal. Hal ini selalu diharapkan tidak hanya di pusat swasta, pemerintahan, juga pada semua tingkat pemerintahan baik itu dari pusat sampai kelurahan mendapatkan tuntutan yang sama dari publik yaitu pelayanan yang efektif.

Menurut Ratminto dan Atik (2005), efektivitas merupakan suatu pencapaian yang hendak diperoleh setiap instansi/lembaga untuk kepuasan masyarakat dan juga usaha untuk mencapai tujuan dari instansi/ lembaga tersebut. Efektivitas memiliki banyak arti dikalangan masyarakat seperti, efektif dalam melakukan pekerjaan, efektif dalam penggunaan waktu yang tersedia, pemanfaatan sumberdaya seminimal mungkin dengan hasil yang maksimal dan lain-lain. Menurut pendapat Sadarmayanti (2005) Efektivitas merupakan gambaran yang memberikan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pendapat tersebut menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga dapat tercapai. Hal tersebut sangat penting perannya di dalam setiap lembaga dan berguna untuk perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu lembaga. Jadi efektivitas adalah suatu keadaan yang

menunjukkan tingkat keberhasilan atau pencapaian suatu tujuan yang diukur kualitas, kuantitas, dan waktu, sesuai dengan yang telah direncanakan.

Dalam usaha memenuhi kualitas pelayanan publik di negara ini pemerintah berusaha untuk menyempurnakan dan mengatasi segala permasalahan yang terjadi pada pelayanan publik di Indonesia seperti, memberikan kepastian hukum, membangun legitimasi masyarakat dan kualitas atas pelayanan publik di Indonesia dengan mengeluarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (UU NO 25 TAHUN 2009, 2009). Dimana pada intinya bahwa suatu rangkaian kegiatan pemerintahan dalam usaha memenuhi kebutuhan pelayanan bagi masyarakatnya atas barang dan jasa maupun kebutuhan yang bersifat administratif yang disediakan pemerintah melalui institusi penyelenggara negara ataupun lembaga independen yang ditugaskan berdasarkan undang-undang yang berlaku.

Salah satu bentuk usaha pemerintah dalam penyediaan jasa adalah menyediakan wadah untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi masyarakat yaitu Dinas Ketenagakerjaan yang mengurus urusan dalam bidang ketenagakerjaan dan transmigrasi, dari pembuatan kartu tanda pencari kerja/ (AK.1) sampai penempatan tenaga kerja luar negeri. Salah satunya adalah Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu yang dalam kegiatannya telah dilakukan manajemen mulai dari perencanaan, kepemimpinan, penginstansian, pengendalian atau pengawasan, serta komunikasi yang dimaksudkan agar semua kegiatan berjalan dengan lancar dan memberikan rasa puas bagi masyarakat atau penerima pelayanan.

Secara administratif, menurut Badan Pusat Statistik Kota Bengkulu tahun 2022 Pemerintah Kota Bengkulu terbagi menjadi 9 kecamatan, 67 kelurahan, 200 Rukun Warga (RW) dan sebanyak 1.317 Rukun Tetangga (RT). Jumlah penduduk Kota Bengkulu pada tahun 2022 mencapai 378.604 jiwa, terdiri dari penduduk perempuan 187.562 jiwa dan laki – laki 191.042 jiwa. Dari data yang diperoleh Badan Pusat Statistik Kota Bengkulu jumlah penduduk Kota Bengkulu tahun 2022 berjumlah 378.604 jiwa. Sedangkan luas wilayah 151.070 km² ditahun 2022 (Kota, 2022). Penduduk dan kondisi kependudukan memiliki korelasi terhadap tumbuh dan berkembangnya prekonomian suatu wilayah. Penduduk menjadi pelaku produksi sekaligus menjadi sasaran konsumen. Sejalan dengan pertumbuhan penduduk yang tinggi maka pertumbuhan angkatan kerjanya pun juga tinggi salah satunya tingkat pencari kerja. (Kota Bengkulu Dalam Angka, 2022)

Sedangkan proyeksi jumlah penduduk ditahun 2022 yang meningkat, dan juga banyaknya lulusan-lulusan baru tiap tahunnya, maka tentu banyak pencari kerja bahkan pula pengangguran. Sedangkan masyarakat perlu bekerja. Bekerja ialah suatu keharusan bagi umat muslim karena hal tersebut tidak hanya didasari oleh tujuan tertentu yang bersifat duniawi untuk pemenuhan hidupnya dan sekitarnya. Pencari kerja yang merupakan orang yang sedang atau dalam proses mencari pekerjaan yang sesuai dengannya, dalam data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik Kota Bengkulu tahun 2022 pencari kerja mencapai 11.908 jiwa (Kota, 2022).

Berbagai tantangan seperti pengangguran dan kepadatan penduduk yang meningkat, Dinas Ketenagakerjaan sebagai pemerintah yang dipilih untuk bertanggungjawab atas kependudukan dan ketenagakerjaan. Dinas Ketenagakerjaan khususnya menangani masalah penyaluran calon tenaga kerja ke luar negeri dan dalam negeri dengan prosedur tertentu. Dinas Ketenagakerjaan juga membuka job fair untuk memberikan informasi lowongan pekerjaan setiap tahunan untuk masyarakat sekitar terutama bagi lulusan sekolah menengah atas. Dan tentunya sebagian besar pencari kerja

membutuhkan kartu tanda pencari kerja sebagai tanda bukti atau persyaratan memperoleh pekerjaan. Maka dari itu Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu sebagai pelayanan publik memberikan pelayanan dalam pembuatan kartu tersebut dengan syarat dan ketentuan tertentu.

Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu merupakan salah satu perangkat daerah pemerintah kota Bengkulu. Hal ini terdapat di dalam Peraturan Walikota Bengkulu No. 65 Tahun 2021 Tentang Instansi Dan Tata Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu (Peraturan Walikota No.65, 2021). Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu berada di bawah Sekretariat Daerah Kota Bengkulu dan bertanggung jawab kepada Walikota Bengkulu, dan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas. Dinas Ketenagakerjaan memberikan pelayanan bagi keperluan masyarakat dalam hal pencarian kerja yang membutuhkan kartu tanda pencari kerja (AK.1) sebagai tanda bahwa pencari kerja telah mendaftarkan diri ke Dinas Ketenagakerjaan yang bertanggungjawab atas ketenagakerjaan Kabupaten/Kota dimana pencari kerja tersebut bertempat tinggal.

Dalam pelayanan kartu tanda pencari kerja (AK.1) yang dikeluarkan oleh Dinas Ketenagakerjaan akan digunakan untuk melengkapi data statistik jumlah pencari kerja pada tahun yang bersangkutan agar dapat dibandingkan dengan jumlah lapangan kerja yang ada, sehingga dapat menjadi koreksi atau landasan untuk meningkatkan jumlah lapangan kerja di Indonesia. Pencarian Kartu tanda Pencari kerja/ (AK.1) akan meningkat pada saat menjelang penerimaan pegawai sipil. Unit pelayanan harus berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat. Dalam pemberian pelayanan AK.1 harus dilakukan dengan baik dan penuh pertanggungjawaban. Berikut merupakan laporan tahunan pencari kerja dari tahun 2021 – 2022 di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu.

Tabel 1.1
Laporan Tahunan pencari kerja tahun 2021

No	Pendidikan	Jenis Kelamin		Jumlah (Orang)
		P	L	
1	SD	-	-	-
2	SMP	1	3	5
3	SMA	81	94	145
4	D.III	13	7	20
5	S1/S2	93	53	146
Jumlah				344

Sumber: Dinas Ketenagakerjaan, 2023

Tabel 1.2**Laporan Tahunan pencari kerja tahun 2022**

No	Pendidikan	Jenis Kelamin		Jumlah (Orang)
		P	L	
1	SD	2	1	3
2	SMP	14	16	30
3	SMA	50	119	169
4	D.I	-	1	1
5	D.III	16	12	28
6	S1/S2	105	78	183
Jumlah				414

Sumber: Dinas Ketenagakerjaan, 2023

Pada kartu tanda pencari kerja ini terdapat beberapa ketentuan bagi para pencari kerja, dan sebagai pegawai yang memiliki fungsi sebagai pengantar kerja memiliki kewajiban untuk menjelaskan apa saja maksud dari poin-poin yang tertera pada ketentuannya, sehingga para pencari kerja tidak merasakan minim akan informasi tersebut hal inilah juga yang harus di laksanakan secara baik pada pengantar kerja sehingga yang menerima pelayanan merasakan kepuasan. Dari segala bentuk kegiatan yang dilakukan pada instansi tersebut, sebaiknya mampu untuk melaksanakan kerjanya sesuai dengan kriteria penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Serta penerapannya harus lebih banyak kepada pengaturan dan mekanisme kerjanya harus mampu menghasilkan pelayanan yang efektif yang dapat dicapai dengan mengoptimalkan seluruh sumber daya yang ada dalam suatu instansi.

Terdapat ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang Ketenagakerjaan yakni pada Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan, juga terdapat pada Peraturan Walikota Bengkulu No. 65 Tahun 2021 Tentang Instansi Dan Tata Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu. Dalam Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor: 07/MEN/IV/2008 Tentang Penempatan Tenaga Kerja Pasal 24, pelayanan penempatan tenaga kerja dapat dilakukan secara manual dan/atau sistem daring (online system). Pelayanan kartu tanda pencari kerja (AK.1) di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu dilakukan secara sistem daring (online system), sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian agar dapat mengetahui keefektivan dari pelayanan sistem online yang dilakukan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu. Berdasarkan dari pembahasan di atas, penulis mengambil judul “Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK.1) di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu.”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2010:15) metode ini kualitatif dapat dikatakan penelitian dengan metode yang berlandaskan filsafat Positivisme, yang bisa diperuntukan dalam meneliti masalah pada kondisi almah, peneliti pada penelitian ini berperan sebagai instrumen utama/kunci. Penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk mengathui lebih dalam masalah dengan tujuan penyelidikan, penemuan, dan penggambaran, serta penjelasan secara terperinci dari keistimewaan pada fenomena sosial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Prosedur pelayanan Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu

Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu telah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat kota Bengkulu yang ingin membuat Kartu Tanda Pencari Kerja (AK.1). Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “service excellent” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. (Zaenal Mukarom dan Wijaya Laksana, 2018). Pelayanan prima merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan. Pelayanan prima diartikan sebagai service excellent. Bentuk pelayanan prima yang diberikan tentu berbeda-beda, tergantung sektor yang dikelola. Jika perusahaan atau lembaga fokus menjalankan bisnis produksi, pelayanan prima diwujudkan dalam bentuk menyediakan customer services dan menghadirkan produk berkualitas tinggi, sementara untuk bisnis jasa pelayanan prima diberikan dalam bentuk pelayanan maksimal demi kepuasan pelanggan. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik tidaklah mudah, terutama dengan kemajemukan masyarakat yang ada saat ini. Namun, perusahaan atau organisasi dapat menghadirkan pelayanan prima selama mengetahui konsep dan apa yang harus dilakukan. Melalui artikel ini, penulis mencoba menjabarkan mengenai konsep dasar dari pelayanan prima, yang akan diawali dengan memahami terlebih dahulu definisi-definisi dari pelayanan prima.

2. Waktu pelayanan Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu

Sektor pelayanan publik nampaknya masih sangat lekat dengan berbagai konotasi negatif, salah satunya adalah terkait dengan pemberian layanan yang belum dengan cepat dilakukan. Pembahasan terkait pelayanan publik yang masih diberika secara bertele-tele dan ditunda-tunda nampaknya harus dikembalikan kepada fundamen-nya yaitu pada Asas-asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Asas-asas tersebut secara eksplisit telah diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas ketepatan waktu menjadi salah satu asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, bersama dengan asas-asas lainnya yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Secara lebih operasional, asas ketepatan waktu tersebut dirumuskan dalam standar pelayanan. Pasal 21 Undang-Undang Pelayanan Publik telah menentukan bahwa jangka waktu penyelesaian layanan merupakan salah satu komponen minimal yang harus ada dalam setiap standar pelayanan. Kepastian waktu terhadap pemberian pelayanan publik pada gilirannya juga mengarah kepada prediktabilitas yang bermanfaat baik bagi masyarakat maupun pemerintah. Pada konteks yang lebih luas, prediktabilitas ini dirumuskan sebagai salah satu unsur penyelenggaraan tata kelola yang baik (good governance element). Dan waktu pelayanan Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu masuk dalam kategori (good governance) karena memberikan waktu pelayanan yang sangat cepat dan tidak bertele-tele.

3. Biaya pelayanan Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu

Pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas keadilan dan non diskriminasi, seperti tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tindak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan. Dengan demikian, jelas bahwa seharusnya pelayanan publik tetap memperhatikan keadilan dan ramah terhadap masyarakat berkebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas sebagai salah satu kelompok rentan selain lanjut usia, wanita dan anak-anak. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 10 (sepuluh) prinsip pelayanan umum yang diatur di dalamnya, yaitu: 1. Kesederhanaan prosedur Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Kejelasan Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. Dan untuk biaya dalam pembuatan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK.1) di dinas ketenagakerjaan kota Bengkulu itu gratis atau tidak di pungut biaya.

4. Sarana dan prasarana Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. (Moenir 1992) mengemukakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alatutama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangkakepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Pengertian yang dikemukakan oleh Moenir, jelas memberi arah bahwasarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai. Dan untuk prasarana yang ada di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu perlu adanya pebaharuan atau peningkatan.

5. Kompetensi pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu

Menurut (Moenir 2005) menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu:

1. Tingkah laku yang sopan Dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

2. Cara menyampaikan Penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.
3. Waktu penyampaian Menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan.
4. Keramah tamahan Hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan.

Kompetensi pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu baik dari tingkah laku, cara penyampain semuanya dilakukan dengan baik terbukti dari hasil wawancara di atas yang menyatakan bahwa pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu sangat ramah.

6. Produk pelayanan Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu

Menurut UU No 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat. Dan untuk produk pelayanan yang diberikan Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu adalah berupa Kartu Tanda Pencari Kerja (AK.1) dan Fotocopy legalisir.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan mengenai Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK.1) di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu maka dapat ditarik kesimpulan

1. **Prosedur pelayanan.** Dari hasil wawancara diatas antara pendapat dinas dan pendapat masyarakat yang sedang mengurus Kartu Tanda Pencari Kerja (AK.1) menjelaskan bahwa prosedur pelayanan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu sudah sangat baik
2. **Waktu pelayanan.** Secara keseluruhan masalah waktu dalam pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK.1) itu sangat cepat dan mudah asalkan semua persyaratan sudah lengkap
3. **Biaya pelayanan.** Berdasarkan keterangan dari pihak dinas dan masyarakat yang sedang mengurus Kartu Tanda Pencari Kerja (AK.1) Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu bahwasanya untuk biaya pengurusan gratis atau tidak di pungut biaya
4. **Sarana dan prasarana.** Berdasarkan dari penjelasan hasil wawancara diatas dalam hal prasarana perlu adanya penambahan ataupun pergantian agar tercipta lingkungan kerja yang nyaman dan aman
5. **Kompetensi pegawai.** Secara keseluruhan pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu memiliki kopetensi yang sangta baik dalam pelayanan terbukti dari kepuasan masyarakat saat sedang dilayani.
6. **Produk pelayanan.** Secara jelas produk yang di hasilkan berupa Kartu Tanda Pencari Kerja (AK.1) dan legalisir.

DAFTAR PUSTAKA

- Bambang, Widjanjanta dkk. 2010. *Ekonomi dan Akuntansi: Mengasah Kemampuan Ekonomi*. Bandung: CV Citra Praya.
- Barthos, Basir. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda
- Moenir, A. S. Drs. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Ratminto dan Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ridwan, Juniarso. dan Sudrajat, Achmad Sodik. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Public*. Bandung: Nuansa
- Sadarmayanti. 2005. *Sumber daya manusia & Produktivitas kerja*. Jakarta: Pustaka pelajar.
- Silalahi, Ulber. 2015. *Asas-asas Manajeme*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Public, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Soesilo, Zauhar. 2005. *Birokrasi, Birokratisasi dan Post Bureaucracy*. Malang: Unibraw.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Syukri, Agus Fanar. 2009. *Standar Pelayanan Public Pemda*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Ahmad, Faizurah. 2014. *Efektivitas Kerja Pegawai Dinas Sosial Prov.Sul-Sel*. Universitas Hasannudin. Diakses pada tanggal 25 Januari 2023
- Fitriani, Mei. 2013. *Pelayanan Pembuatan Persyaratan Kerja Ak/1 (Kartu Kuning) Pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Di Kota Samarinda*. *EJournal Administrasi Negara*. 2013 Diakses pada tanggal 8 Januari 2023
- Hermawan, Hendra. 2017. *Efektivitas Penarikan Pajak Bumi Dan Bangunan Oleh Perangkat Desa Di Desa Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran*. *EJournal Administrasi Negara*. Diakses pada tanggal 8 Januari 2022
- Siswanto, Edy Dkk. 2016. *Efektivitas Layanan Membuat Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur*. *Ejournal Administrasi Negara*. Diakses pada tanggal 8 Januari 2023
- Katrina. 2017. *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja*. *Ejournal Administrasi Negara*. Diakses pada tanggal 25 Januari 2023
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/43013> Diakses 9 januari 2023
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, <https://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/undang-undang-nomor-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik.pdf> Diakses 9 Januari 2023
- Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 65 Tahun 2021 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Bengkulu
- Badan Pusat Statistik Kota Bengkulu. <https://bengkulukota.bps.go.id> Diakses pada tanggal 7 januari 2023