

e-ISSN:2829-4580, p-ISSN: 2829-4599

DOI: <https://doi.org/10.38035/jim.v1i4>

Received: 27 Februari 2023, Revised: 30 Maret 2023, Publish: 30 Maret 2023

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Modernisasi Penggunaan Teknologi Internet terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja-1 pada Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh

Tasmiati Emsa¹, Rizkayana², Muklis^{3*}

¹Universitas Iskandar Muda, Banda Aceh, Indonesia

²Universitas Iskandar Muda, Banda Aceh, Indonesia

³Universitas Iskandar Muda, Banda Aceh, Indonesia, muklis@unida-aceh.ac.id

*Corresponding author: Muklis

Abstract: *In today's era of technological advancement, many people have begun using technology in their daily activities. Various sectors have also utilized available technologies to support their operations. One of these is internet technology, which continues to evolve rapidly and permeates various aspects of human life. In addition to facilitating work, it is known to save time in execution processes. However, there are still public service institutions that have yet to adopt technology in providing services to the communities in need. The Manpower Office of Banda Aceh City is one such institution that has not yet implemented an online system for delivering public services, particularly in the issuance of the AK-1 Card. Public services can be defined as services demanded by the public, encompassing the full rights of all citizens. To fulfill these rights, all public services must be available, whether provided by the government or the private sector. This study is a qualitative descriptive research aimed at describing and illustrating the actual events and phenomena that occur in the field and presenting the data systematically, factually, and accurately. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. Informants in this study consisted of one Head of Productivity and Employment Placement at the Banda Aceh City Manpower Office, one staff member from the same division, and two job seekers as service recipients. The study employed data analysis, data presentation, and conclusion drawing, with data validity verified through source triangulation. The dimensions and indicators of service delivery have not fully met expectations; however, the Banda Aceh City Manpower Office has made efforts to provide the best possible service to job seekers. The findings of the study conclude that the services provided by the Banda Aceh City Manpower Office are still unsatisfactory for job seekers, mainly because the office has not yet implemented a modernization system for the issuance of the AK-1 Card. Nevertheless, efforts have been made by the institution to improve the quality of services for job seekers.*

Keywords: *Technology Utilization, Modernization, AK-1 Card Issuance.*

Abstrak: Di era perkembangan ilmu teknologi seperti sekarang, masyarakat banyak yang sudah menggunakan teknologi dalam kegiatannya sehari-hari. Berbagai sektor pun sudah memanfaatkan teknologi yang tersedia untuk membantu kegiatannya. Salah satunya adalah teknologi internet yang semakin cepat dan merambah ke berbagai bidang kehidupan manusia, selain mempermudah pekerjaan, seperti yang diketahui dapat menghemat waktu dalam proses pelaksanaannya. Namun sampai saat ini masih ada instansi pelayanan publik yang belum memilih menggunakan teknologi dalam memberikan pelayanan tersebut kepada masyarakat yang memerlukan. Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh juga menjadi salah satu instansi yang belum menerapkan sistem online dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu AK-1 pelayanan publik dapat diartikan sebagai pelayanan yang dituntut oleh publik, dimana ruang lingkupnya menyangkut seluruh hak-hak warga negara. Untuk memenuhi hak warga negara, semua pelayanan publik harus tersedia baik yang disediakan oleh pemerintah maupun oleh sektor swasta. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang akurat terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informasi penelitian dalam penelitian ini adalah, 1 (satu) orang Kabid Produktivitas dan Penempatan Tenaga Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh 1 (satu) Staf Produktivitas dan Penempatan Tenaga Kerja 2 (dua) pencari kerja sebagai informan penerima layanan. Analisis data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan trigulasi sumber. Adapun dimensi dan indikator yang belum berjalan dengan yang diharapkan akan tetapi Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh telah berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pencari kerja Hasil penelitian dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh belum memuaskan bagi pencaker yang menerima layanan, hal ini dikarenakan Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh belum menerapkan sistem modernisasi untuk memberikan layanan pembuatan Kartu AK-1. Kota Banda Aceh telah berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pencari kerja.

Kata Kunci: Penggunaan Teknologi, Modernisasi, Pembuatan Kartu AK-1.

PENDAHULUAN

Di era perkembangan ilmu teknologi seperti sekarang, masyarakat banyak yang sudah menggunakan teknologi dalam kegiatannya sehari-hari. Berbagai sektor pun sudah memanfaatkan teknologi yang tersedia untuk membantu kegiatannya. Salah satunya adalah teknologi internet yang semakin cepat dan merambah ke berbagai bidang kehidupan manusia, selain mempermudah pekerjaan, seperti yang diketahui dapat menghemat waktu dalam proses pelaksanaannya. Namun sampai saat ini masih ada instansi pelayanan publik yang belum memilih menggunakan teknologi dalam memberikan pelayanan tersebut kepada masyarakat yang memerlukan. Dapat juga diketahui bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia di setiap negara dunia. Baik masyarakat negara maju ataupun negara berkembang setiap waktu akan menuntut pelayanan yang berkualitas. Sehingga pelayanan publik dapat diartikan sebagai pelayanan yang dituntut oleh publik, dimana ruang lingkupnya menyangkut seluruh hak-hak warga negara. Untuk memenuhi hak warga negara, semua pelayanan publik harus tersedia baik yang disediakan oleh pemerintah maupun oleh sektor swasta.

Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh adalah suatu instansi pemerintahan di bidang ketenagakerjaan yang memberikan informasi tentang pencari kerja dan lowongan pekerjaan. Selain memberikan informasi tersebut Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh juga memberikan

pelayanan kepada masyarakat. Adapun jenis pelayanan yang diberikan oleh kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh adalah pelayanan pembuatan Kartu AK-1. Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh juga menjadi salah satu instansi yang belum menerapkan sistem online dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu AK-1 kepada masyarakat khususnya pencari kerja. Dapat diketahui Kartu AK-1 adalah kartu antar kerja yang diperuntukkan bagi para pencari kerja yang dikeluarkan khusus oleh Dinas Tenaga Kerja setempat yang berfungsi sebagai surat pendamping untuk melamar pekerjaan. Dalam proses pembuatan kartu AK-1 sangat diperlukan kehandalan dan ketanggapan seorang staff dalam memberikan pelayanan kepada publik khususnya pelayanan pembuatan kartu AK-1 ini. Selain itu, setiap masyarakat yang akan membuat kartu ini tentu harus melengkapi persyaratan yang telah ditentukan, dan informasi tentang persyaratan ini hanya dapat diketahui setelah pembuat Kartu AK-1 tiba pada Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh langsung. Hal ini dikarenakan kurangnya update informasi dari pihak dinas ke dalam website yang dimiliki oleh dinas ini sendiri.

Selain pemenuhan syarat, pelayanan juga memiliki kepastian jadwal. Dan biasanya jadwal pelayanan ini telah ditentukan oleh pihak dinas tenaga kerja itu sendiri. Sampai saat ini masih ada pembuat Kartu AK-1 yang belum mengetahui kepastian jadwal tersebut, kurangnya informasi dari luar mengharuskan pembuat kartu AK-1 harus hadir terlebih dahulu pada dinas tenaga kerja ini. Hal ini membuat penggunaan waktu menjadi relatif lebih lama. Hal lain yang terdapat pada suatu pelayanan adalah kecepatan pelayanan dan disiplin petugas hal yang paling utama. Berhasilnya suatu pelayanan itu sangat tergantung bagaimana cara pemberian pelayanan yang diberikan oleh staf pelayanan kepada masyarakat umum (publik) dengan tidak membedakan derajat dan mengikuti prosedur yang telah di atur pada dinas itu sendiri. Harapan yang diharapkan oleh masyarakat yang datang ke kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh yang bertujuan ingin membuat Kartu AK-1 adalah tersedianya informasi lengkap didalam website dinas, yang dapat diakses kapan pun dan sesuai dengan apa yang tertulis didalamnya. Masyarakat juga berharap adanya kenyamanan dan kecepatan dalam mendapatkan pelayanan publik, pada hakekatnya adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terutama pencari kerja. Oleh karena itu untuk menghemat waktu dan mempermudah operasional pembuatan Kartu AK-1 masyarakat membutuhkan suatu link atau aplikasi secara online pembuatan Kartu AK-1 yang bisa diakses melalui komputer atau handphone oleh masyarakat yang akan membuat kartu ini dan masyarakat juga sangat berharap adanya sarana fasilitas pendukung (Mesin Fotocopy) terdekat yang disediakan oleh pihak Dinas Tenaga Kerja guna lebih mempersingkat waktu dan mempermudah ketika diperlukan penggandaan kartu, untuk memenuhi syarat yang telah ditentukan.

Berdasarkan observasi awal pada Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh menunjukkan bahwa sistem pelayanan pembuatan Kartu AK-1 masih dilakukan secara manual, dimana masyarakat khususnya pencari kerja harus datang langsung ke kantor ini dan melakukan pengisian formulir yang telah disediakan secara manual jadi kurang efektif karena sistem pengolahan data masih semi komputerisasi. Sehingga membutuhkan waktu yang relatif lama untuk mengolah data dan memerlukan seorang staff atau operator untuk melakukan pendaftaran, input, stempel dan legalisasi. Dan kenyataan lain yang ada pada Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh adalah kurang lengkap nya sarana mesin fotocopy sehingga mengharuskan masyarakat khususnya yang membuat Kartu AK-1 harus mencari fotocopy terdekat guna memperbanyak kartu ini untuk dilegalisir pada saat dibutuhkan. Maka hal seperti ini membuat pemohon yang melakukan pembuatan Kartu AK-1 memerlukan waktu lebih dan pekerjaan yang dilakukan menjadi lebih lambat karena tidak tersedianya sarana tersebut. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Modernisasi Penggunaan Teknologi Internet Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja-1 pada Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh”.

KAJIAN TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan untuk ditujukan kepuasan kepada pelanggan. Melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagian usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan apa saja yang diperlukan oleh seseorang. Menurut Afandi (2018: 43) "Pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas". Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan aktivitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan. Terlebih lagi pelayanan yang dilakukan menggunakan sistem yang canggih dengan alat teknologi yang memadai. Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan pelayanan dapat diartikan: Sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara pemerintah dan pemberi pelayanan. Selain itu, Sinambela dkk (2017: 5) Pelayanan publik diartikan, sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi/lembaga perusahaan.

Jika membahas suatu kualitas, tentu semua menginginkan yang terbaik. Sama halnya dengan kualitas pelayanan publik pasti setiap penerima pelayanan tersebut mengharapkan pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan ketentuan dari pemerintah. Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Jika kualitas pelayanan publiknya baik, maka dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pelayanan juga maksimal. Secara umum, penyedia pelayanan yang berkualitas pada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara negara. Menurut Gronross dalam Mu'ah (2014: 75) menyatakan bahwa kualitas layanan meliputi: 1) Kualitas fungsi, yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan, terdiri dari: dimensi kotak kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses dan service mindedness. 2) Kualitas teknis dengan output yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan layanan dan estetika output. 3) Reputasi perusahaan yang mencerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi dimata konsumen.

Secara umum, penyedia pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyedia penyelenggara Negara. Didalam buku Mukarom dan Laksana (2016: 221) Kualitas pelayanan sebagai satu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Menurut Heterogeneity dalam Mukarom dan Laksana (2018: 68-69) Untuk mengukur kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan, perlu diketahui kriteria (dimensi) yang dipakai oleh pelanggan dalam menilai pelayanan tersebut, dimana ke-5 dimensi kualitas layanan tersebut adalah: 1) Tangibility (bukti langsung) yaitu penampilan fisik, peralatan, personil dan materi komunikasi. 2) Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang menjajikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya. 3) Responsive (daya tanggap) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan

layanan yang baik dan cepat. 4) Empathy (empati) yaitu berusaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual. 5) Assurance (jaminan) yaitu pengetahuan dan keramah tamahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Afandi (2018:43) menyatakan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan yaitu sebagai berikut 1) Prosedur pelayanan; 2) Waktu penyelesaian; 3) Biaya pelayanan; 4) Produk pelayanan; 5) Sarana dan prasarana; dan 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Ada hal lain yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, yaitu adanya sarana dan prasarana berupa barang/jasa yang mendukung sehingga aktivitas pelayanan yang diberikan kepada publik dapat diterima dengan baik dan timbul kepuasan dari penerima pelayanan itu sendiri. Namun dalam melakukan pengadaan barang/jasa tersebut tentu banyak prosedur yang harus dilakukan oleh siapapun yang melakukan pengadaan sarana dan prasarana itu sendiri. Pengadaan barang/jasa pemerintah adalah kegiatan untuk memperoleh barang/jasa oleh daerah atau institusi lainnya yang prosesnya dimulai dari perencanaan kebutuhan sampai diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh barang/jasa. Berdasarkan menurut para ahli diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan poin penting yang harus diutamakan dalam memberikan layanan akan suatu produk atau jasa maupun administrasi kepada penerima layanan dengan memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada penerima layanan tersebut.

Modernisasi

Modernisasi merupakan salah satu bentuk perubahan sosial masyarakat dari masyarakat tradisional menuju masyarakat yang maju mengikuti perkembangan masyarakat lainnya yang dianggap lebih dahulu maju. Masyarakat pun harus cerdas dalam memilih mana proses modernisasi tersebut yang akan dapat merubah masyarakat kearah yang lebih baik, sehingga manfaat dari modernisasi tersebut dapat dirasakan. Dengan begitu masyarakat juga harus siap terhadap perubahan yang terjadi sebagai akibat dari modernisasi, karena dikehendaki atau tidak dikehendaki setiap masyarakat pasti akan mengalami perubahan, terutama sebagai dampak dari modernisasi yang berkembang tanpa batas.

Modernisasi kadang disamakan dengan westernisasi padahal keduanya adalah dua yang berbeda. Jika westernisasi adalah proses meniru budaya dan aspek kehidupan masyarakat barat sedangkan modernisasi dapat diartikan sebagai perubahan aspek kehidupan yang tadinya dalam keadaan tradisional menjadi kearah modern, (Martono, 2012: 80).

Modernisasi sangat erat hubungannya dengan perkembangan kearah kemajuan. Manusia akan selalu membuat inovasi untuk mempermudah kehidupannya dan itu berdampak kepada perubahan pola pikir masyarakat yang lain. Seperti halnya masuknya teknologi informasi maka dapat dengan mudah merubah pola pikir masyarakat yang tadinya irasional menjadi rasional. Cepat atau lambat sistem masyarakat sudah dipastikan akan berubah entah itu kearah kemajuan atau malah berupa kemunduran. (Rosana, 2015: 76). Sehingga pada era globalisasi pemikiran individu haruslah mengalami modernisasi agar tercapai kehidupan yang lebih berkembang dan maju. Perkembangan pola pikir modernisasi ini sangat dipengaruhi oleh teknologi dan ilmu pengetahuan yang dimiliki. Modernisasi mencakup berbagai bidang yang sangatlah kompleks dan luas dan berdampak besar terhadap sejarah dan budaya karena masyarakat berkaitan erat dengan teknologi informasi yang memperkenalkan akan budaya lain yang sangat berbeda pada setiap masyarakat.

Teori Modernisasi lahir setelah usainya perang dunia kedua yang dimenangkan blok sekutu dan kekalahan pada blok poros atau Axis. Amerika serikat menjadi negara adidaya yang mendominasi setelah perang dunia kedua sedangkan negara-negara di Eropa seperti Prancis dan Jerman semakin melemah setelah adanya perang dunia kedua, banyak negara yang sebelumnya di bawah kekuasaan bangsa Eropa mulai memerdekakan diri seperti negara di

kawasan Afrika dan Asia. Di saat Bangsa Eropa mulai melemah Uni Soviet meluaskan pengaruhnya mulai dari Eropa Timur sampai ke kawasan Asia. Teori modernisasi tidak hanya tentang gerakan akademis, Teori Modernisasi di rumuskan sebagai konteks sejarah perubahan kekuatan dalam kepemimpinan dunia setelah perang dunia ke dua yang telah didominasi oleh Amerika Serikat. Bagi teori modernisasi, ideologi yang dibawa Uni Soviet adalah ancaman terhadap pembangunan pada negara yang baru merdeka sekaligus menyatakan bahwa negara yang baru merdeka memerlukan bantuan Amerika Serikat. Teori Modernisasi muncul karena diperlukan cara dalam menghadapi masalah yang ada pasca perang dunia kedua. Dalam teori modernisasi, negara yang baru merdeka akan mengikuti jalan yang sama dengan negara barat dan berkembang melalui proses modernisasi. sehingga negara yang terkebelakang atau tertinggal dapat mengatasi masalah yang dimilikinya dan mengejar ketertinggalannya untuk berkembang ke arah yang lebih baik dan dapat hidup berdampingan dalam masyarakat global. (Rosana, 2015: 71).

Modernisasi sering disalah artikan sebagai westernisasi dikarenakan secara historis keduanya sama-sama berawal sebagai gerakan dari barat dan sama sebagai proses perubahan dari sesuatu yang dianggap tertinggal menjadi sesuatu yang dianggap lebih maju. Akan tetapi dalam hal proses modernisasi lebih bersifat umum dan tidak mutlak dalam hal meniru budaya barat.

1. Perubahan pola pikir

Pola pikir merupakan suatu cara berfikir yang disebut mindset yaitu kepercayaan yang mempengaruhi perilaku dan sifat seseorang yang akhirnya menentukan level keberhasilan hidupnya. Perubahan pola pikir masyarakat pribumi, pada masa sesudah kemerdekaan sebagai pondasi terbentuknya masyarakat baru, yang mandiri, dan terakhir pembangunannya yang menjadi pengukur keberhasilan. (Sachari, 2012: 21)

Saat ini, pola pikir masyarakat modern sudah berubah, mereka lebih ingin mengetahui hal-hal yang luas, pola pikir yang lebih inovatif, berkeinginan untuk maju, ingin sesuatu yang lebih praktis dan otomatis untuk lebih mempermudah suatu pekerjaan atau kegiatan mereka.

2. Perubahan perilaku

Perilaku seseorang terbentuk karena adanya proses interaksi dengan lingkungan. Suatu perilaku yang pada setiap individu ataupun organisme itu tidak timbul dengan sendirinya. Menurut Notoatmodjo (2010: 145) "Perilaku adalah tindakan atau aktivitas dari manusia itu sendiri yang mempunyai bentangan yang sangat luas antara lain: berjalan, berbicara, menangis, tertawa, bekerja, kuliah, menulis, membaca dan sebagainya."

3. Perubahan teknologi

Kemajuan perkembangan dari teknologi memang sangat diperlukan. Pada setiap inovasi-inovasi yang diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia. Memberikan suatu kemudahan dan cara baru untuk melakukan sesuatu aktifitas manusia khususnya dalam bidang teknologi yang kini sudah dinikmati masyarakat karena banyak manfaat yang dibawa oleh inovasi-inovasi yang telah dihasilkan dalam dekade terakhir ini. (Zamroni, 2010).

Organisasi

Sebuah organisasi dapat terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok orang tersebut terhadap masyarakat. Organisasi sebagai sarana sosialisasi dan sebagai wadah yang dibuat untuk menampung aspirasi masyarakat serta untuk mencapai tujuan bersama. Organisasi menurut Robbins Dalam Budihardjo, (2014: 17) "Mengemukakan bahwa organisasi sebagai kumpulan entitas sosial yang secara sadar terkoordinasi dalam batasan-batasan yang related jelas serta bersama-sama dalam batas waktu tertentu dan terus menerus untuk mencapai

suatu tujuan.” Organisasi pada dasarnya digunakan sebagai tempat atau wadah bagi orang-orang berkumpul, bekerja sama secara rasional dan sistematis, terencana, terpimpin, dan terkendali dalam memanfaatkan sumber daya, sarana-prasarana, data dan lain sebagainya yang digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

Organisasi menurut Scott dalam Budihardjo (2014: 32) mengemukakan bahwa organisasi dipandang sebagai kumpulan manusia yang memiliki kepentingan bersama demi kelangsungan hidup organisasi sebab itu mereka melibatkan diri pada kegiatan – kegiatan bersama dalam Organisasi dan membentuk suatu struktur informal. Hasibuan (2015: 5) juga mengemukakan “Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal dari dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu”. Dari beberapa pendapat diatas, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa organisasi merupakan kumpulan orang-orang yang mempunyai kepentingan bersama untuk mencapai suatu tujuan diwaktu yang telah ditentukan.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitik melalui pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan deskriptif. Arikunto, (2012: 29) mengatakan bahwa pendekatan kualitatif “bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau status fenomena. Dalam hal ini peneliti hanya ingin mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan keadaan sesuatu”, kemudian menurut Koentjaraningrat (2012: 42), “penelitian deskripsi bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat individu, keadaan, gejala dan adanya hubungan tertentu antara satu gejala dengan gejala yang lain dalam masyarakat”. Selanjutnya menurut Sugiyono (2012: 1) penelitian kualitatif adalah yang mengemukakan bahwa Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi obyek alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Pendekatan kualitatif peneliti gunakan dengan maksud pengungkapan sebenarnya dapat rampung sesuai dengan realita di lapangan yang ditunjang oleh data yang objektif. Selanjutnya obyek penelitian ini diharapkan dapat mengungkap proses pelayanan publik yang dilakukan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh kepada masyarakat Aceh khususnya Kota Banda Aceh yang bergerak di bidang memberikan pelayanan salah satunya pelayanan pembuatan Kartu AK-1.

Menurut Moleong (2012: 237) pada “hakekatnya tidak ada satupun penelitian yang dapat dilakukan tanpa adanya fokus, fokus itu pada dasarnya adalah masalah”. Demikian pula halnya dengan penelitian kualitatif, walaupun bersifat luwes, longgar, terbuka serta mengikuti pada pemikiran yang bersifat “empirical inductive” diperlukan adanya rumusan fokus. Menurut Moleong, (2012: 237) rumusan fokus yang dalam hal ini bertujuan sebagai Pembatasan fokus membatasi studi yang berarti bahwa dengan adanya fokus, penentuan tempat penelitian menjadi lebih banyak, dan sebagai Penentuan fokus secara efektif menetapkan kriteria inklusi-eksklusi untuk menyaring informasi yang mengalir masuk. Mungkin data cukup menarik, tetapi jika dipandang tidak relevan data itu tidak akan dihiraukan. Dengan demikian melalui penetapan fokus penelitian, diketahui secara persis data mana yang perlu dikumpulkan oleh seorang peneliti dan data mana yang tidak perlu dimasukkan dalam sekumpulan data yang sedang dihimpun walaupun data tersebut mungkin sangat menarik.

Selanjutnya Moleong, (2012: 63) menjelaskan “Jadi dengan penetapan fokus yang jelas dan mantap, seorang peneliti dapat membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang akan dikumpulkan dan dimana yang tidak perlu dijamah ataupun mana yang akan dibuang”. Selanjutnya fokus dapat di pandang sebagai membatasi diri pada bidang studi yang dipelajari (inquiri), dimana dalam melakukan eksperimen sendiri secara luas agar melihat apa yang terjadi. Adapun fokus penelitian pada skripsi ini adalah sebagai berikut (1) Pelayanan

pembuatan Kartu AK-1 dari manual menjadi sistem online pada Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh, dan (2) Sarana dan prasarana pelayanan pembuatan Kartu AK-1 pada Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh.

Adapun teknik-teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data yaitu dengan cara:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh, pada hari kerja dimana ada kegiatan pelayanan. Hal-hal yang di wawancara yaitu bagaimana cara pelayanan yang dilakukan oleh dinas ini. Informan yang di wawancara terdiri dari hal berkaitan dengan pelayanan publik. Wawancara dilakukan untuk mencocokkan dengan apa yang disampaikan informan pada saat observasi. Dalam pengumpulan data melalui wawancara dilakukan dengan cara menggunakan buku catatan, tape recorder atau alat mekanis lainnya. Sebagaimana Arikunto (2012: 135) yang mengatakan bahwa Wawancara, adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan ini dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan di wawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Dengan wawancara yang mendalam di harapkan peneliti mampu memperoleh acara detail informasi-informasi dari informan sehingga data yang diperoleh benar-benar akurat dan objektif.

2. Observasi

Observasi dilakukan pada objek penelitian yaitu Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh pada hari kerja dimana ada berbagai aktifitas pada instansi tersebut. Hal-hal yang di observasi yaitu berbagai hal berkaitan dengan pelayanan publik Informan yang di observasi terdiri dari Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh, para pemberi pelayanan publik dan tokoh masyarakat. Observasi dilakukan untuk mencocokkan dengan apa yang disampaikan informan pada saat wawancara. Dalam pengumpulan data melalui observasi dilakukan dengan cara menggunakan kamera, tape recorder, atau alat mekanis lainnya. Tahapan observasi ini dilaksanakan agar mendapat data yang valid dari informasi yang masuk bersama dengan wawancara baik sebelum dan sesudah dilaksanakan, termasuk dalam proses-proses pelaksanaan kerja dan rapat-rapat. Menurut Arikunto, (2012: 136) bahwa Metode observasi adalah suatu usaha sadar untuk mengumpulkan data yang dikumpulkan secara sistematis, dengan prosedur yang terstandar. Observasi sebagaimana halnya dengan wawancara adalah termasuk teknik pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif dan sebagai pelengkap dari teknik wawancara.

3. Studi dokumentasi

Studi dokumentasi salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat dan menganalisis. Teknik analisis dokumentasi ini dilakukan untuk memperoleh data-data historis misalnya secara organisasi serta kebijakan-kebijakan yang pernah dikeluarkan organisasi, Peraturan Daerah, hasil-hasil rapat yang ada kaitannya dengan tujuan penelitian. Menurut Arikunto, (2012: 136) bahwa Teknik ini dilakukan untuk pengumpulan data yang bersumber dari arsip, catatan tertulis, dan dokumen yang ada di lokasi penelitian. Menurut metode untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat dan sebagainya.

Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014: 31-33) menyebutkan bahwa "Didalam analisis data kualitatif terdapat 3 (tiga) alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktifitas dalam analisis data yaitu: Data Condensation, Data Display dan Conclusion Drawing/Verifications.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan pembuatan Kartu AK-1 dari manual menjadi sistem online pada Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh

1. Kehandalan

Menurut Heterogeneity dalam Mukarom dan Laksana (2018: 68-69) Untuk mengukur kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan, perlu diketahui kriteria (dimensi) yang dipakai oleh pelanggan dalam menilai pelayanan tersebut, dimana ke-5 dimensi kualitas layanan tersebut adalah 1) Tangibility (bukti langsung) yaitu penampilan fisik, peralatan, personil dan materi komunikasi. 2) Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang menjajikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya. 3) Responsive (daya tanggap) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat. 4) Empathy (empati) yaitu berusaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual. 5) Assurance (jaminan) yaitu pengetahuan dan keramah tamahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini. Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Menurut Solomon (2015: 234) “Kehandalan adalah kemampuan untuk menyediakan ketergantungan dan akurat apa yang dijanjikan.” Sedangkan menurut Tjiptono (2011) “Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.”

Parasuraman dkk dalam Hardiansyah (2011: 125) mengemukakan untuk kehandalan terdiri atas empat indikator, yaitu: 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan. 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas. 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Hasil penelitian peneliti dapat menyimpulkan bahwa, Kualitas pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh ditinjau dari aspek Kehandalan masih dirasa belum memuaskan bagi pencaker yang datang untuk mendapat pelayanan khususnya pelayanan pembuatan kartu AK-1.

2. Ketanggapan

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (Responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Ketanggapan yaitu memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan. Menurut Fandy (2012: 175) Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Menurut Solomon (2019: 298), Ketanggapan adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.” Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2012:374) mengemukakan bahwa Ketanggapan adalah kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Hasil penelitian peneliti dapat menyimpulkan bahwa peneliti dapat menyimpulkan bahwa, Kualitas pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh dari aspek ketanggapan juga dirasa belum mencapai tujuan pelayanan. Hal ini dikarenakan hanya ada 1 staf yang bertugas untuk memberi pelayanan khususnya untuk pembuatan Kartu AK-1.

Sarana Dan Prasarana pelayanan pembuatan Kartu AK-1 pada Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh.

1. Perencanaan pengadaan sarana dan prasarana pelayanan

Pengadaan barang/jasa pemerintah adalah kegiatan untuk memperoleh barang/jasa oleh daerah atau institusi lainnya yang prosesnya dimulai dari perencanaan kebutuhan sampai diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh barang/jasa. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan dan Peraturan Presiden RI Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/jasa Pemerintah di dalam Pasal 9 terdapat prosedur yang berlaku, yaitu 1) Perencanaan pengadaan sarana dan prasarana pelayanan; 2) Persiapan pengadaan; 3) Pemilihan penyedia; 4) Pelaksanaan kontrak; dan 5) Serah terima barang/jasa.

Perencanaan sarana dan prasarana kantor adalah sebagai proses memikirkan serta menetapkan program pengadaan fasilitas kantor baik yang berbentuk sarana maupun prasarana di masa yang akan datang untuk mencapai tujuan tertentu. Perencanaan sarana dan prasarana kantor yang efektif dapat dinilai atau dilihat dari seberapa jauh pengadaannya itu dapat memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana kantor dalam periode tertentu. Menurut Moenir dalam Armansyah (2018:30) mengemukakan Sarana merupakan segala bentuk peralatan yang memiliki fungsi sebagai alat utama atau alat langsung dalam rangka mencapai tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala macam alat yang memiliki fungsi tidak langsung untuk mencapai tujuan, misalnya keadaan lingkungan sekitar ruangan. Sedangkan menurut Bafadal (2014: 67) mengatakan bahwa Sarana adalah sebuah perlengkapan yang dijadikan sebagai bahan atau perabot yang secara langsung dapat dipakai dalam beraktivitas atau berkegiatan dan prasarana adalah suatu perangkat yang dijadikan penunjang utama dalam usaha untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan secara bersamaan. Menurut Wahyuni (2014: 32) mengemukakan bahwa: "Sarana dan prasarana adalah segala bentuk fasilitas kerja yang diperlukan untuk membantu pegawai agar lebih mudah menyelesaikan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan kinerjanya." Hasil penelitian peneliti dapat menyimpulkan bahwa pada Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh untuk tahun ini belum menyediakan sarana pendukung yang akan digunakan untuk penunjang pemberian layanan pembuatan Kartu AK-1 dikarenakan belum tersedianya anggaran yang dibutuhkan untuk melakukan pengadaan barang.

2. Pemilihan penyedia

Menurut Zaki (2018: 466) mengemukakan bahwa "Pengadaan barang/jasa melalui penyedia adalah cara memperoleh barang/jasa yang disediakan oleh pelaku usaha. Dalam hal ini setiap instansi yang akan melakukan pengadaan barang/jasa harus memilih penyedia untuk mendapatkan barang/jasa yang diinginkan." Pada prinsipnya, tidak semua penyedia barang yang melaksanakan kegiatan pengadaan barang dapat melaksanakan kegiatan tersebut, namun yang dapat melakukan pengadaan barang adalah penyedia barang yang memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan. Untuk menentukan apakah penyedia itu memenuhi syarat-syarat harus menggunakan metode yang disebut dengan metode pemilihan penyedia barang. Hasil penelitian peneliti dapat menyimpulkan Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh sampai saat ini juga belum bisa melakukan pemilihan penyedia untuk melakukan pengadaan barang/jasa dikarenakan belum adanya anggaran yang tersedia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta fokus penelitian tentang modernisasi penggunaan teknologi internet terhadap pelayanan pembuatan Kartu Antar Kerja-1 pada Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh, maka peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Aspek Keandalan Kualitas pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh masih dirasa belum memuaskan bagi pencaker yang datang untuk membuat Kartu AK-1. Hal ini disebabkan oleh kurangnya update informasi pada web milik Dinas Tenaga Kerja tentang

- persyaratan yang harus dilengkapi serta kepastian jadwal pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh. Kurangnya staff yang menguasai bagian komputerisasi masih menjadi salah satu alasan mengapa situs Web yang dimiliki Dinas Tenaga Kerja ini belum bisa aktif sepenuhnya.
2. Aspek ketanggapan kualitas pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh juga dirasa masih kurang memuaskan bagi pencaker yang datang pada Dinas Tenaga Kerja ini, ketanggapan ini merupakan aspek yang paling dianggap bermasalah yaitu kecepatan pelayanan dalam merespon permintaan para pembuat.
 3. Kartu AK-1. Pemberian layanan pembuatan kartu AK-1 masih dilakukan secara manual atau tulis tangan hal ini membuat kesalahan yang terjadi juga tidak bisa dihindari mulai dari kesalahan penulisan, hingga kesalahan pada saat melakukan stempelisasi, ini membuat pencaker harus menunggu lebih lama dikarenakan harus dilakukan pembuatan ulang pada kartu AK-1.
 4. Kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki pada Dinas Tenaga Kerja juga menjadi alasan mengapa sampai saat ini pelayanan Kartu AK-1 masih dilakukan secara manual. Terbatasnya sarana pendukung menjadi salah satu aspek permasalahan yang ada pada Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh. Tidak adanya mesin fotocopy menjadi penghambat dalam tahap menerima layanan, dikarenakan setelah kartu AK-1 selesai dibuat maka akan langsung dilakukan legalisasi yaitu dengan memperbanyak kartu ini terlebih dahulu. Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh tidak menyediakan fasilitas tersebut, maka pencaker membutuhkan waktu relative lebih lama untuk mencari toko ATK terdekat guna memperbanyak Kartu AK-1 ini.
 5. Pemilihan penyedia juga tidak bisa dilakukan, dikarenakan masalah anggaran yang masih menjadi masalah utama yang dimiliki oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh.

REFERENSI

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep Dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. (2012). *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Armansyah. (2018). *Hubungan sarana pra sarana dan Caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pada ruang rawat inap RSUD Dr. R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga*. Universitas Muhammadiyah: Purwokerto.
- Bafadal, Ibrahim. (2014). *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Fandy, Tjiptono.(2012). *Srategi Pemasaran Ed 3* . Yogyakarta: Andi
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava media.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2015). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah, Edisi Revisi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran, Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Martono, N. (2012). *Sosiologi Perubahan Social: Perspektif Klasik, Modern, Postmodern Dan Poskolonial*. Jakarta: PT Rajagrafindo persada.
- Miles, MB. Huberman, A.M dan Saldana , J. (2014). *Qualitative data Analysis A methods Sourcebook, Editions 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Mukarom, Zaenal Dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Public Menuju Clean Government And Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mukarom, Zaenal Dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

- Mu'ah, Masrm. (2014). *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan Dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Moleong, Lexy. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Presiden RI Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
- Rosana, E (2015). *Modernisasi Dalam Perspektif Perubahan Social*. Al-Adyan: studi Lintas Agama. 10(1), 67-82.
- Sachari, Agus. (2012). *Budaya Visual Indonesia*. Jakarta: Erlangga
- Sinambela, Lijan Poltak. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Solomon, Michael, R. (2015). *Consumer Behavior Buying, Having and being*, 11 Edition. New Jersey: Prentice-Hall.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono dan Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Undang- undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601)
- Wahyuni, Sri. (2014). *Pengaruh Motivasi, Pelatihan dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah*.
- Zaki, Syarifuddin Reza Muhammad. (2018). *Pengantar Ilmu Hukum Dan Aspek Hukum Dalam Ekonomi*. Jakarta: Kencana
- Zamroni, Muhammad. (2010). *Teknologi Dan Dampaknya Terhadap Kehidupan Jurnal Dakwah*. 195-211.