

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN KARTU TANDA  
PENCARI KERJA MELALUI E-MAKARYO DI DINAS TENAGA KERJA  
KOTA SURAKARTA**

***EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICE IS ISSUING JOB SEEKER CARDS  
THROUGH E-MAKARYO AT THE SURAKARTA CITY MANPOWER OFFICE***

**Lina Muthiah\*, Sri Riris Sugiyarti\*\***

Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Slamet Riyadi Surakarta

[linamuthiah3@gmail.com](mailto:linamuthiah3@gmail.com), [ririss68@gmail.com](mailto:ririss68@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini mengkaji efektivitas proses aplikasi kartu tanda pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta. Penelitian ini menyoroti bagaimana Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta telah berhasil memenuhi kebutuhan pencari kerja dengan memberikan layanan maksimal dalam memproses permohonan. Terlepas dariterkendalanya kemampuan pemphon, ketidakstabilan permintaan, terutama selama waktu sibuk, Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta telah mempertahankan penyelesaian permohonan pembuatan kartu tanda pencari kerja tepat waktu, memastikan bahwa pencari kerja menerima kartu tanda mereka tanpa penundaan. Studi ini menggunakan teori Efektivitas menurut William N Dunn (2021) yaitu efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan. Kemudian Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, termasuk wawancara dengan pencari kerja dan staff, untuk mengumpulkan informasi tentang proses pemberian layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta terhadap efisiensi dan layanan yang berpusat pada pengguna telah menghasilkan pengalaman positif bagi pemohon kartu tanda pencari kerja. Pengguna melaporkan menerima arahan dan dukungan yang memadai selama proses permohonan kartu tanda pencari kerja, yang telah menumbuhkan kepercayaan dan keterlibatan. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta dalam efektivitas pelayanan sudah baik dan dapat memenuhi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya pemberian layanan publik yang efektif dalam meningkatkan aksesibilitas sumber daya kerja bagi pencari kerja, berkontribusi pada tujuan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat yang lebih luas di Surakarta

**Kata Kunci:** Dinas Tenaga Kerja, Efektivitas, Pencari Kerja

## ABSTRACT

*This study examines the effectiveness of the job seeker card application process at the Surakarta City Manpower Office. This study highlights how the Surakarta City Manpower Office has succeeded in meeting the needs of job seekers by providing maximum service in processing applications. Despite the constraints of the phone operator's ability, instability of demand, especially during peak times, the Surakarta City Manpower Office has maintained the completion of job seeker card applications on time, ensuring that job seekers receive their cards without delay. This study uses the theory of Effectiveness according to William N Dunn (2021) namely efficiency, adequacy, equity, responsiveness and accuracy. Then this study uses qualitative methods, including interviews with job seekers and staff, to collect information about the service delivery process. The results of the study indicate that the Surakarta City Manpower Office's commitment to efficiency and user-centered services has resulted in a positive experience for job seeker card applicants. Users reported receiving adequate direction and support during the job seeker card application process, which has fostered trust and engagement. Overall, this study shows that the Surakarta City Manpower Office in terms of service effectiveness is good and can meet the needs of the community. This study underlines the importance of effective public service delivery in improving the accessibility of employment resources for job seekers, contributing to the goals of economic growth and broader community welfare in Surakarta.*

**Keywords:** *Manpower Office, Effectiveness, Job Seekers.*

## PENDAHULUAN

Salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat adalah harus menyediakan pelayanan publik. Dibutuhkan peningkatan kualitas pelayanan publik karena penyelenggara pelayanan publik adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ini membantu pengendalian internal dan memastikan bahwa data yang diberikan oleh semua pihak seragam. Selain itu, prosedur administrasi membantu publik service mencatat aktivitas biasa di suatu lembaga pemerintahan. Masalah pelayanan menunjukkan bahwa pelayanan belum memenuhi kebutuhan hidup

masyarakat dan tidak sesuai dengan bentuk pelayanan ideal (Amalia et al., 2018: 2).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Di Indonesia pengangguran masih menjadi permasalahan yang kompleks dan hingga saat ini masih terus berupaya untuk ditangani. Terdapat tantangan besar dalam mengatasi pengangguran. Tingkat

pengangguran terbuka di indonesia yang cukup tinggi menjadi salah satu tantangannya. Pemerintah juga sudah berupaya untuk mengurangi hal tersebut melalui beberapa program yang direncanakan oleh ketenagakerjaan. Adanya pengangguran tentu saja disebabkan oleh beberapa faktor antara lain yaitu ketidaksesuian antara keterampilan yang dimiliki oleh pencari kerja dengan kebutuhan industri, pertumbuhan penduduk yang tidak seimbang dengan adanya lapangan pekerjaan, serta dampak perubahan ekonomi yang terjadi dinegara. Selain itu adanya pandemi Covid-19 yang melanda di berbagai negara, juga berdampak pada jumlah pengangguran di Indonesia. Jumlah pengangguran menjadi meningkat pesat karna banyak perusahan-perusahaan yang meangalami kerugian sehingga mengharuskan mereka memberhentikan para pekerja atau mem-PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) para pekerja.

Oleh karena itu, dengan terus bertambahnya jumlah pengangguran di indonesia, pemerintah berkolaborasi dengan Dinas Ketenagakerjaan mengeluarkan kartu pencari kerja sebagai solusi untuk membantu masyarakat yang belum memiliki pekerjaan agar mendapatkan pekerjaan yang sesuai atau ideal dengan kemampuan yang mereka miliki. Kartu pencari kerja atau yang biasa dikenal dengan kartu AK-1 merupakan kartu tanda pencari kerja yang dikeluarkan oleh Dinas Tenaga Kerja.

Tujuan dari dikeluarkannya kartu AK-1 ini adalah berfungsi sebagai alat untuk mendata pencari kerja diindonesia, mempermudah proses melamar pekerjaan karena kartu ini sering kali menjadi syarat

adminitratif yang diperlukan saat melamar pekerjaan, kemudian kartu AK-1 ini juga membantu Dinas Ketenagakerjaan dalam menyalurkan tenaga kerja ke berbagai sektor yang membutuhkan, dengan data yang terpusat, pemerintah dapat lebih mudah dan efektif dalam menempatkan pencari kerja sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan diberbagai tempat kerja.

Di era sekarang yang sudah serba digital ini, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik semakin meningkat. *E-makaryo* merupakan sebuah inovasi yang diciptakan untuk mempermudah proses pendaftaran dan pembuatan kartu tanda pencari kerja. Dengan pemanfaatan aplikasi *e-makaryo* ini diharapkan proses yang sebelumnya memakan waktu dan tenaga kini dapat disederhanakan, sehingga para pencari kerja pun dapat lebih cepat mendapatkan mengakses informasi lowongan pekerjaan.

Namun, dibalik banyaknya manfaat dari aplikasi *e-makaryo* ini tentu saja masih terdapat tantangan dan kendala dalam implementasinya. Diantaranya adalah masih banyaknya masyarakat yang masih kurang memahami penggunaan dari aplikasi *e-makaryo* ini, kemudian keterbatasan dalam hal aksesibilitas bagi masyarakat tertentu. Oleh sebab itu, perlu untuk melakukan evaluasi terkait pelayanan yang diberikan oleh Disnaker dalam konteks pembuatan kartu tanda pencari kerja melalui aplikasi *e-makaryo* ini.

Efktivitas pelayanan yang baik memiliki beberapa indikator diantaranya efiseinsi, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan. Pada penelitian ini akan membahas sejauh mana manajemen pelayanan Dinas Tenaga Kerja

dalam penggunaan aplikasi *e-makaryo* dapat meningkatkan kualitas layanan pembuatan kartu tanda pencari kerja. Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi digital ini bukan hanya berfokus pada efisiensi waktu saja, tetapi juga perihal kemudahan akses dan transparansi informasi. Pada hal ini, *e-makaryo* diharapkan dapat menjadi jembatan para pencari kerja untuk mencari informasi yang relevan secara real-time. Dengan itu, para pencari kerja dapat membuat keputusan lebih baik kedepannya perihal dalam mencari pekerjaan.

Urgensi permasalahan dari penelitian mengenai efektivitas pelayanan publik Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja Melalui *E-Makaryo* Di Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta ini adalah masih terkendalanya jaringan internet pada saat pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja. Kemudian, masih banyaknya para pencari kartu tanda pencari kerja yang kurang literasi sehingga mereka masih kesulitan untuk mengakses website *e-makaryo*.

## METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode diskriptif kualitatif. Lokasi penelitian di Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta. Sumber data kualitatif melalui wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi foto. Teknik Pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Vliditas data menggunakan teknik triangulasi. Analisis data yaitu dengan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai efektivitas pelayanan publik pembuatan kartu tanda pencari kerja melalui *e-makaryo* Di Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta. Pembahasan ini mengenai bagaimana Dinas Tenaga Kerja

Kota Surakarta memberikan pelayanan dalam pembuatan kartu tanda pencari kerja kepada masyarakat. Pembahasan mengenai permasalahan yang diangkat tersebut berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh selama ini. Berikut indikator efektivitas pelayanan publik pembuatan kartu tanda pencari kerja melalui *e-makaryo* di Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta:

### 1. Efisiensi

Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta dalam indikator efisiensi sudah terpenuhi dengan baik dari segi waktu maupun biaya, dalam pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja. Hal ini mencerminkan kinerja Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta yang baik, responsive terhadap kebutuhan masyarakat. Efisiensi Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan tidak hanya mencerminkan efektivitas operasional tetapi juga berkontribusi untuk membangun hubungan positif dengan masyarakat yang dilayani. Kemudian hal ini juga memberikan dampak positif yaitu meningkatnya kepercayaan publik terhadap kinerja pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta

### 2. Kecukupan

Permohonan pembuatan kartu tanda pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta telah memenuhi kebutuhan masyarakat para pencari kerja. Mereka sudah memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap permohonan pembuatan

kartu tanda pencari kerja. Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta ini sudah menunjukkan bahwa layanan secara efektif memenuhi kebutuhan masyarakat, dibuktikan dengan pelayanan yang selesai tepat waktu meskipun menghadapi volume permintaan yang tinggi dalam waktu-waktu tertentu. Hal tersebut menunjukkan Dinas tenaga Kerja dapat mengelola sumber daya secara efektif dan menjaga kualitas layanan bahkan dibawah tekanan.

### 3. Pemerataan

Kendala yang dialami dari pemohon adalah dalam segi kemampuan, sedangkan dari pihak disnaker selaku pemberi layanan yaitu terkadang terkendala jaringan. Disnaker sudah berupaya memberikan pelayanan yang merata pada setiap pemohon dibuktikan dengan penuturan para pemohon yang mengatakan bahwa pegawai disnaker memberikan arahan kepada pemohon yang mengalami kendala dalam permohonan pembuatan kartu tanda pencari kerja.

Kemudian berdasarkan hasil pengamatan penulis dan didukung data skunder, pegawai Dinas Tenaga Kerja dalam pelayanan publik pembuatan kartu tanda pencari kerja sudah memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku. Pegawai memberikan arahan kepada para pencari kerja yang

mengajukan permohonan pembuatan kartu tanda pencari kerja dengan sangat ramah kemudian juga pekerja memperhatikan arahan secara seksama.

### 4. Responsivitas

Pelayanan publik pembuatan kartu tanda pencari kerja melalui *e-makaryo* ini ada beberapa yaitu kendala jaringan yang kurang bagus kemudian dari server *e-makaryo* itu sendiri yang terkadang lemot karena banyak yang akses, Kemudian kendala dari kemampuan serta minimnya literasi para pemohon kartu tanda pencari kerja itu sendiri. Pegawai disnaker juga sudah berupaya menyebarkan informasi melalui kegiatan penyuluhan dan bimbingan di sekolah-sekolah SMK agar saat mereka ingin terjun ke dunia kerja setelah lulus sekolah jadi tau apa saja syarat yang diperlukan untuk mencari kerja, terutama kartu tanda pencari kerja ini. Kemudian, pegawai disnaker juga sudah memberikan informasi baik melalui banner maupun melalui sosial media yaitu instagram mengenai alur pembuatan kartu tanda pencari kerja ini. Jadi secara keseluruhan responsivitas pelayanan publik disnaker dalam pembuatan kartu tanda pencari kerja ini sudah teratas secara baik.

### 5. Ketepatan

Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta dalam pelayanan publik pembuatan kartu tanda pencari kerja sudah memberikan

pelayanan dengan sangat baik dibuktikan dengan pendapat para pengguna layanan yang menyebutkan bahwa pegawai disnaker dapat memenuhi permintaan kebutuhan mereka secara tepat dan cepat, kemudian juga mereka memberikan pelayanan secara ramah, informatif dan dengan sabar.

Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta telah menunjukkan komitmen untuk memberikan layanan secara maksimal dalam setiap permohonan pembuatan kartu tanda pencari kerja. Ini menunjukkan bahwa Dinas tenaga Kerja Kota surakarta berfokus untuk memastikan bahwa semua masyarakat pengguna layanan ini menerima pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka dan yang paling penting adalah demi kepuasan para pengguna layanan ini.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan diperoleh kesimpulan mengenai efektivitas pelayanan publik pembuatan kartu tanda pencari kerja melalui e-Makaryo di Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta menurut William N Dunn (2019) Dinas Tenaga Kerja dalam memberikan pelayanan sudah efektif, kemudian kesimpulan menurut indikator efektivitas pelayannya publik adalah sebagai berikut:

1. Efisiensi, Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta telah menunjukkan tingkat efisiensi yang baik dalam pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja melalui *e-makaryo*. Kemudian dalam indikator efisiensi

pembuatan kartu tanda pencari kerja ini menunjukkan bahwa pelayanan ini memanfaatkan sumber daya dengan baik, meskipun ada beberapa masalah yang dihadapi. Proses pembuatan kartu tanda pencari kerja ini dapat diselesaikan dalam waktu sekitar 15 menit yang menunjukkan bahwa proses pembuatan kartu tanda pencari kerja melalui *e-makaryo* ini terstruktur dengan baik dalam hal waktu pelayanan. Namun, masalah seperti koneksi jaringan dan kinerja server dapat mengganggu efisiensi ini, menunjukkan perlunya perbaikan teknis.

2. Kecukupan, penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan kartu pencari kerja melalui *e-makaryo* yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta ini sudah menunjukkan bahwa layanan secara efektif memenuhi kebutuhan masyarakat, dibuktikan dengan pelayanan yang selesai tepat waktu disaat banyak permohonan pembuatan kartu tanda pencari kerja, kemudian penuturan pengguna layanan yang mengatakan kepuasan layanan yang diberikan sangat baik dan para staff sangat membantu dengan baik.
3. Pemerataan, hasil penelitian indikator pemerataan menunjukkan bahwa Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta telah memberikan pelayanan secara merata dan

- efektif pada semua pemohon kartu tanda pencari kerja. Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta telah berupaya memberikan solusi untuk semua kendala yang dialami oleh para pemohon kartu tanda pencari kerja, seperti memberikan arahan kepada pemohon yang mengalami kesulitan dalam hal pengisian data secara online di *e-makaryo*. Kemudian Dinas Tenaga kerja juga telah memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan antara satu dengan yang lain. Namun terkait dengan pemerataan untuk sosialisasi belum dilakukan secara menyeluruh hanya dilakukan disekolah-sekolah SMK. Sementara pengguna layanan *e-makaryo* ini tidak hanya dari kalangan pemuda yang baru lulus sekolah tetapi juga dari masyarakat umum, sehingga masyarakat umum masih ada yang belum paham mengenai alur pembuatan kartu pencari kerja melalui *e-makaryo* ini.
4. Responsivitas, dari hasil penelitian menunjukkan responsivitas Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta dalam pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja ini secara keseluruhan sudah baik dan dapat mengatasi beberapa keluhan dengan baik. Dinas Tenaga Kerja Kota surakarta juga sudah berupaya secara maksimal dalam memberi pelayanan secara cepat dan tepat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kemudian dalam penyampaian informasi mengenai alur proses pembuatan kartu tanda pencari kerja melalui *e-makaryo* ini dengan online di aplikasi instagram maupun tejun secara langsung dilapangan dengan mendatangi sekolah-sekolah SMK. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam hal responsivitas Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta sudah baik.
5. Ketepatan, dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Dinas Tenaga Kerja telah memberikan pelayanan dengan sangat baik dibuktikan dengan pendapat para pengguna layanan yang menyebutkan bahwa pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan tepat dan mereka juga menampung dan memberikan tanggapan mengenai kendala yang dialami para pengguna layanan dengan sangat sopan, informatif dan ramah.
- DAFTAR PUSTAKA**
- Admosoeprasto, K. (2021). *Produktivitas Aktualisasi Budaya Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Amalia, D., Rachmawati, D. A., & Hairrudin, H. (2018). Hubungan Indeks Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Dimensi Kehandalan dengan Minat Berobat Kembali di RSD Kalisat Kabupaten Jember. *Pustaka Kesehatan*, 6(2), 278.  
<https://doi.org/10.19184/pk.v6i2.7668>
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui*

- Pelayanan Publik.* Yogyakarta: UGM Press.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2019). *Organizations: Behavior, Structure, Processes.* Boston: McGraw-Hill.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000004784>
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kirk, J., & Miller, M. L. (1986). *Reliability and Validity in Qualitative Research.* London: Sage.
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Indeks.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik.* Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2018). *Analisis Data Kualitatif.* Jakarta: UI Press.
- Mirna, M. (2021). *Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Batam.* Skripsi. UIN Sulthan Thaha Saifuddin.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Neuman, W. L. (2019). *Metode Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif.* Jakarta: Indeks.
- Nurmani, P. (2021). Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 10(1).
- Pasolong, H. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi.* Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96. (2012). *Tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.* Jakarta: Pemerintah Pusat.
- Ridwan, M. N., & Ismail, I. (2021). Efektivitas Pelayanan Kartu Pencari Kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Wajo. *Jurnal Ada Na Gau: Public Administration*, 2(1), 331–340.
- Rukman, M. (2006). *Efektivitas Kerja Karyawan.* Bandung: Budi Mulia.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 25. (2009). *Tentang Pelayanan Publik.* Jakarta: Pemerintah Pusat.
- Zuriah, N. (2006). *Metodologi penelitian sosial dan pendidikan : teori-aplikasi* (2 ed.). Jakarta: Bumi Aksara