

**Pelayanan Publik Berbasis Online dalam Pembuatan KARTU AK/1 (Antar Kerja) menggunakan
Sistim Hellowork Pasuruan.
(Studi Pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan)**

Khusnul Khotimah, Slamet Muchsin, Roni Pindahanto W

*Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail :Khotimah.Kh240397@gmail.com*

ABSTRAK

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintahan, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kepuasan pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat menjadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan. Dinas tenaga kerja merupakan instansi pemerintahan yang bertanggung jawab untuk menangani masalah informasi lowongan kerja dan pelayanan pembuatan Kartu AK/1 di Indonesia. Kartu AK/1 (Antar Kerja). Antar Kerja (Kartu AK/1) merupakan tanda pencari kerja yang dijadikan salah satu syarat untuk melamar pekerjaan di sebuah instansi pemerintahan maupun swasta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik berbasis online yang menggunakan website sistim *hellowork* pasuruan serta untuk mengetahui faktor apa saja pendukung dan penghambat pelayanan publik yang menggunakan website sistim *hellowork* pasuruan dalam pembuatan kartu AK/1 di kantor dinas tenaga kerja kabupaten pasuruan. Untuk mencapai tujuan tersebut peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif yaitu dengan cara memberikan informasi dan data secara riil atau berdasarkan fakta yang ada dan yang terjadi pada saat ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) efektivitas penerapan pelayanan publik berbasis online dalam pembuatan kartu AK/1 sudah cukup baik. Dilihat dari komponen standar pelayanan terkait proses penyampaian layanan dengan indikator persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya, produk layanan. Namun ada beberapa kekurangan yaitu pada penanganan pengaduan. (2) faktor pendukung yang mampu menunjang efektivitas pelayanan yakni lingkungan kerja yang kondusif, motivasi kerja, kemampuan SDM yang mumpuni, serta disiplin kerja yang tinggi. Adapun faktor penghambat pelayanan dalam pembuatan kartu AK/1 yaitu Akses internet yang kurang cepat dan tidak tersedianya koperasi di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kartu AK/1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam instansi pemerintahan pelayanan publik sangat diperlukan karena, pelayanan publik adalah pelayanan dasar yang ada di sebuah instansi dimana dengan adanya pelayanan publik diharapkan mampu menerapkan dan mengimplementasikan serta mampu melayani masyarakat dengan sepenuhnya (prima) sesuai visi dan misi yang sudah ditetapkan. Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kepuasan pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan. Jadi Pelayanan publik dalam melayani kepentingan publik bertujuan untuk menyejahterakan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara menyediakan barang dan jasa namun tidak berorientasi pada profit atau keuntungan pribadi, salah satunya adalah pelayanan pembuatan kartu AK.1 (Antar Kerja) di Disnaker Kabupaten Pasuruan. AK.1 (Antar Kerja) merupakan kartu tanda pencari kerja yang dijadikan salah satu syarat untuk melamar pekerjaan di sebuah perusahaan atau instansi

baik di pemerintahan ataupun swasta. Dinas Tenaga Kerja adalah instansi pemerintah yang bertanggung jawab untuk menangani masalah informasi lowongan kerja dan pelayanan pembuatan AK.1 (Antar Kerja) di Indonesia.

Pelayanan online digunakan sebagai peningkatan kualitas pelayanan dalam proses pembuatan Kartu AK 1 (Antar Kerja) karena dengan semakin majunya zaman peningkatan kualitas pelayanan sangat dikedepankan, karena kualitas pelayanan adalah cermin dari kinerja dan tanggung jawab pemerintah sebagai penyedia layanan disebuah organisasi untuk menciptakan suatu inovasi baru agar mampu memberi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Untuk itu penyusun tertarik untuk mengambil judul penelitian “**Pelayanan Berbasis Online Dalam Pembuatan Kartu AK 1 Sistem Hellowork Pasuruan (Studi Pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka permasalahan yang bisa untuk dikaji dalam penelitian, sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas penerapan pelayanan publik berbasis online dalam proses pembuatan Kartu AK 1 menggunakan website sistim online *hellowork* Pasuruan ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat penerapan pelayanan publik berbasis online menggunakan website sistim online *Hellowork* Pasuruan di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan ?

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana data diperoleh dari observasi dan wawancara. Model penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif, alasan peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dikarenakan dalam penelitian ini data yang dihasilkan hanya berupa tulisan, kata-kata, gambar serta dokumen yang berasal dari sumber atau informan yang diteliti dan dapat dipercaya.

B. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang akan menjadi fokus penelitian adalah :

- A. Efektifitas Penerapan pelayanan publik berbasis online dalam proses pembuatan Kartu AK 1 (Antar Kerja) menggunakan website sistim *Hellowork* Pasuruan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dan Reformasi Birokrasi No.15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik.
 - a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery), meliputi :
 - 1) Persyaratan
 - 2) Sistem, mekanisme dan prosedur
 - 3) Jangka waktu pelayanan
 - 4) Biaya/tarif
 - 5) Produk Pelayanan
 - 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
 - b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (service delivery), meliputi :
 - 1) Dasar Hukum
 - 2) Sarana Prasarana, dan/atau fasilitas
 - 3) Kompetensi Pelaksana
 - 4) Pengawasan Internal
 - 5) Jumlah Pelaksana
 - 6) Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan

- B. Faktor pendukung dan penghambat penerapan pelayanan publik berbasis online menggunakan website sistim *hellowork* pasuruan dalam proses pembuatan kartu AK/1 di kantor dinas tenaga kerja kabupaten pasuruan.

- a. Faktor pendukung dalam penerapan pelayanan publik berbasis online menggunakan website sistim *Hellowork* Pasuruan dalam proses pembuatan kartu AK/1 ;
 1. Lingkungan Kerja
 2. Motivasi Kerja
 3. Kemampuan Sumber Daya Manusia yang mumpuni
 4. Disiplin Kerja
- b. Faktor penghambat efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan dalam proses pembuatan kartu AK 1 (Antar Kerja) menggunakan website sistim *Hellowork* Pasuruan;
 1. Akses Internet
 2. Koperasi

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Peneliti akan melakukan penelitian di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan yang beralamatkan di Jl. Ir. H. Juanda No.56 Kota Pasuruan.

D. Sumber Data

- a) Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat up to date. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara, diskusi terfokus (focus grup discussion – FGD) dan penyebaran kuesioner.
- b) Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, dan lain-lain

E. Teknik Pengumpulan Data

Berikut peneliti akan paparkan kejelasan teknik pengumpulan data yang dapat digunakan dalam proses penelitian kualitatif, sebagai berikut:

1. Wawancara
2. Observasi
3. Dokumentasi

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data menggunakan metode analisis interaktif Miles dan Huberman (1992). Mode interaktif ini terdiri dari 4 hal utama:

1. pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan

HASIL PENELITIAN

A. Efektifitas Penerapan pelayanan publik berbasis online dalam proses pembuatan Kartu AK 1 (Antar Kerja) Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif tentang penerapan pelayanan publik berbasis online dalam pembuatan Kartu AK 1 (Antar Kerja) di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan, sehingga peneliti kemudian mencari data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Berikut dipaparkan hasil penelitian:

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

1. Persyaratan

Persyaratan merupakan salah satu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan peundang-undangan. Persyaratan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan. Dalam pelayanan pembuatan kartu ak/1 menentukan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi.

Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan dalam hal kejelasan persyaratan sudah memenuhi standar pelayanan yang ditentukan. Hal ini dibuktikan dari hasil observasi peneliti lakukan, dimana petugas resepsionis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang belum mengetahui persyaratan disambut dengan ramah dan jelas serta komunikatif. Serta informasi persyaratan disajikan dalam bentuk banner berukuran sedang untuk mempermudah masyarakat mengetahui persyaratan apa saja yang harus dilengkapi untuk pendaftaran kartu ak/1.

Hal ini sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 yaitu kejelasan dalam hal persyaratan administratif pendaftaran kartu ak/1.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan kartu ak/1 dalam hal persyaratan yang wajib dikumpulkan, masyarakat merasa sudah cukup jelas. Jadi jika pelayanan dalam hal persyaratan lebih dipersingkat lagi maka pelayanan menurut komponen pemberian pelayanan (Service Delivery) berupa persyaratan, menjadi semakin jelas dan efektif.

2. Sistem, Mekanisme; dan Prosedur

Dari hasil observasi peneliti, alur pendaftaran pembuatan kartu ak/1 sudah disusun secara sederhana sesuai dengan prinsip pelayanan publik (Kep.MENPAN no.63 Tahun 2003) yaitu kesederhanaan, dimana prosedur tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan mudah dilaksanakan dan juga sudah memenuhi prinsip kejelasan alur pelayanan. Dan juga dalam memberikan pengarahannya terkait prosedur pembuatan kartu ak/1 pencari kerja (pencaker) disambut dengan ramah, jelas dan komunikatif.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur pendaftaran pembuatan kartu ak/1 secara online menggunakan website sistem Hellowork Pasuruan telah tersosialisasikan dengan sederhana dan jelas sesuai dengan (Kep MENPEN No.63 Tahun 2003). Jika pelayanan ini sudah cukup baik maka kedepannya pelayanan dari segi prosedur pembuatan kartu ak/1 dapat dipersingkat agar menghasilkan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

3. Jangka Waktu Pelayanan

Dari hasil observasi dapat diketahui bahwa pegawai Dinas Tenaga Kerja sudah mematuhi aturan jam masuk dan pulang yang telah ditetapkan, ditandai dengan ketetapan waktu masuk jam kerja maupun jam selesai kerja. Ini menandakan bahwa tingkat kedisiplinan dari pegawai Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan sangat baik. Selain itu Dinas Tenaga Kerja juga menerapkan Fingerprint sebagai media absensi pegawai. Fingerprint adalah mesin absen sidik jari. Dimana mesin ini mendeteksi kehadiran karyawan melalui sidik jari. Sehingga dengan adanya Fingerprint ini diharapkan dapat mendukung kepatuhan pegawai terhadap ketepatan jam kerja. Dari data akumulasi absensi pegawai Disnaker Kab.Pasuruan menyatakan bahwa sudah memenuhi prinsip pelayanan publik (Kep.MENPEN NO.63 Tahun 2003) yaitu

kedisiplinan dan kepastian waktu karena setiap pelayannya sudah memiliki target (durasi) waktu penyelesaian masing-masing. Dari hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa pegawai berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Jadi jika semua pegawai disiplin dan mengutamakan kepentingan masyarakat maka pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat dan efisien.

4. Biaya/Tarif

Dari uraian hasil penelitian dikatakan bahwa dari segi biaya sudah memenuhi prinsip pelayanan publik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003) yaitu kejelasan dan tanggungjawab. Dikatakan kejelasan karena rincian biaya dijabarkan berdasarkan Peraturan Menteri TenagaKerja Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2016 Pasal 54 dimana salah satu isi menyatakan bahwa Surat pernyataan dari penanggung jawab kegiatan pameran kesempatan kerja (*job fair*) mengenai kewajiban tidak memungut biaya kepada pencari kerja dan bersedia dihentikan kegiatan penyelenggara pameran kesempatan kerja (*job fair*) apabila melakukan pelanggaran dimaksud. Dan dikatakan tanggungjawab karena pegawai berusaha melaksanakan apa yang sudah seharusnya menjadi kewajibannya, dan menghindari sesuatu yang bukan kewajibannya, dengan tidak menerima pemberian model apapun dari pencaker. Dengan tujuan untuk menciptakan pelayanan yang bebas dari gratifikasi maupun pungutan liar.

Dari tanggapan para informan sendiri memiliki kesamaan bahwa pelayanan pembuatan kartu ak/1 tidak dipungut biaya (gratis).

5. Produk Pelayanan

Dari tanggapan pegawai terkait produk pelayanan antar kerja untuk saat ini masih satu saja yaitu kartu ak/1. Dan produk pelayanan ini dikatakan memenuhi prinsip pelayanan publik (Kep MENPEN No.63 Tahun 2003) yaitu keamanan. Keamanan artinya produk legal karena dikeluarkan atau diterbitkan dengan dasar hukum yang jelas yaitu Peraturan Menteri TenagaKerja Republik Indonesia No.38 Tahun 2016 dan dari hasil wawancara juga dapat diketahui bahwa produk pelayanan sudah memenuhi prinsip akurasi artinya produk

diterima dengan benar, tepat, dan sah oleh penerima.

6. Penanganan, pengaduan, saran dan masukan.

Dari tanggapan pegawai diatas menggambarkan bahwa kotak saran sebagai media penyalur pengaduan sudah disediakan, namun selama ini tidak pernah ada pengaduan atau saran yang masuk. Sedangkan inisiatif dalam pengaduan media lain seperti chat online di website resmi disnaker ada yang berani memberi masukan tapi tidak banyak. Jika penyediaan kotak saran ini digunakan dengan semaksimal mungkin, maka pelayanan yang diberikan dapat menjadi makin maksimal. Namun disisi lain, keacuhan atau tidak adanya ketertarikan juga terjadi dimasyarakat terhadap penggunaan prasarana yang menunjang keberlangsungan pelayanan. Padahal kotak saran merupakan salah satu fasilitas yang sangat penting untuk digunakan sebagai media perantara antar masyarakat dengan pihak Disnaker Kabupaten Pasuruan untuk penampung segala masukan, saran, dan pengaduan yang ingin disampaikan.

Dapat disimpulkan bahwa prasarana untuk menampung laporan pengaduan, saran dan masukan sudah disediakan oleh pihak Disnaker Kabupaten Pasuruan namun belum digunakan sebagaimana mestinya oleh masyarakat Karena sebagian masyarakat memiliki rasa acuh terhadap keberadaan kotak saran yang disediakan. Karena kotak saran yang ada sekarang dirasa sudah memfasilitasi saran pengaduan di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan.

b. komponen Standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

1. Dasar Hukum

Dari penjelasan di hasil penelitaian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan pembuatan kartu ak/1 diatur dalam dasar hukum yang jelas yaitu Peraturan Menteri TenagaKerja Republik Indonesia No.39 Tahun 2016. Sehingga proses pelayanan dikatakan legal dimata hukum. Maka dari itu dari segi dasar hukum sudah memenuhi prinsip pelayanan publik (Kep.MENPAN No.63 Tahun 2003) yaitu keamanan. Dimana sudah ada kepastian hukum.

2. Sarana Prasarana, dan atau Fasilitas

Dari hasil observasi peneliti bahwa komponen sarana prasarana Dinas Tenaga Kerja memiliki arsip data yang *up to date* karena sistim yang digunakan online maka kebuaruan dalam pengarsipan selalu diperbarui dan diaminnya keterawatan dokumen yang dimiliki Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten pasuruan. Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang ada sudah lengkap dan dapat dipergunakan dengan baik oleh pegawai Kantor Dinas tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan namun ada beberapa kekurangan yang perlu ditambah agar

pelayanan dapat dilaksanakan dengan lebih maksimal. Karena sarana dan prasarana merupakan salah satu media yang dapat mendukung lancarnya pelayanan. Kesimpulan dari uraian terkait dengan sarana dan prasarana yang ada di kantor Dinas Tenaga Kabupaten Pasuruan adalah kelengkapan sudah baik alat kerja, dan pendukung lainnya. Jika kelengkapan sudah cukup baik maka sarana dan prasarana butuh dikembangkan lagi supaya pelayanan yang diberikan semakin prima.

3. Kompetensi pelaksana

Setiap instansi pemerintah maupun swasta dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu. Untuk mencapai tujuan diperlukan landasan yang kuat berupa kompetensi. Dengan demikian, kompetensi menjadi sangat penting untuk membantu organisasi dalam meningkatkan kinerjanya.

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa pegawai Disnaker Kabupaten Pasuruan sudah memiliki kompetensi yang mumpuni. Dan juga dilihat dari jenjang pendidikan yang dimiliki sesuai dengan jabatan yang diemban masing-masing pegawai. Maka dari itu dapat dikatakan bahwa dari segi kompetensi pelaksana sudah memenuhi kebutuhan Disnaker Kabupaten Pasuruan.

4. Pengawasan internal

Pengawasan internal bertujuan untuk menilai pelaksana tugas pokok dan fungsi serta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dalam rangka perbaikan dan atau sebagai peningkatan kinerja pegawai. Pengawasan ditujukan untuk mengontrol kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengawasan ditujukan untuk melakukan pembinaan kepada pegawai pembuatan ak/1 di Kantor Disnaker Kabupaten Pasuruan. Kegiatan eksternal dari pengawasan ini dilakukan tim dari Kabid Penempatan Kerja, Kepala Seksi Bimbingan tenaga kerja luar negeri dan transmigrasi dan beberapa pegawai pengawas lainnya. Sedangkan pengawasan secara internal dilakukan oleh Kepala plt Disnaker Kabupaten Pasuruan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pengawasan yang dilakukan pada kantor Disnaker Kabupaten Pasuruan baik secara eksternal dan internal dapat dikatakan sudah baik. Sehingga dapat dikatakan memenuhi prinsip pelayanan publik (Kep.MENPEN No.63 tahun 2003) yaitu tanggungjawab. Pegawai disnaker sudah memenuhi tanggungjawab sebagai pegawai dimana pegawai datang lebih awal dari jam kerja dan loyalitas kerjanya pun nyata dengan begitu pegawai Disnaker Kabupaten pasuruan sudah baik. Dengan adanya pengawasam segala apa yang dilakukan pegawai dapat dipertanggungjawabkan baik kepada kepala plt disnaker Maupin kepada tim pengawas disnakertrans kabupaten pasuruan.

5. Jumlah pelaksana

Sumber daya manusia adalah kekayaan yang terpenting yang harus dimiliki suatu organisasi karena sumber daya manusia adalah penentu berhasil tidaknya sebuah tujuan sebuah organisasi. Jumlah sumber daya manusia dalam sebuah instansi mempengaruhi kualitas kinerja pelayanan. Kualitas dan kuantitas pegawai harus sesuai sehingga *output* yang dihasilkan adalah pelayanan berkualitas.

Kesimpulan dari observasi dan wawancara yang dilakukan adalah bahwa petugas pelayanan yang ada dibagian layanan antar kerja sudah baik dan mampu *handle* (menyelesaikan) keperluan masyarakat dengan tupoksi masing-masing setiap harinya.

6. Jaminan keamanan dan keselamatan kerja

Banyaknya masyarakat yang datang ke kantor Disnaker Kab.Pasuruan setiap harinya sudah seharusnya mendapatkan keamanan dan kenyamanan selama proses pembuatan kartu ak/1. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa kantor disnaker kab.pasuruan memiliki 20 CCTV aktif di setiap sudut dan juga ada petugas keamanan yang bersiaga setiap harinya. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa mengenai jaminan keamanan dan keselamatan yang ada di kantor disnaker kab.pasuruan dapat dikatakan baik.

B. Faktor pendukung dan penghambat penerapan pelayanan publik berbasis online menggunakan website sistem *Hellowork* Pasuruan dalam proses pembuatan kartu ak/1 di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan.

a. Faktor pendukung dalam penerapan pelayanan publik berbasis online menggunakan website sistem *Hellowork* Pasuruan dalam proses pembuatan kartu ak/1:

1. Lingkungan Kerja

Pegawai merupakan *asset* penting yang dimiliki sebuah instansi dimana pegawai yang menjalankan apa yang menjadi target sebuah organisasi dan perkembangan organisasi tergantung dari kinerja pegawainya sendiri. Banyak yang harus diperhatikan agar semua pegawai dapat memberikan kinerja yang baik. Untuk mendapatkan hasil yang baik diperlukan faktor pendukung yaitu lingkungan kerja yang kondusif. Jika lingkungan kerja baik dan nyaman maka kinerja karyawan akan meningkat. Akan tetapi jika kondisi kerja yang buruk bisa saja menimbulkan kebosanan kerja dan stres pada karyawan. Dari hasil observasi peneliti pada kantor dinas tenaga kerja selalu dalam keadaan bersih, dingin, nyaman dan kondusif.

2. Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan salah satu faktor pendukung efektivitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kartu ak/ 1. Pada dasarnya

seorang bekerja karena ingin memenuhi kebutuhan hidupnya. Dorongan pada diri sendiri seorang yang lain berbeda sehingga perilaku setiap orang cenderung beragam dalam bekerja.

Dari hasil penelitian motivasi kerja awalnya berasal dari internal dan eksternal pegawai. Motivasi kerja pegawai disnaker kabupaten pasuruan yang pertama merupakan motivasi kerja yang lahir dari diri sendiri (internal), sehingga dapat menjadi pendorong pegawai dalam mengerjakan apa yang menjadi tugas dan kewajibannya sesuai tupoksi masing-masing. Ada rasa tanggungjawab yang dimiliki oleh pegawai Disnaker Kabupaten Pasuruan. Sedangkan motivasi dari eksternal pegawai berasal dari hubungan baik antar pegawai sehingga dalam proses penyelesaian pelayanan dapat dilakukan dengan cara saling membantu.

Jadi dapat disimpulkan bahwa motivasi pegawai dalam melaksanakan kinerjanya berasal dari motivasi internal yang muncul karena adanya tanggungjawab dan motivasi eksternal karena hubungan baik antar pegawai yang lain sehingga dapat mengoptimalkan kerjasama dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu ak/1.

3. Kemampuan Sumber Daya Manusia yang mumpuni

Sumber daya manusia adalah komponen penting yang harus dimiliki suatu organisasi. Karena memiliki SDM yang mumpuni mampu menggerakkan roda pelayanan publik menjadi lebih maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Kemampuan SDM dapat terlihat dari jenjang pendidikan yang mereka miliki. Dalam hal ini pegawai sudah mengerti tugasnya sesuai tupoksi mereka. Dalam hal ini dapat ditarik kesimpulan bahwa kompetensi pegawai yang mumpuni dapat menunjang dalam tercapainya pelayanan publik yang prima pada kantor Disnaker Kabupaten Pasuruan.

4. Disiplin Kerja

Disiplin kerja ialah ketaatan yang sikapnya impersonal, tidak memiliki perhitungan pribadi atau kepentingan pribadi. (A.S.Moenir). setiap pegawai memiliki disiplin kerja yang harus ditanamkan dalam diri karena menyangkut tanggungjawab moral sebagai pegawai pada tugas dan kewajibannya. Proses pencapaian tujuan organisasi tergantung dari disiplin kerja masing-masing pegawai. Apabila disiplin kerja merosot maka akan menjadi menghalang dan penghambat pencapaian tujuan organisasi.

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor pendukung kinerja pegawai Kantor Disnaker Kabupaten Pasuruan berasal dari disiplin kerja karyawan. Dengan adanya disiplin kerja pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Layanan Antar Kerja kepada masyarakat.

b. Faktor penghambat efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan dalam proses pembuatan kartu ak/1 menggunakan website sistem Hellowork Pasuruan.

1. Akses Internet

Internet sejak awal perkembangannya hingga saat ini telah banyak membantu dalam berbagai aspek kehidupan, terutama dalam hal komunikasi. Dengan adanya internet saat ini segala sesuatu menjadi cepat, praktis dan tidak dibatasi jarak. Dimana pada kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan memberlakukan pelayanan online dimana hal utama yang dibutuhkan yaitu internet. Maka dengan hal ini diharapkan internet yang ada di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan mempunyai jaringan internet yang kuat agar dalam memberi pelayanan terhadap masyarakat tidak terjadi kendala dan mampu memberi pelayanan online yang cepat dan efektif.

Dari hasil penelitian menyatakan bahwa dari segi akses internet di kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan kurang kuat sehingga pada saat memberi pelayanan pembuatan kartu ak/1 sering terjadi kendala dan menjadikan pelayanan yang diberikan kurang efektif.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa akses internet merupakan komponen penting dalam menunjang pelayanan yang berbasis online. Jika akses internet diperkuat maka pelayanan yang diberikan menjadi lebih maksimal.

2. Koperasi

Koperasi merupakan sebuah organisasi ekonomi yang dimiliki dan dioperasikan oleh orang-orang demi kepentingan bersama. Dimana koperasi melandaskan kegiatan berdasarkan prinsip gerakan ekonomi rakyat yang bersifat kekeluargaan. Namun pada kantor dinas tenaga kerja kabupaten pasuruan tidak ada koperasi yang berjalan disana. Sangat disayangkan sekali karena menurut peneliti apabila ada koperasi disana kegiatan pelayanan yang berjalan menjadi semakin maksimal. Dapat ditarik kesimpulan jika faktor penghambat dikurangi maka pelayanan yang terjadi semakin maksimal, efektif dan efisien.

Kesimpulan

Efektivitas penerapan pelayanan publik berbasis online dalam pembuatan kartu ak/1 berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.5 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan sudah baik. Hal ini terbukti dari 2 komponen standar pelayanan yang sudah dilaksanakan dengan baik yaitu:

- a. Komponen standar pelayanan terkait proses penyampaian layanan (*service delivery*), dengan indikator persyaratan, prosedur, jangka waktu,

biaya, produk yang cukup baik, namun ada kekurangan pada penanganan pengaduan.

- b. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) dengan indikator persyaratan dasar hukum, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jaminan keamanan, dan keselamatan pelayanan, evaluasi kinerja yang sudah cukup baik, namun ada kekurangan pada akses internet dan koperasi pada kantor dinas tenaga kerja.

Faktor penghambat dan pendukung yang ada efektivitas penerapan pelayanan publik berbasis online menggunakan website sistim *hellowork* Pasuruan dalam proses pembuatan kartu ak/1 yaitu :

- a. Faktor pendukung yakni lingkungan kerja yang kondusif, motivasi kerja yang tinggi, kemampuan sumber daya manusia yang mumpuni, serta disiplin kerja pegawai yang tinggi. Itu beberapa faktor pendukung yang menunjang berhasilnya pelayanan yang ada di kantor dinas tenaga kerja kabupaten pasuruan.
- b. Faktor penghambat yakni akses internet yang kurang cepat, dan serta kurangnya koperasi di kantor dinas tenaga kerja kabupaten pasuruan.

Saran

Sebagai salah instansi pemerintah yang bertanggungjawab melayani dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, kantor Disnaker kabupaten pasuruan diharapkan mampu memberikan pelayanan sebaik dan seoptimal mungkin. Dengan harapan mampu memberikan tingkat kepuasan kepada masyarakat, sehingga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan.

Berikut beberapa saran yang peneliti dapat berikan :

- 1) Memberikan informasi lowongan pekerjaan *se up to date* mungkin sehingga masyarakat segera mendapatkan pekerjaan sesuai keinginan.
- 2) Menambah kecepatan akses internet, karena pelayanan ini berbasis online hal utama yang diperlukan ialah jaringan internet. Jika jaringan internet cepat dan kuat maka pelayanan akan semakin maksimal.
- 3) Membangun koperasi di kantor dinas tenaga kerja kabupaten pasuruan.

Sehingga masyarakat tidak perlu jauh mencari tempat fotocopyan apabila salah satu persyaratan kurang.