



Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Kuning (Kartu Pencari Kerja) Berbasis Online pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
Bayu Krisna Universitas Sembilanbelas November Kolaka bkrisna819@gmail.com	ISSN: 2808-1307 Vol. 5, No. 3, Desember 2025 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh
Nursamsir Universitas Sembilanbelas November Kolaka Nursamsir@gmail.com	
Mardiana Universitas Sembilanbelas November Kolaka Mardiana@gmail.com	

© 2025 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Krisna, B., Nursamsir, & Mardiana. (2025). Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Kuning (Kartu Pencari Kerja) Berbasis Online pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (3),3705-3715.

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Kuning (kartu pencari kerja) Berbasis Online Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka. Metode penelitian yakni kualitatif, data yang dikumpulkan dari data primer dan data sekunder. Data primer bersumber dari wawancara dengan para informan yang berjumlah 8 orang dan hasil pengamatan lapangan. Sedangkan untuk data sekunder dengan melakukan pengumpulan data melalui studi kepustakaan, dan literatur pendukung. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif dengan menggunakan reduksi data, display data penyajian dan penarikan kesimpulan yang dikemukakan oleh Miles dan Hubberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang paling penghambat dalam pelayanan kepengurusan kartu pencari kerja yaitu yang pertama banyaknya masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan misalnya dipersyaratkan diminta pasfoto 3x4 tapi yang dibawa 4x6, selanjutnya itu masih banyak masyarakat yang belum paham cara mendaftar online bahkan ada masyarakat yang tidak mempunyai ponsel yang menjadi alat untuk mendaftar secara online. Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Kolaka Dari dinas Ketenagakerjaan sendiri yang menjadi penghambat yaitu pertama kurangnya info persyaratan yang dapat mempermudah masyarakat untuk mengaksesnya seperti di buatnya di internet sesuai dengan web resminya, selanjutnya itu tidak ada fasilitas komputer yang dapat membantu mendaftarkan secara online bagi masyarakat yang ketinggalan ponsel ataupun masyarakat yang tidak punya ponsel sama sekali, terus minimnya kedisiplinan para aparatur terhadap waktu.

Kata kunci: Administrasi, Kualitas, Pelayanan, Kartu Pencari Kerja.

Abstract

The purpose of this study is to determine and describe the quality of online yellow card (job seeker card) issuance services at the Kolaka Regency Manpower and Transmigration Office. This study used qualitative research methods, collecting data from primary and secondary sources. Primary data came from interviews with eight informants and field observations. Secondary data was collected through library research and supporting literature. The data analysis technique used was qualitative data analysis using data reduction, data display, presentation, and conclusion drawing as proposed by Miles and Hubberman. The research results show that the biggest obstacles to the job seeker card administration service are, firstly, the large number of people who do not fulfill the requirements, for example, a 3x4 passport photo is required, but the person who brought a 4x6 photo is required. Furthermore, many people still don't understand how to register online, and some even lack a mobile phone to register online. The Kolaka Regency Manpower Office (DOM) noted that the main obstacles include: a lack of easily accessible information on requirements, such as those available online on its official website; a lack of computer facilities to assist with online registration for those who have lost their phones or don't have one at all; and a lack of discipline among officials regarding time.

Keywords: Administration, Quality, Service, Job Seeker Card.

A. Pendahuluan

Penerapan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia diyakini mampu mendekatkan pelayanan masyarakat, meningkatkan kesejahteraan rakyat, dan memupuk demokrasi. Dengan adanya otonomi daerah tersebut, kewenangan pemerintah daerah menjadi lebih luas dari sebelum adanya desentralisasi. Akan tetapi dalam pelaksanaan otonomi daerah ini, diharapkan pemerintah daerah melaksanakannya dengan tanggung jawab berdasarkan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. (Nurul, 2022)

Konstitusi negara kita Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negaranya dalam rangka pelayanan umum (public service) dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Sampai detik ini penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Fenomena seperti ini dapat dilihat antara lain dari masih banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat melalui berbagai saluran media.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Dalam rangka melaksanakan Kebijakan Pembangunan Ekonomi, presiden dalam Inpres Nomor 5 Th 2003 menginstruksikan kepada Menpan untuk melakukan langkah-langkah guna meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan masyarakat terutama yang menyangkut kepastian prosedur, waktu dan biaya pelayanan publik. (Rizky, 2022)

Sebelumnya, upaya untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel telah ditetapkan dalam Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Namun transparansi dan akuntabilitas yang merupakan kewajiban bagi setiap unit pelayanan instansi pemerintah tersebut belum juga dapat dilaksanakan secara menyeluruh (Keputusan MENPAN No. KEP/26/M.PAN/2/2004).

Dalam Pelaksanaan pembangunan nasional, tenaga kerja mempunyai peranan dan kedudukan yang sangat penting sebagai pelaku dan tujuan pembangunan. sesuai dengan peranan dan kedudukan tenaga kerja, diperlukan pembangunan ketenagakerjaan untuk meningkatkan kualitas tenaga kerja dan peran sertanya dalam pembangunan serta peningkatan perlindungan tenaga kerja dan keluarganya sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan, perlindungan terhadap tenaga kerja dimaksudkan untuk menjamin hak-hak dasar pekerja/buruh dan menjamin kesamaan kesempatan serta perlakuan tanpa diskriminasi atas dasar apapun untuk mewujudkan kesejahteraan pekerja/buruh dan keluarganya dengan tetap memperhatikan perkembangan kemajuan dunia usaha, yang dilakukan oleh pemerintah pusat saat ini di tuntut untuk semakin mampu menyentuh segala aspek kehidupan rakyat Indonesia. (Rizky, 2022)

Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah dibidang ketenagakerjaan dan ketransmigrasian, yang di dalamnya terdapat manajemen dalam proses menjalankan suatu pekerjaan dengan serangkaian tindakan yang secara berjenjang, berlanjut yang berkait dilakukan untuk menggapai sesuatu yang telah ditetapkan. Tindakan ini meliputi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), kepemimpinan (leading), pengendalian (controlling), pergerakan (actuating), koordinasi (coordination), dan komunikasi (communicating). Tugas dan Fungsi Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan. Hal tersebut di atas, ditegaskan dengan Undang-Undang RI No. 25 tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan 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. Sedangkan Layanan pembuatan kartu kuning AK-1 (Antar kerja) secara online sudah tersedia pada tahun 2019. Meskipun demikian, biasanya proses pendaftaran dilakukan secara online, namun pencetakan kartu tetap dilakukan di kantor Dinas Ketenagakerjaan (Disnaker) setempat dengan membawa dokumen persyaratan. Sistem online mempermudah proses pendaftaran, pengisian data, dan pemantauan status kartu kuning. Ini juga memungkinkan Dinas Ketenagakerjaan untuk mendata pencari kerja secara lebih efektif dan efisien. (Abdullah, 2021)

Penyelenggaraan pelayanan publik yang selanjutnya disebut setiap institusi penyelenggaraan Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Berbicara tentang pelayanan publik, banyak keperluan masyarakat khususnya dalam hal mencari kerja mereka memerlukan Kartu Tanda Pendaftaran Pencari Kerja (AK I), maksud AK I sebagai tanda bukti bahwa pencari kerja telah mendaftarkan diri pada Dinas Tenaga Kerja yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan kabupaten atau kota dan juga sebagai tanda pengenal untuk memudahkan mencari kartu induknya. (Marlina, 2019)

Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah di dalam ketenagakerjaan dan transmigrasian, Semakin banyaknya orang yang mencari pekerjaan dalam era ini maka sangat di butuhkan pelayanan dari para aparatur Dinas Tenaga Kerja yang bertindak sebagai pelayan publik. Karena pada kenyataannya, wajah birokrasi publik sebagai pelayan rakyat masih jauh dari yang diharapkan. Didalam praktek penyelenggaraan pelayanan rakyat menempati posisi yang kurang menguntungkan. Pembuatan AK-1 sangatlah diperlukan, karena dengan adanya AK-1 para pencari kerja dapat dengan mudah melengkapi berkas lamaran kerja, misalnya saja surat lamaran kerja. Hal lain yang sangat menguntungkan bagi para pelamar kerja yaitu pada prinsipnya setelah membuat AK-1 maka pihak Disnakertrans mempunyai kewajiban untuk menyalurkan info lowongan kerja kepada pembuat AK-1. Dengan demikian para pencari kerja yang telah membuat AK-1 akan menjadi prioritas dan tanggungjawab Disnakertrans dalam pencarian kerja. (Marlina, 2019)

Disnakertrans sebagai sebuah instansi pelayanan masyarakat dalam bidang kependudukan, harus selalu meningkatkan mutu pelayanannya dari waktu ke waktu agar tetap dipercaya dan menjadi pilihan utama masyarakat di bidang kependudukan. Pembuatan AK1 (kartu kuning) ini dapat berfungsi untuk mendata jumlah para pencari kerja. Dengan adanya data ini Disnakertrans dapat digunakan mengambil tindakan dan merencanakan solusi untuk mengurangi angka pengangguran, sehingga dampak negatif seperti rendahnya kualitas kesehatan, kemiskinan, meningkatnya kejahatan, dan angka pengangguran pun diharapkan dapat diminimalkan. (Andreas, 2021)

Tabel 1. Data Pencari Kerja di Kabupaten Kolaka tahun 2021-2023

Pendidikan	Laki-laki			Perempuan			Jumlah		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021
SD/MI	73	3	32	2	1	1	75	4	33
SMP/MTs	75	29	36	7	2	9	82	31	45
SMA/MA	1781	2017	2090	506	913	739	2287	2930	2829
DI/DII	6	12	103	4	4	197	10	16	300
DIII	52	800	443	49	828	869	101	1628	1312
S1	598	1284	881	584	1116	1379	1182	2400	2260
S2	3	2	1	3	1	1	6	3	2
Jumlah	2588	4147	3586	1155	2865	3195	3743	7012	6781

Sumber Data: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Kolaka

Berdasarkan observasi peneliti bahwa proses pencatatan AK1 di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kolaka masih menghadapi sejumlah kendala yang menghambat pemberian pelayanan optimal kepada masyarakat pencari kerja. Salah satu masalah utama yang dihadapi adalah kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, berdasarkan data para pencari kerja yang ada di Kabupaten Kolaka sejak tahun 2021 sampai dengan tahun 2023 tingginya angka pencari kerja di Kabupaten Kolaka berada pada taraf pendidikan SMA/MA sederajat dan sarjana hal ini menunjukkan bahwa cukup tingginya jumlah para pencari kerja di Kabupaten Kolaka, ini membuktikan bahwa para pencari kerja ini adalah orang-orang dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan terhadap akses pembuatan kartu pencari kerja, karena mereka adalah pelanggan publik yang memerlukan pelayanan yang prima atau berkualitas dalam hal penerbitan kartu para pencari kerja (AK1) di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kolaka, namun pada kenyataannya banyak para pencari kerja yang memerlukan akses layanan yang berkualitas terhadap penerbitan kartu pencari kerja mengalami permasalahan atau kendala dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Sehingga dalam proses pembuatan kartu pencari kerja mereka kadang terhambat oleh waktu pembuatan kartu yang cukup lama yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur atau SOP yang sudah ditetapkan dengan diterbitkan pelayanan berbasis online di harapkan mampu mempermudah layanan dalam SOP dijelaskan bahwa waktu yang dibutuhkan hanya 15 sampai dengan 20 menit untuk mencetak AK1 serta pencari kerja diwawancarai terkait lowongan kerja yang akan dilamarnya namun hal ini tidak dilakukan oleh Nakertrans.

Pendidikan yang lebih tinggi sering kali membuka akses ke berbagai peluang kerja dengan gaji yang lebih baik dan kondisi kerja yang lebih menguntungkan. Tenaga kerja yang terdidik cenderung lebih produktif dan inovatif, yang pada akhirnya meningkatkan daya saing perusahaan dan negara di pasar global dengan pendidikan yang lebih baik, individu lebih siap untuk bersaing di pasar kerja dan mengurangi risiko pengangguran khususnya di Kabupaten Kolaka. Pendidikan yang lebih tinggi umumnya berkorelasi dengan pendapatan yang lebih tinggi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan individu dan keluarga tingginya desakan angkatan kerja lokal di Kabupaten Kolaka namun tidak di barengi dengan pendidikan yang setara, hal ini membuktikan bahwa para pencari kerja di Kabupaten Kolaka adalah orang-orang yang sangat membutuhkan akses untuk kartu pencari kerja(AK1).

B. Metodologi

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Menurut Mulyati et al., (2024), metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk tertulis dan kata-kata yang diucapkan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Teknik pengumpulan data adalah wawancara dengan informan. Data yang digunakan yakni menggunakan data sekunder yang ada. Teknik analisis data yang digunakan adalah data kualitatif yaitu mendeskripsikan dan menafsirkan data yang diperoleh di lapangan dari informan. Teknik analisis data ini didasarkan pada kemampuan nalar dalam menghubungkan fakta, data dan informasi, sehingga data yang diperoleh akan dianalisis sehingga diharapkan akan muncul gambaran yang dapat mengungkap permasalahan penelitian.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami kondisi suatu konteks dengan mengarahkan pada pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai tentang apa yang sebenarnya tengah terjadi menurut kondisi apa adanya di lapangan (Nugrahani, 2014). Penelitian ini menggunakan wawancara mendalam (in-depth interview) yang pada umumnya disampaikan secara spontanitas, lentur, terbuka, dan tidak berstruktur ketat. Subjek yang diwawancarai pada penelitian ini dikhususkan kepada pemangku kebijakan dan pihak yang menerima langsung dampak dari kebijakan tersebut, yaitu masyarakat miskin yang menerima bantuan perumahan layak huni di.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu cara penentuan informan ditetapkan secara sengaja atas dasar kriteria yang dibutuhkan oleh peneliti atau pertimbangan tertentu (Mulyati et al., (2024)). Informan dalam penelitian ini sebanyak 8 orang. Selain data primer dari wawancara, penelitian ini juga menggunakan data sekunder sebagai data tambahan yang dikumpulkan oleh peneliti secara tidak langsung di lapangan, melainkan data tersebut diambil dari sumber yang sudah lebih dulu tersedia, peneliti hanya tinggal mengaksesnya dengan atau tanpa bantuan pihak penyedia data, misalnya dari jurnal, buku, dokumen, foto, statistik, dan lain sebagainya (Nugrahani, 2014).

C. Hasil dan Pembahasan

Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan adalah tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan. Sedangkan menurut Aryandi & Onsardi (2020) bahwa kualitas layanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen. Oleh karena itu berdasarkan teori diatas dan hasil penelitian maka peneliti akan membahas terkait bagaimana kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kolaka dalam memberikan pelayanan terhadap para pencari kerja. Yang dimana kinerja aparatur dalam pelayanan publik merupakan salah satu elemen yang sangat penting untuk diperhatikan dalam menjalankan suatu roda organisasi. Sudah menjadi keharusan dan kewajiban bagi setiap instansi publik memberikan pelayanan prima dan menuntut pegawainya agar bisa memaksimalkan kinerjanya untuk melayani masyarakat. Sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan akan pelayanan yang didapatkan dari instansi pemerintah. Hal tersebut sesuai yang disampaikan oleh Agustina dan Ismiyati (2019) bahwa dalam pelayanan, pemerintah harus menjaga kepercayaan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Berikut pembahasan setiap indikator.

1. Tangibles (berwujud)

Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Ardiansyah, 2021).

Bentuk-bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan sebagai kualitas layanan dalam rangka meningkatkan prestasi kerja, merupakan salah satu pertimbangan dalam manajemen organisasi. (Arisutha, 2023) menyatakan prestasi kerja yang ditunjukkan oleh individu sumberdaya manusia, menjadi penilaian dalam mengaplikasikan aktivitas kerjanya yang dapat dinilai dari bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan. Biasanya bentuk pelayanan fisik tersebut berupa kemampuan menggunakan dan memanfaatkan segala fasilitas alat dan perlengkapan di dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan kemampuan penguasaan teknologi yang ditunjukkan secara fisik dan bentuk tampilan dari pemberi pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan. Dalam banyak organisasi, kualitas layanan fisik terkadang menjadi hal penting dan utama, karena orang yang mendapat pelayanan dapat menilai dan merasakan kondisi fisik yang dilihat secara langsung dari pemberi pelayanan baik menggunakan, mengoperasikan dan menyikapi kondisi fisik suatu pelayanan. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu organisasi modern dan maju, pertimbangan dari para pengembang pelayanan, senantiasa mengutamakan bentuk kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberi pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa, Kualitas layanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas layanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk persepsi positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu performance tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan. Identifikasi kualitas layanan fisik (tangible) dapat tercermin dari aplikasi lingkungan kerja berupa:

- a. Kemampuan menunjukkan prestasi kerja pelayanan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja secara efisien dan efektif.
- b. Kemampuan menunjukkan penguasaan teknologi dalam berbagai akses data dan inventarisasi otomasi kerja sesuai dengan dinamika dan perkembangan dunia kerja yang dihadapinya.
- c. Kemampuan menunjukkan integritas diri sesuai dengan penampilan yang menunjukkan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja.

Uraian ini secara umum memberikan suatu indikator yang jelas bahwa kualitas layanan sangat ditentukan menurut kondisi fisik pelayanan, yang inti pelayanannya yaitu kemampuan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja yang dapat dilihat secara fisik, mampu menunjukkan kemampuan secara fisik dalam berbagai penguasaan teknologi kerja dan menunjukkan penampilan yang sesuai dengan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja.

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai pelayanan publik dilihat dari segi bukti fisik, tersedianya kelengkapan pelayanan yang memadai, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi seperti komputer dan penampilan pegawai di dinas ketenagakerjaan Kabupaten Kolaka khususnya dibidang kepengurusan kartu pencari kerja (ak-1) sudah cukup memuaskan masyarakat hal ini tentu dapat meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih efektif.

2. Reliability (kehandalan)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Ardiansyah, 2021).

Kaitan dimensi pelayanan reliability (kehandalan) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja.

Sunyoto (2019) kehandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menu ntut kualitas layanan yang tinggi sesuai kehandalan individu pegawai. Kehandalan dari seorang pegawai yang berprestasi, dapat dilihat dari:

- a. Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan terhadap uraian kerjanya.
- b. Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang terampil sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam menjalankan aktivitas pelayanan yang efisien dan efektif.
- c. Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan pengalaman kerja yang dimilikinya, sehingga penguasaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara cepat, tepat, mudah dan berkualitas sesuai pengalamannya.
- d. Kehandalan dalam mengaplikasikan penguasaan teknologi untuk memperoleh pelayanan yang akurat dan memuaskan sesuai hasil output penggunaan teknologi yang ditunjukkan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat dipahami bahwa kualitas layanan dari kehandalan dalam suatu organisasi dapat ditunjukkan kehandalan pemberi pelayanan sesuai dengan bentuk-bentuk karakteristik yang dimiliki oleh pegawai tersebut, sesuai dengan keberadaan organisasi tersebut. Seorang pegawai dapat handal apabila tingkat pengetahuannya digunakan dengan baik dalam memberikan pelayanan yang handal, kemampuan keterampilan yang dimilikinya diterapkan sesuai dengan penguasaan bakat yang terampil, pengalaman kerja mendukung setiap pegawai untuk melaksanakan aktivitas kerjanya secara handal dan penggunaan teknologi menjadi syarat dari setiap pegawai yang handal untuk melakukan berbagai bentuk kreasi kerja untuk memecahkan berbagai permasalahan kerja yang dihadapinya secara handal.

Kemudian dikemukakan pula oleh Moenir (2019) agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok yaitu sebagai berikut:

- a. Tingkah laku yang sopan
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
- c. Waktu menyampaikan yang tepat
- d. Keramahtamahan

Sedangkan standar pelayanan menurut Kasmir (2019) yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, diantaranya:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- b. Percaya diri
- c. Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain
- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya;
- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

- h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan;
- i. Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada pegawai lain atau atasan
- j. Bila belum dapat melayani, ada pemberitahuan kapan akan dilayani.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai pelayanan publik dilihat dari segi kehandalan (realibility), dari hasil wawancara dan hasil analisis peneliti bahwa pelayanan di dinas ketenagakerjaan khususnya dibidang penempatan ketenagakerjaan sudah cukup memuaskan serta memiliki kesadaran dalam mematuhi peraturan yang berlaku. Kinerjanya sudah cukup baik serta sudah cukup handal dalam mengerjakan dan menyelesaikan tugas dalam pengelolaan program kartu pencari kerja (ak-1) dengan tertib, tepat waktu dan jarang terjadi kesalahan. Pelayanan yang handal dengan dilengkapi prosedur pelayanan yang akurat harus dimiliki oleh instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, termasuk Kantor Dinas Ketenaga Kerjaan Kabupaten Kolaka.

3. Responsivenes (ketanggapan)

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman dan Tjiptono, 2019).

Tuntutan pelayanan yang menyikapi berbagai keluhan dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan. Seharusnya pihak yang memberikan pelayanan apabila menemukan orang yang dilayani kurang mengerti atas berbagai syarat prosedur atau mekanisme, maka perlu diberikan suatu pengertian dan pemahaman yang jelas secara bijaksana, berwibawa dan memberikan berbagai alternatif kemudahan untuk mengikuti syarat pelayanan yang benar, sehingga kesan dari orang yang mendapat pelayanan memahami atau tanggap terhadap keinginan orang yang dilayani.

Pada prinsipnya, inti dari bentuk pelayanan yang diterapkan dalam suatu instansi atau aktivitas pelayanan kerja yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat ketanggapan atas permasalahan pelayanan yang diberikan. Kurangnya ketanggapan tersebut dari orang yang menerima pelayanan, karena bentuk pelayanan tersebut baru dihadapi pertama kali, sehingga memerlukan banyak informasi mengenai syarat dan prosedur pelayanan yang cepat, mudah dan lancar, sehingga pihak pegawai atau pemberi pelayanan seharusnya menuntun orang yang dilayani sesuai dengan penjelasan-penjelasan yang mendetail, singkat dan jelas yang tidak menimbulkan berbagai pertanyaan atau hal-hal yang menimbulkan keluh kesah dari orang yang mendapat pelayanan. Apabila hal ini dilakukan dengan baik, berarti pegawai tersebut memiliki kemampuan daya tanggap terhadap pelayanan yang diberikan yang menjadi penyebab terjadinya pelayanan yang optimal sesuai dengan tingkat kecepatan, kemudahan dan kelancaran dari suatu pelayanan yang ditangani oleh pegawai (Parasuraman, dan Tjiptono 2019)

Kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas layanan daya tanggap sebagai berikut:

- a. Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentukbentuk pelayanan yang dihadapinya. Penjelasan bijaksana tersebut mengantar individu yang mendapat pelayanan mampu mengerti dan menyetujui segala bentuk pelayanan yang diterima.
- b. Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan.
- d. Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi.
- e. Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Uraian-uraian di atas menjadi suatu interpretasi yang banyak dikembangkan dalam suatu organisasi kerja yang memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan daya tanggap atas berbagai pelayanan yang ditunjukkan. Inti dari pelayanan daya tanggap dalam suatu organisasi

berupa pemberian berbagai penjelasan dengan bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai manajemen pelayanan di dinas ketenagakerjaan Kabupaten Kolaka dilihat dari segi ketanggapan (responsiveness), hasil wawancara yang didapat dari informan kunci, informan utama dan informan tambahan menurut hasil analisis peneliti bahwa kualitas pelayanan di dinas ketenagakerjaan Kabupaten Kolaka khususnya dibidang pengelolaan program kartu pencari kerja, respon ataupun ketanggapan dalam pelayanan disebuah instansi merupakan salah satu aspek usaha dalam mencapai sukses bagi pencapaian tujuan organisasi. Respon ataupun ketanggapan para pegawai saat ini sudah menjadi kebutuhan setiap pekerjaan salah satunya pekerjaan dibidang pelayanan seperti yang ada di dinas ketenagakerjaan Kabupaten Kolaka, respon di dinas ketenagakerjaan Kabupaten Kolaka ini sudah cukup baik dibuktikan dengan adanya petugas yang berperan sebagai pemandu di area pelayanan yang siap dan sigap membantu masyarakat dalam layanan pencari kerja (ak-1) yang mengalami kesulitan pegawai selalu menghampiri pengguna yang mengalami kesulitan/bingung dengan proses dalam pembuatan kartu pencari kerja(ak-1) seperti kesulitan dalam pendaftaran online, syarat syarat yang belum diketahui, serta apa aja lowongan yang ada saat ini.

Dinas ketenagakerjaan Kabupaten Kolaka berharap agar setiap pegawai dapat lebih sigap dan lebih tanggap lagi dalam mengatasi segala kesulitan/kebingungan masyarakat, dengan adanya kesigapan dan ketanggapan pegawai sesuai tugas dan fungsinya masing-masing ini akan sangat membantu kepuasan masyarakat dalam pelayanan.

4. Assurance (jaminan)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2021).

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performa tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (personality behavior) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang baik dalam memberikan pelayanan (Margaretha, 2019).

Melihat kenyataan kebanyakan organisasi modern dewasa ini diperhadapkan oleh adanya berbagai bentuk penjaminan yang dapat meyakinkan atas berbagai bentuk pelayanan yang dapat diberikan oleh suatu organisasi sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukkannya. Suatu organisasi sangat membutuhkan adanya kepercayaan memberikan pelayanan kepada orang-orang yang dilayaninya. Untuk memperoleh suatu pelayanan yang meyakinkan, maka setiap pegawai berupaya untuk menunjukkan kualitas layanan yang meyakinkan sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang memuaskan yang diberikan, bentuk-bentuk pelayanan yang sesuai dengan komitmen organisasi yang ditunjukkan dan memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan. Margaretha (2019) suatu organisasi kerja sangat memerlukan adanya kepercayaan yang diyakini sesuai dengan kenyataan bahwa organisasi tersebut mampu memberikan kualitas layanan yang dapat dijamin sesuai dengan:

- a. Mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan yaitu setiap pegawai akan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, lancar dan berkualitas, dan hal tersebut menjadi bentuk konkrit yang memuaskan orang yang mendapat pelayanan.
- b. Mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi sesuai dengan bentuk- bentuk integritas kerja, etos kerja dan budaya kerja yang sesuai dengan aplikasi dari visi, misi suatu organisasi dalam memberikan pelayanan.
- c. Mampu memberikan kepastian atas pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan, agar orang yang mendapat pelayanan yakin sesuai dengan perilaku yang dilihatnya.

Uraian ini menjadi suatu penilaian bagi suatu organisasi dalam menunjukkan kualitas layanan asuransi (meyakinkan) kepada setiap orang yang diberi pelayanan sesuai dengan bentuk-bentuk kepuasan pelayanan yang dapat diberikan, memberikan pelayanan yang sesuai dengan komitmen kerja yang ditunjukkan dengan perilaku yang menarik, meyakinkan dan dapat dipercaya,

sehingga segala bentuk kualitas layanan yang ditunjukkan dapat dipercaya dan menjadi aktualisasi pencerminan prestasi kerja yang dapat dicapai atas pelayanan kerja.

Jaminan (assurance) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai dalam sebuah instansi ataupun perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada instansi tersebut. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompeten (competence), dan sopan santun (courtesy). Karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman kepada pelanggan". Jadi, dengan adanya kepercayaan yang diberikan terhadap pelanggan dengan rasa aman, maka pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan perusahaan tersebut. Hubungan jaminan (assurance) terhadap kepuasan pelanggan. Jadi, dengan kepercayaan yang diberikan terhadap pelanggan dengan rasa aman, maka pelanggan pun akan merasa puas dengan pelayanan tersebut

Berdasarkan hasil wawancara maka disimpulkan Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya. Oleh karena itu berdasarkan observasi serta analisa Penulis, dalam hal proses pelayanan secara keseluruhan memang tidak dikenakan biaya, kecuali untuk pengurusan tertentu dan ijin gangguan, sehingga Penulis menyimpulkan bahwa dengan adanya jaminan biaya dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas atau pegawai dikantor dinas ketenagakerjaan Kabupaten Kolaka itu sangat membantu sekali bagi masyarakat yang mau mengurus kartu pencari kerja.

5. Empaty (Empati)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2021).

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seharusnya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan.

Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluh kesah dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Berarti empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas layanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani. suatu bentuk kualitas layanan dari empati orang-orang pemberi pelayanan terhadap yang mendapatkan pelayanan harus diwujudkan dalam lima hal yaitu:

- a. Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting.
- b. Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan.
- c. Mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan.
- d. Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk- bentuk pelayanan yang dirasakan.
- e. Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai faktor yang menghambat pelayanan dalam pengelolaan program kartu pencari kerja (ak1) di dinas ketenagakerjaan Kabupaten Kolaka. Hasil wawancara yang didapat dari informan utama, informan kunci, informan tambahan saling berkaitan. Menurut hasil analisis peneliti bahwa faktor penghambatannya adalah kurangnya ke

pahaman masyarakat dalam mendaftar secara online menggunakan website yang telah dibuat, dengan adanya hambatan tersebut dapat menimbulkan ketidak lancaran manajemen pelayanan dalam pengelolaan program kartu pencari kerja di bagian kepengurusan kartu pencari kerja (ak-1) dikarenakan pemahaman dalam pendaftaran online merupakan suatu unsur yang sangat penting dalam meningkatkan kemudahan serta memperlancar pelayanan dalam pengelolaan program kartu pencari kerja.

Memahami pendaftaran online serta persyaratan yang sesuai akan sangat membantu/mempermudah dalam penyelesaian kartu pencari kerja. Hambatan yang ada akan membuat pekerjaan tertunda. Para pegawai dibidang kepengurusan kartu pencari kerja (ak-1) berharap agar hambatan tersebut dapat terselesaikan dengan menemukan solusi dengan tepat. oleh karena itu, Dinas Ketenaga Kerjaan sedang mengupayakan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat dalam mendaftar online serta mempermudah info tentang syarat syarat apa saja yang dibutuhkan dalam mengurus kartu pencari kerja(ak-1) demi mendukung kecepatan dan ketepatan untuk kepengurusan kartu pencari kerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh dinas ketenagakerjaan Kabupaten Kolaka.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, kualitas pelayanan dalam pengelolaan program kartu pencari kerja (ak-1) di dinas ketenagakerjaan Kabupaten Kolaka dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat yang paling penghambat dalam pelayanan kepengurusan kartu pencari kerja yaitu yang pertama banyaknya masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan misalnya dipersyaratkan diminta pasfoto 3x4 tapi yang dibawa 4x6, selanjutnya masih banyak masyarakat yang belum paham cara mendaftar online bahkan ada masyarakat yang tidak mempunyai ponsel yang menjadi alat untuk mendaftar secara online.

Dinas ketenagakerjaan Kabupaten Kolaka Dari dinas ketenagakerjaan sendiri yang menjadi penghambat yaitu pertama kurangnya info persyaratan yang dapat mempermudah masyarakat untuk mengaksesnya seperti di buatnya di internet sesuai dengan web resminya, selanjutnya itu tidak ada fasilitas komputer yang dapat membantu mendaftarkan secara online bagi masyarakat yang ketinggalan ponsel ataupun masyarakat yang tidak punya ponsel sama sekali, terus minimnya kedisiplinan para aparatur terhadap waktu misalnya pada saat jam istirahat 12.00-13.00 tetapi pada saat jam 13.00 belum juga dimulai pelayanan sehingga membuat masyarakat menjadi lama untuk menyelesaikan dalam pembuatan kartu ak-1 dengan adanya hambatan tersebut dapat menimbulkan ketidak lancaran manajemen pelayanan dalam pengelolaan program kartu pencari kerja di bagian kepengurusan kartu pencari kerja (ak-1) dikarenakan pemahaman dalam pendaftaran online, kedisiplinan waktu, serta perlengkapan fasilitas playanan merupakan suatu unsur yang sangat penting dalam meningkatkan kemudahan serta memperlancar pelayanan dalam pengelolaan program kartu pencari kerja.

Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan kartu pencari kerja di dinas ketenagakerjaan Kabupaten Kolaka penulis memberikan saran sebagai berikut:

- a) Penulis berharap dinas ketenagakerjaan Kabupaten Kolaka khususnya dibidang pengelolaan program kartu pencari kerja dapat lebih mengembangkan koresponsivnya lagi misalnya dengan lebih tepat waktu dalam melakukan pelayanan sehingga masyarakat yang mengurus tidak terlalu lama untuk menunggu.
- b) Perlu disediakannya sebuah komputer khusus bagi masyarakat yang tidak mempunyai android sendiri, mempublikasikan segala persyaratan dalam mengurus kartu pencari kerja di website resmi dinas ketenagakerjaan Kabupaten Kolaka untuk mempermudah masyarakat yang ingin mengurusnya sehingga tidak menjadi kendala pada saat pembuatan maupun pendaftaran online.

E. Referensi

- Abdullah, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *EqienJurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(2), 25-33.
- Agustina, A. D., & Ismiyati. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau dari Aspek Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty. *Economic Education Analysis Journal*, 2(1), 18-23. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.34953>

- Andreas, Y. F., & Unpapar, A. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Cita Rasa Produk terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(10), 1816-1826.
- Ardiansyah, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopeefood Pada Mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia. FEB Universitas Satya Negara Indonesia.
- Arisutha, Damartaji. (2014). Dimensi. Kualitas Pelayanan. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Kasmir. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik) (Edisi ke-. 5). PT Raja Grafindo Persada
- Marlina, D. (2019). Strategi Pelayanan Customer Service dan Teller dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Metro Tahun 2018 (Doctoral dissertation, Iain Metro).
- Moenir, A.S (2019). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi. Aksara Pusat
- Mulyati, Ely. Madina, La Ode. Baso, Sudirman. Harahap, Lutfi Henderlan. 2024. Metode Penelitian. PT Media Penerbit Indonesia. Meda.
- Nugrahani F. 2014. Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa. Solo: Cakra Book.
- Parasuraman, & Tjiptono, F. (2019). Service, quality & customer satisfaction. yogyakarta: andi offset.
- Rizky. (2022). Analisis Manajemen Pelayanan Publik Dalam Pengelolaan Program Kartu Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Ketenaga Kerjaan Kabupaten Kolaka.
- Sunyoto, D. (2019). Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus). Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).