

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM LAYANAN KETENAGAKERJAAN DI KOTA TANJUNGPINANG

**Oleh :
DIMAS FEBRIANTO
NIM.2205020079**

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini didasarkan pada tuntutan transformasi pelayanan publik berbasis digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih cepat, mudah, efektif, dan efisien, khususnya dalam pelayanan penerbitan Kartu Pencari Kerja (AK-1). Aplikasi PENCAKER dikembangkan sebagai inovasi pelayanan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pendaftaran pencari kerja, pengunggahan dokumen, verifikasi data, hingga penerbitan AK-1 secara digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan melalui aplikasi PENCAKER telah memberikan perubahan positif terhadap penyelenggaraan pelayanan penerbitan AK-1. Berdasarkan enam indikator inovasi pelayanan publik menurut Mulgan dan Albury (2003), aplikasi PENCAKER telah menghadirkan kebaruan pelayanan melalui digitalisasi proses administrasi, meningkatkan kualitas pelayanan dengan mempercepat proses penerbitan AK-1, serta meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Dukungan organisasi telah tersedia melalui penyediaan sistem dan sumber daya, meskipun masih terdapat keterbatasan jumlah operator dan infrastruktur pendukung. Dari sisi pemanfaatan, masyarakat mulai menerima penggunaan aplikasi karena dinilai lebih praktis dan efisien, walaupun sebagian pengguna masih memerlukan pendampingan dalam pengoperasiannya. Keberlanjutan inovasi memerlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan infrastruktur teknologi informasi, serta sosialisasi yang lebih luas agar pemanfaatan aplikasi PENCAKER dapat berlangsung secara optimal. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa aplikasi PENCAKER merupakan inovasi pelayanan publik yang mampu meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan penerbitan AK-1 di Kota Tanjungpinang. Meskipun demikian, pengembangan sistem, peningkatan kompetensi petugas, serta perluasan edukasi kepada masyarakat masih diperlukan untuk mendukung keberlanjutan inovasi pelayanan publik berbasis digital.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, PENCAKER, Pelayanan Ketenagakerjaan, AK-1, Digitalisasi Pelayanan.

PUBLIC SERVICE INNOVATION IN EMPLOYMENT SERVICES IN TANJUNGPINANG CITY

By
DIMAS FEBRIANTO
NIM.2205020079

ABSTRACT

This study is grounded in the demand for a digital transformation of public services to enhance quality—making processes faster, easier, more effective, and more efficient—specifically regarding the issuance of Job Seeker Cards (AK-1). The PENCAKER application was developed as a service innovation to streamline the process for the public, covering job seeker registration, document uploading, data verification, and the digital issuance of the AK-1 card. Research findings indicate that the service innovation introduced via the PENCAKER application has positively transformed the delivery of AK-1 issuance services. Based on the six public service innovation indicators outlined by Mulgan and Albury (2003), the PENCAKER application has introduced service novelty through the digitization of administrative processes, improved service quality by accelerating the AK-1 issuance process, and enhanced government responsiveness to public needs. Organizational support has been provided through the necessary systems and resources, although limitations regarding the number of operators and supporting infrastructure persist. Regarding usage, the public has begun to embrace the application, viewing it as more practical and efficient, even though some users still require assistance with its operation. Sustaining this innovation requires capacity building for human resources, the strengthening of information technology infrastructure, and broader public outreach to ensure optimal utilization of the PENCAKER application. In conclusion, the study finds that the PENCAKER application is a public service innovation capable of enhancing the effectiveness and quality of AK-1 issuance services in Tanjungpinang City. Nevertheless, further system development, staff competency enhancement, and expanded public education remain necessary to ensure the sustainability of this digital public service innovation.

Keywords: Public Service Innovation, PENCAKER, Employment Services, AK-1, Service Digitization.