

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan guna menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, serta kemanfaatan bagi masyarakat. Pelayanan publik pada dasarnya merupakan proses melayani, membantu, mengurus, dan menyelesaikan kebutuhan masyarakat secara sistematis dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mampu memberikan kemudahan, kepastian, dan kecepatan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. *(Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009)*

Salah satu bentuk pelayanan publik yang banyak dibutuhkan masyarakat adalah pelayanan di bidang ketenagakerjaan, khususnya pelayanan penerbitan Kartu Kuning atau AK-1. Kartu Kuning (AK-1) merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh Dinas Tenaga Kerja sebagai bukti bahwa seseorang telah terdaftar sebagai pencari kerja. Dokumen ini masih menjadi salah satu persyaratan yang dibutuhkan dalam proses rekrutmen tenaga kerja, baik pada instansi pemerintah maupun perusahaan swasta. *(Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2016 Tentang Penempatan Tenaga Kerja, 2016)*

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan ketenagakerjaan dituntut mampu memberikan layanan yang cepat, mudah, transparan, dan dapat diakses secara efisien. Masyarakat tidak lagi hanya mengharapkan pelayanan yang selesai sesuai prosedur, tetapi juga pelayanan yang mampu menghemat waktu, mengurangi biaya, serta memberikan kemudahan akses tanpa harus selalu datang secara langsung ke kantor pelayanan. Kondisi tersebut mendorong pemerintah daerah untuk melakukan transformasi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi digital sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. (*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, 2009*)

Di Kota Tanjungpinang, pelayanan penerbitan AK-1 merupakan salah satu layanan administrasi ketenagakerjaan yang cukup sering dimanfaatkan oleh masyarakat. Tingginya kebutuhan terhadap layanan tersebut menuntut Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Mikro Kota Tanjungpinang untuk menghadirkan sistem pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Oleh karena itu, inovasi pelayanan berbasis digital menjadi salah satu strategi yang ditempuh untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Sebelum diterapkannya sistem digital, proses penerbitan AK-1 dilakukan secara manual dengan mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan Usaha Mikro Kota Tanjungpinang untuk melakukan pendaftaran dan menyerahkan berkas persyaratan. Sistem

pelayanan tersebut sering menimbulkan berbagai kendala, seperti antrean pelayanan, waktu tunggu yang cukup lama, penggunaan dokumen fisik yang berlebihan, serta keterbatasan akses bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu maupun jarak. Selain itu, pengelolaan data pencari kerja secara manual berpotensi menimbulkan keterlambatan pembaruan data dan kesulitan dalam proses pencarian arsip pelayanan (LeRouge et al., 2019).

Kemajuan teknologi informasi telah mendorong pemerintah daerah untuk mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan publik melalui penerapan layanan berbasis digital. Dalam bidang ketenagakerjaan, Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Mikro Kota Tanjungpinang mengimplementasikan aplikasi PENCAKER sebagai inovasi pelayanan yang dirancang untuk memfasilitasi masyarakat pencari kerja dalam memperoleh layanan ketenagakerjaan secara lebih efektif dan efisien.

Dalam konteks reformasi birokrasi dan tuntutan digitalisasi pelayanan publik, pemerintah Kota Tanjungpinang mendorong transformasi sistem layanan ketenagakerjaan melalui Aplikasi PENCAKER yang dikembangkan oleh Dinas Tenaga Kerja koperasi dan usaha mikro.

Pelayanan penerbitan AK-1 menjadi salah satu layanan yang paling banyak dimanfaatkan oleh masyarakat karena merupakan dokumen yang sering dipersyaratkan dalam proses melamar pekerjaan, baik pada sektor pemerintah maupun swasta. Sebelum diterapkannya sistem digital, proses penerbitan AK-1 dilakukan secara tatap muka dengan mengharuskan pencari kerja datang langsung ke kantor Dinas Tenaga Kerja untuk melakukan

pendaftaran, menyerahkan berkas, serta menunggu proses verifikasi dokumen. Mekanisme tersebut sering menimbulkan kendala berupa antrean pelayanan, kebutuhan waktu yang lebih lama, serta biaya tambahan yang harus dikeluarkan masyarakat.

**LAPORAN DATA PENERBITAN KARTU KUNING (AK.1)
OLEH DINAS TENAGA KERJA, KOPERASI DAN USAHA MIKRO
KOTA TANJUNGPINANG**

No.	Nama Perusahaan	Jumlah Kartu Kuning (AK.1)
1	PT Borneo Alumina Indonesia (BAI)	700
2	PT Panca Rasa Pratama (Prendjak)	215
3	PT McDermott Batam	132
TOTAL		1.047

Sumber: Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Mikro Kota Tanjungpinang (2025)

Berdasarkan data Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Mikro Kota Tanjungpinang, terdapat beberapa perusahaan yang menjadi tujuan utama pencari kerja dalam pengurusan Kartu Kuning (AK-1). Perusahaan dengan jumlah tujuan pelamar tertinggi adalah PT Borneo Alumina Indonesia (BAI) sebanyak 700 pencari kerja, diikuti PT Panca Rasa Pratama (Prendjak) sebanyak 215 pencari kerja, dan PT McDermott Batam sebanyak 132 pencari kerja. Data tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan AK-1 masih cukup tinggi, terutama untuk memenuhi persyaratan administrasi dalam proses rekrutmen pada perusahaan-perusahaan besar di wilayah Kepulauan Riau. Kondisi ini semakin menegaskan pentingnya penyelenggaraan pelayanan AK-1 yang cepat, mudah, dan efisien melalui pemanfaatan teknologi digital.

Penerapan aplikasi PENCAKER merupakan bentuk inovasi pelayanan publik karena menghadirkan cara baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. inovasi sektor publik merupakan penciptaan dan penerapan proses, produk, layanan, atau metode baru yang menghasilkan perbaikan signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi organisasi.

Dalam konteks ini, aplikasi PENCAKER menghadirkan perubahan mekanisme pelayanan dari sistem konvensional menjadi sistem digital yang memungkinkan proses pendaftaran, unggah dokumen, verifikasi data, hingga penerbitan AK-1 dilakukan secara lebih mudah dan cepat. Oleh karena itu, pelayanan penerbitan AK-1 melalui aplikasi PENCAKER menjadi aspek penting untuk dikaji dalam rangka menilai sejauh mana inovasi pelayanan publik berbasis digital mampu menjawab kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan ketenagakerjaan di Kota Tanjungpinang. Analisis terhadap layanan ini menjadi relevan karena AK-1 merupakan salah satu bentuk pelayanan yang secara langsung bersentuhan dengan masyarakat dan dapat menggambarkan efektivitas transformasi pelayanan publik dari sistem konvensional menuju sistem digital.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pelayanan penerbitan Kartu Pencari Kerja (AK-1) dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Kamal, Nur Alamsyah, dan Rosmiati (2020) berjudul *Perancangan Sistem Informasi Kartu Kuning (AK.1) untuk Pencari Kerja pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar* bertujuan

mengembangkan sistem informasi yang mampu mendukung proses pelayanan penerbitan AK-1 secara elektronik sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem yang dikembangkan mampu mempercepat proses pengolahan data pencari kerja, mengurangi penggunaan dokumen fisik, mempermudah penyimpanan arsip, serta meningkatkan efisiensi pelayanan dibandingkan dengan sistem manual yang sebelumnya digunakan. Penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan dapat menjadi solusi untuk mengatasi berbagai kendala administratif dalam penerbitan AK-1.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ramon et al., 2022) mengenai keberlanjutan inovasi digital di sektor publik menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik, serta mendukung pengelolaan data yang lebih baik. Namun demikian, penelitian tersebut juga menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi, kompetensi sumber daya manusia, serta dukungan organisasi dalam menjaga keberlangsungan sistem yang digunakan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya memerlukan teknologi yang memadai, tetapi juga dukungan kelembagaan agar manfaat inovasi dapat dirasakan secara berkelanjutan oleh masyarakat.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh (Kustiyawahyudi et al., 2022) mengenai Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) Melalui Penerapan Sistem Informasi Ketenagakerjaan (SISNAKER) menunjukkan bahwa penggunaan SISNAKER mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan. Sistem tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pendaftaran, pengunggahan dokumen, serta memperoleh informasi terkait status permohonan secara lebih cepat dan transparan. Selain itu, penggunaan sistem digital juga membantu petugas dalam melakukan verifikasi data dan pengelolaan arsip secara lebih terstruktur. Meskipun demikian, penelitian tersebut menemukan bahwa efektivitas pelayanan masih dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi, serta tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan digital.

Berdasarkan hasil berbagai penelitian terdahulu tersebut dapat disimpulkan bahwa digitalisasi pelayanan penerbitan AK-1 memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan kemudahan akses bagi masyarakat, serta mendukung pengelolaan data yang lebih akurat dan efisien.

Namun, penelitian-penelitian tersebut umumnya lebih berfokus pada aspek efektivitas pelayanan, kualitas layanan elektronik, dan pengembangan sistem informasi. Sementara itu, kajian yang secara khusus menganalisis inovasi pelayanan publik dalam penerbitan AK-1 menggunakan perspektif inovasi sektor publik masih relatif terbatas, pada aplikasi PENCAKER di Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan Usaha Mikro Kota Tanjungpinang.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana inovasi pelayanan publik melalui aplikasi PENCAKER dalam meningkatkan kualitas layanan ketenagakerjaan di Kota Tanjungpinang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini, berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dibahas untuk mengetahui tujuan dari penelitian ini, sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis Implementasi inovasi pelayanan publik melalui penerapan aplikasi PENCAKER dalam meningkatkan kualitas layanan ketenagakerjaan di Kota Tanjungpinang.

1.3.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan keilmuan administrasi publik, khususnya pada kajian inovasi pelayanan publik berbasis digital di bidang ketenagakerjaan. Di samping itu, penelitian ini diharapkan dapat memperluas referensi ilmiah terkait implementasi inovasi digital dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini juga dapat memperkaya literatur mengenai penerapan teori inovasi sektor publik yang dikemukakan oleh (Mulgan & Albury, 2003) dalam menganalisis transformasi pelayanan penerbitan Kartu Pencari Kerja (AK-1) melalui aplikasi PENCAKER. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji inovasi pelayanan publik, digitalisasi pelayanan pemerintahan, serta pengembangan e-government pada bidang ketenagakerjaan.

1.3.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan Usaha Mikro Kota Tanjungpinang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan Usaha Mikro Kota Tanjungpinang dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan penerbitan AK-1 melalui aplikasi PENCAKER. Temuan penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan penyempurnaan sistem, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pengembangan fitur layanan agar lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai inovasi pelayanan penerbitan AK-1 melalui aplikasi PENCAKER, sehingga masyarakat dapat memahami mekanisme pelayanan digital yang tersedia serta memanfaatkannya secara optimal untuk memperoleh pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan transparan.

c. Bagi Pemerintah Daerah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi Pemerintah Kota Tanjungpinang dalam merumuskan kebijakan pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis digital pada berbagai sektor pelayanan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi serta peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan yang baik.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai rujukan ilmiah bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan kajian mengenai inovasi pelayanan publik, transformasi digital layanan pemerintahan, serta implementasi e-government, khususnya pada sektor pelayanan ketenagakerjaan.

