

ANALISIS REFORMASI PELAYANAN PENGURUSAN KARTU AK-1 DI DINAS PERDAGANGAN, TENAGA KERJA, KOPERASI, DAN UKM KABUPATEN PADANG PARIAMAN

Syafrinaldi

Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang
Korespondensi penulis: syafrinaldinaldi765@gmail.com

Syamsir

Universitas Negeri Padang, Kota Padang
Email: syamsirsaili@yahoo.com

Rinjani Devina Suri

Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang
Email: rinjanidevina12@gmail.com

Dista Sakila

Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang
Email: distasakila1@gmail.com

Dwi Purnomo

Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang
Email: dwipurnomojanuari@gmail.com

Febi Febriyanti

Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang
Email: febriyantifebi14@gmail.com

***Abstract.** Public service is a series of activities carried out by the government in carrying out its responsibilities and obligations to serve the needs or interests of the wider community which are regulated based on existing laws. The realization of a good government is evidenced by the implementation of good services, if the services carried out by the government are good, then the goal of service for community satisfaction can be achieved. This study aims to describe the form of public service reform in the management of AK-1 cards at the Department of Trade, Labor, Cooperatives, and SMEs in Padang Pariaman Regency. This research uses a qualitative method and a descriptive approach. In particular, this study found a form of public service reform in managing the AK-1 card at the Department of Trade, Labor, Cooperatives, and SMEs in Padang Pariaman Regency, namely; one-stop administration system and operational dams that are carried out electronically. This can be seen from the existence of an electronic government system (e-government) in running all governments, both central and regional, with the aim of facilitating the implementation of services for the public interest. The substantive conclusion of this article is that there is a change in the implementation of services for the public interest which will make it easier for public servants to serve the community.*

Keywords: Reform, Public Service, and public interest

Received September 30, 2022; Revised Oktober 2, 2022; November 22, 2022

* Syafrinaldi, syafrinaldinaldi765@gmail.com

Abstrak. Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan pemerintah dalam menjalankan tanggungjawab dan kewajibannya melayani keperluan atau kepentingan masyarakat secara luas yang diatur berdasarkan perundang-undangan yang ada. Terwujudnya sebuah pemerintahan baik dibuktikan dengan adanya pelaksanaan pelayanan yang baik, jika pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik, maka tujuan pelayanan atas kepuasan masyarakat dapat dicapai. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk reformasi pelayanan publik terhadap pengurusan kartu AK-1 di Dinas Perdagangan, Tenaga Kerja, Koperasi, dan UKM Kabupaten Padang Pariaman. Penelitian ini menggunakan dilakukan dengan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif. Secara khusus dalam penelitian ini ditemukan bentuk reformasi pelayanan publik dalam pengurusan kartu AK-1 di Dinas Perdagangan, Tenaga Kerja, Koperasi, dan UKM Kabupaten Padang Pariaman yakni; sistem administrasi satu atap dan operasional yang dilakukan secara elektronik. Hal ini dilihat dari adanya sistem pemerintahan elektronik (e-government) dalam menjalankan semua pemerintahan baik pusat maupun daerah dengan tujuan mempermudah pelaksanaan pelayanan terhadap kepentingan publik. Kesimpulan substantif dari artikel ini adalah adanya bentuk perubahan pelaksanaan pelayanan terhadap kepentingan publik yang akan memudahkan pelayan publik dalam melayani masyarakat.

Kata Kunci: Reformasi, Pelayanan Publik, dan Kepentingan Publik

LATAR BELAKANG

Pada dasarnya birokrasi pemerintahan merupakan sebuah mesin penggerak pembangunan dan pelayanan publik. Sehingga untuk dapat mewujudkan dan meningkatkan suatu pembangunan dan pelayanan publik yang baik, maka perlu dilakukannya perubahan terhadap pelaksanaannya. Pelaksanaan reformasi ditujukan untuk dapat mewujudkan sebuah perubahan yang berarti pada suatu lembaga maupun organisasi publik atau swasta.

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan prima, pemerintah harus memperhatikan bagaimana penerepan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dapat memberikan dan memenuhi setiap kepentingan masyarakat. Indri dan Hayat dalam Hayat (2015:22) menyatakan bahwa optimalisasi pelayanan publik adalah dengan memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas kepada masyarakat yang akan berimplikasi positif terhadap kepuasan masyarakat.

Adanya proses reformasi ini bermula sebagai akibat dari adanya kesenjangan yang luas antara aspirasi dan keinginan masyarakat dengan kenyataan yang ada. Perubahan itu terjadi pada bidang-bidang yang strategis, dampaknya juga terasa di semua bidang kehidupan, sehingga reformasi sering dipandang sebagai sebuah revolusi. Upaya pemerintah dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas sistem pelayanan

kepada masyarakat pada umumnya tidak berjalan baik dan lancar seperti perkiraan sementara.

Permasalahannya yang sering muncul adalah pada umumnya proses mekanisme pelayanan publik yang baru dapat membingungkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Dalam proses ini masyarakat yang tidak dapat memahami bagaimana bentuk terbaru pelayanan publik setelah adanya reformasi menjadi kesulitan dalam menerima pelayanan, karena pelayanan yang berubah menjadi sistem elektronik. Proses inilah yang harus diperhatikan oleh pemerintah dalam melakukan sebuah reformasi perbaikan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, bahwa sosialisai sebelum reformasi pelayanan merupakan poin penting yang harus dilakukan dan diutamakan, agar masyarakat paham mengenai bentuk dan sistem reformasi pelayanan itu sendiri.

Kenyataan demikian, merupakan tantangan yang dirasakan Indonesia sebagai negara yang mengalami gelombang reformasi yang cukup besar. Tantangan akan adanya reformasi atau perubahan dikritik secara bertubi-tubi, karena pola pikir birokrat yang belum optimal dan komitmen pemimpin yang tidak tetap. Oleh karena itu, sebelum melakukan reformasi pemimpin harus dapat memastikan masyarakat sepenuhnya paham mengenai perbaikan yang dilakukan dalam pelayanan dan bagaimana komitmen pemerintah dalam proses reformasi tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis akan lebih menjelaskan lagi untuk mengkaji lebih jauh dalam rangka meneliti bagaimana bentuk Reformasi Pengurusan Kartu AK-1 di Dinas Perdagangan, Tenaga Kerja, Koperasi, dan UKM Kabupaten Padang Pariaman. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk reformasi pelayanan publik terhadap pengurusan kartu AK-1 di Dinas Perdagangan, Tenaga Kerja, Koperasi, dan UKM Kabupaten Padang Pariaman, agar dapat dijadikan sebagai rujukan dalam meningkatkan kualitas perbaikan pelayanan publik seiring dengan memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat agar tujuan dari pelayanan publik dapat diwujudkan sepenuhnya untuk mencapai kesejahteraan dan kepuasan masyarakat.

KAJIAN TEORITIS

A. Konsep Reformasi Administrasi Publik

Menurut Wibawa (dalam Wibawa:2005:207-208) reformasi diartikan sebagai gerakan untuk mengubah bentuk dan perilaku suatu tatanan, karena tatanan tersebut tidak lagi disukai atau tidak lagi sesuai dengan yang dibutuhkan zaman, baik karena tidak efisien, tidak bersih, tidak demokratis, dll. Sedangkan menurut Prasjojo (dalam Prasjojo, 2009) mengemukakan bahwa reformasi merujuk pada upaya yang dikehendaki (*intended change*), dalam suatu kerangka kerja yang jelas dan terarah, oleh karena itu persyaratan keberhasilan reformasi adalah eksistensi peta jalan (*road map*) menuju suatu kondisi status dan tujuan yang ditetapkan sejak awal beserta indikator keberhasilannya.

Reformasi administrasi publik menurut Suk Choon Cho (dalam Zauhar, 1996:10) adalah “*administrative reform as a conscious human effort to introduce changes into the behavior and performances of administrators*” secara umum tujuan reformasi administrasi publik diklarifikasikan kedalam 6 kelompok, 3 bersifat intra-administrasi yang ditujukan untuk menyempurnakan administrasi internal, dan 3 lagi berkenaan dengan peran masyarakat dalam sistem administrasi.

Tiga tujuan internal reformasi administrasi publik yaitu:

1. Efisiensi administrasi, dalam arti penghematan uang yang dapat dicapai melalui penyerdehanaan formulir, perubahan prosedur, perhitungan duplikasi dan kegiatan organisasi metode lain.
2. Penghapusan kelemahan atau penyakit administrasi seperti korupsi, pilih kasih dan sistem temandalam sistem politik dan lainlain.
3. Pengenalan dan penggalakan sistem merit, pemakaian PPBS, pemrosesan data melalui sistem informasi yang otomatis, peningkatan penggunaan pengetahuan ilmiah dan lain-lain.

Sedangkan tiga tujuan lain yang berkaitan dengan masyarakat adalah:

1. Menyesuaikan sistem administrasi terhadap meningkatnya keluhan masyarakat.
2. Mengubah pembagian pekerjaan antara sistem administrasi dan sistem politik, seperti misalnya meningkatkan otonomi profesional dari sistem administrasi dan meningkatkan pengaruhnya pada suatu kebijakan.

3. mengubah hubungan antara sistem administrasi dan penduduk, misalnya melalui relokasi pusat-pusat kekuasaan (sentralisasi versus desentralisasi, demokratisasi dan lain-lain).

B. Konsep Pelayanan Publik

Menurut dwiyanto, 2010:14, pelayanan publik menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dalam kalangan praktisi maupun ilmuwan, dengan makna yang berbeda-beda. Dalam sejarah perjalanan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah, semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah disebut pelayanan publik. Literatur terdahulu umumnya menjelaskan bahwa “whatever government does is public service” Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah, pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sedangkan pelayanan publik berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63 tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan (service quality) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (customer satisfaction). Tujuan dari pelayanan publik pada umumnya adalah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa memandang apapun.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dituntut adanya sebuah kualitas pelayanan yang prima yang tercermin sebagai berikut:

1. Transparan, hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif, dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait untuk mendapatkan survei sebenarnya.
3. Akuntabel, hal-hal yang diatur dalam SKM harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan, SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan, pelaksanaan SKM harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, sosial, budaya, agama dan golongan

Klasifikasi Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi dan Hardiansyah dijelaskan bahwa klasifikasi pelayanan publik sebagai berikut:

1. Pelayanan Dasar, pelayanan kebutuhan dasar yang harus di berikan pemerintah meliputi: kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.
2. Selain pelayanan kebutuhan dasar pemerintah juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat, pelayanan umum yang harus diberikan terbagi tiga, yaitu:
 - a. Pelayanan Administrative, pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan publik.
 - b. Pelayanan Barang, pelayanan yang mengasihkan berbagai jenis bentuk barang yang dibutuhkan masyarakat.
 - c. Pelayanan Jasa, pelayanan yang mengasihkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik.
3. Asas Pelayanan Publik
4. Telah diatur dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dalam undang-undang tersebut disebutkan bahwa asas pelayanan publik adalah sebagai berikut:
 - a. Kepentingan Umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mementingkan kepentingan pribadi.
 - b. Kepastian Hukum, yaitu terjaminnya hak dan kewajiban dalam pemberian pelayanan.

- c. Kesamaan Hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras golongan dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan dan Kewajiban, pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang dilaksanakan.
- e. Keprofesionalan, pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompeten yang sesuai dengan bidang.
- f. Partisipatif, peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dengan demikian, seetiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi dan bagi penerima layanan dalam proses pengajuan permohonannya. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan.

Menurut KEMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan.
2. Waktu penyelesaian.
3. Biaya pelayanan.
4. Produk layanan.
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan oleh penulis dalam melaksanakan penelitian ini yaitu jenis pendekatan deskriptif kualitatif yang mana penulis memberikan gambaran tentang suatu fenomena atau kondisi dengan tulisan-tulisan yang dirangkum menjadi satu kesatuan yang bertujuan agar pembaca dapat memahami suatu fenomena atau kondisi tersebut secara rinci dan mendalam yang terjadi sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan.

Jenis penelitiannya adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai penelitian yang tujuannya untuk menggambarkan secara akurat dan sistematis mengenai ciri-ciri, keadaan atau frekuensi hubungan pada individu tertentu dari suatu gejala yang ada dalam lingkungan masyarakat. Oleh karena itu tujuan dari dilakukannya penelitian ini yaitu untuk memperoleh data yang akurat dan jelas yang berhubungan dengan reformasi pelayanan pengurusan Kartu AK-1 Di Dinas Perdagangan, Tenaga Kerja, Koperasi, Dan UKM Kabupaten Padang Pariaman.

Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, terdapat beberapa metode yang digunakan untuk proses pengambilan data, yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah suatu cara atau metode dimana peneliti melihat, mengamati dan meninjau secara langsung ketempat penelitian. Semua yang dilihat dan didenger dapat ditulis atau direkam oleh peneliti, sehingga dapat dijadikan sebagai salah satu sumber data jika sesuai dengan rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian.

b. Wawancara

Wawancara merupakan cara atau metode yang digunakan untuk memperoleh suatu informasi yang akurat dan jelas sumbernya yang membahas mengenai permasalahan yang sedang diteliti. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis menggunakan wawancara dengan metode tanya jawab dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang telah peneliti disiapkan sebelumnya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dari analisis beberapa dokumen baik tertulis ataupun gambar yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Sehingga data dokumentasi ini dapat digunakan untuk melengkapi informasi yang masih kurang dari wawancara dan observasi lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah sebagai aktor utama dalam penyelenggaraan publik memiliki kewajiban dan tanggung jawab penuh dalam memenuhi seluruh hak dan kepentingan masyarakat terutama dalam hal memperoleh pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Penyelenggaraan pelayanan publik ini bertujuan untuk dapat memenuhi

segala kepentingan masyarakat baik berupa pelayanan akan barang maupun jasa agar nantinya pelayanan tersebut dapat mewujudkan kepuasan bagi masyarakat.

Pelayanan Publik merupakan suatu elemen yang sangat penting dan diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Terwujudnya sebuah pelayanan yang baik sudah menjadi tujuan dalam sebuah penyelenggaraan pemerintahan di sebuah negara, oleh karena itu dapat dikatakan bahwasanya pelayanan publik yang baik dapat dibuktikan dengan adanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan berhasil mewujudkan tanggungjawab dan kewajibannya.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhannya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD Negara RI Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korupsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum dengan pengaturan secara jelas.

Berdasarkan hasil observasi yang telah kami lakukan di Disdagnakerkop UKM Kabupaten Padang Pariaman, pelayanan administrasi berupa pengurusan kartu AK-1 (Tanda Pencari Kerja), mengalami beberapa perubahan mekanisme pelayanan yang secara umum secara konvensional kini berinovasi menjadi sistem elektronik. Kartu AK-1 merupakan kebijakan yang ditetapkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Padang Pariaman sebagai salah satu syarat dalam melamar pekerjaan. Kartu AK-1 sendiri merupakan sebuah kartu yang berisikan beberapa informasi mengenai pemiliknya seperti Nama, Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang tertera pada KTP, dan data kelulusan pendidikan. Pencari kerja yang berdomisili Kabupaten Padang Pariaman (KTP Kabupaten Padang Pariaman) dapat melakukan pendaftaran secara online dan mencetak kartu AK-1 secara mandiri (tanpa harus datang ke kantor).

Fungsi utama dari kartu AK1 ini adalah supaya Disdagnakerkop UKM bisa mendata jumlah pencari kerja di daerahnya. Selain itu, kartu AK-1 juga berfungsi untuk melapor ke Disdagnakerkop UKM apabila pencari kerja belum/sudah mendapatkan pekerjaan. Selain itu kartu AK-1 ini ditujukan untuk para pencari kerja, yang mana

pencari pekerjaan dapat memanfaatkan kartu ini sebagai syarat seseorang untuk mencari sebuah pekerjaan. Reformasi pelayanan kartu AK-1 merupakan sebuah bentuk inovasi yang diberikan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang lebih sederhana dan mudah kepada pihak yang terkait agar pelayanan itu dapat memenuhi kepentingan masyarakat sehingga kepuasan akan pelayanan akan semakin mudah untuk dicapai.

Proses pengurusan kartu AK-1 sudah dijalankan sejak tahun 2011 bersamaan dengan adanya proyek E-KTP yang mana kedua proyek ini sudah direncanakan menggunakan inovasi online, namun hal ini masih belum terealisasi dengan maksimal dan menyeluruh. Sebelumnya adanya reformasi pada prosedur pelayanan dan pengurusan kartu AK-1, pengurusan sebelumnya masih dilakukan secara manual oleh petugas Disdagnakerkop UKM langsung ditempat, bahkan proses pengisian keseluruhan data dilakukan secara manual menggn akan tulisan tangan oleh petugas yang bersangkutan. Hal ini terjadi karena pada saat itu sistem yang ada dalam penyelenggaraan pemerintah masih bersifat konvensional dan juga karena belum berkembangnya inovasi pelayanan publik terutama pada pelayanan kartu AK-1.

Dalam kaitannya dengan layanan kartu AK-1 di Kabupaten Padang Pariaman, bentuk reformasi sistem yang saat ini sedang dijalankan adalah dengan adanya sistem pelayanan administrasi satu atap, yang mana sistem ini menjalankan operasionalnya dilakukan secara elektronik. Dalam artian lain sistem ini merupakan sebuah sistem rancangan e-government yang memanfaatkan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi, dimana sistem ini dikembangkan dengan tujuan untuk dapat memberikan kemudahan pelayanan dan memberikan pelayanan yang optimal berkenaan dengan pengurusan kartu AK-1 bagi masyarakat

Namun dalam proses pengurusan kartu AK-1 atau biasa juga disebut sebagai kartu kuning yang sekarang dilakukan secara online, masih terdapat faktor penghambat pelaksanaan pelayanan. Faktor penghambat dalam proses pengurusan kartu AK-1 ini terkait dengan persoalan jaringan yang lambat dan server yang disediakan untuk pembuatan kartu tersebut terkadang mengalami down. Sistem jaringan yang masih lemah memang menjadi sebuah hambatan yang dapat dilihat secara nyata dalam segala bentuk pelayanan yang berbasis elektronik, sayangnya hambatan-hambatan ini masih menjadi persoalan yang disorot dalam proses pelaksanaan reformasi pelayanan publik.

Adanya hambatan diatas dapat mengakibatkan kualitas pelayanan yang belum optimal. Selain hambatan diatas, terdapat hambatan lain seperti, data-data seorang yang akan melakukan pengurusan kartu AK-1 harus dikirim langsung ke kantor Disdagnaker, belum efisien penggunaan inovasi digital seperti barcode (kode QR), dimana untuk mengkases data masyarakat yang melakukan pengurusan kartu AK-1, pelayan publik harus pengurusan data secara bertahap. Jika dilihat dari kegunaanya kode QR sangat bermanfaat dalam memudahkan pelayan publik dalam mengkases data masyarakat, tanpa pengisian atau pencarian data satu-persatu, sehingga hal ini pun akan menghemat penggunaan waktu dan biaya nantinya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama Bapak Samsul Bahri. S.T.,M.T. selaku Kepala Seksi Pelatihan Tenaga Kerja Dinas Perdagangan, Tenaga Kerja, Koperasi, dan UKM Kabupaten Padang Pariaman, beliau menyebutkan bahwa Disdagnakerkop UKM Kabupaten Padang Pariaman terus mengembangkan dan memberikan upaya-upaya dalam mengatasi serta menanggulangi hambatan yang terjadi pada proses pelayanan khususnya kartu AK-1 bagi masyarakat. Berdasarkan informasi melalui hasil wawancara dengan Bapak Samsul Bahri. S.T.,M.T. selaku Kepala Seksi Pelatihan Tenaga Kerja Dinas Perdagangan, Tenaga Kerja, Koperasi, dan UKM Kabupaten Padang Pariaman, didapatkan informasi, sebagai berikut:

1. Upaya dalam mengatasi jaringan tersebut seperti jaringan yang lambat dan server yang disediakan untuk pembuatan kartu tersebut terkadang mengalami down. Disdagnakerkop UKM Kabupaten Padang Pariaman terus melakukan upaya peningkatan kualitas jaringan yang ada, terkhusus jaringan dalam pengaksesan data agar saat penguploadan data server tidak kembali down, yang mana hal ini akan memperlambat kinerja pegawai dalam memproses data.
2. Upaya lainnya yaitu dengan mengembangkan sistem barcode (Kode QR) dalam melakukan pengaksesan data, hal ini juga disebutkan sebagai sebuah prestasi yang dilakukan oleh Disdagnakerkop UKM Kabupaten Padang Pariaman dalam memanfaatkan perkembangan digitalisasi governansi yang tengah hangat pada saat ini. Adanya penggunaan kode Qr diharapkan dapat mewujudkan kemudahan baik bagi pegawai Disdagnakerkop UKM maupun masyarakat yang memburuhkan pelayanan.

3. Upaya selanjutnya yang dilakukan Disdagnakerkop UKM Kabupaten Padang Pariaman yaitu dengan meningkat kualitas pelayanan pengurusan kartu AK-1 melalui website resmi pengurusan kartu AK-1 yaitu <https://account.kemnaker.go.id/register> dimana website ini merupakan inovasi yang diberikan dan berhasil dikembangkan oleh Kementrian Ketenagakerjaan Republik Indonesia untuk memudahkan proses pelaksanaan pelayanan publik terkhusus pada pelayanan kartu AK-1. Website ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pengaksesan data, dimana pada website tersebut akan secara langsung memberikan tabel atau kolom yang akan diisikan data oleh masyarakat, sehingga masyarakat tidak perlu melakukan pengiriman data ke kantor Disdagnakerkop UKM Kabupaten Padang Pariaman untuk proses pembuatan kartu AK-1 tersebut. Pengurusan kartu AK-1 melalui website dapat dilakukan dengan cara, yaitu:
- a) Klik situs resmi Dinas Ketenagakerjaan, yaitu <https://account.kemnaker.go.id/register>
 - b) Pilih menu daftar.
 - c) Isi data. NIK, Nama lengkap, Email, Nomor telepon, dan kata sandi.
 - d) Setelah itu, Lengkapi Anda akan diminta mengisi data, yakni mengenai akun, data diri, pekerjaan, keterampilan, dan pendidikan. ceklis pencari kerja
 - e) Ketika akun sudah jadi, pastikan Anda sudah mengunggah foto resmi ukuran 3x4.
 - f) Ikuti perintah yang ada dan isi semua data yang diminta, jika sudah semua klik tombol save atau simpan.
 - g) Apabila sudah sampai pada klik tombol simpan, database Anda sudah tersimpan di Disnaker.
 - h) Selanjutnya, Anda tinggal datang ke kantor Disdagnakerkop UKM Kabupaten Padang Pariaman untuk mengambil kartu AK1 atau kartu kuning yang sudah jadi dan sudah dilegalisasi. Jangan lupa di fotokopi sebanyak yang Anda perlukan.
 - i) Mintalah legalisasi di kantor Disdagnakerkop UKM Kabupaten Padang Pariaman. Saat melegalisasi akan mengeluarkan biaya, yaitu uang untuk fotokopi kartu kuning yang akan dilegalisasi.

- j) Setelah melakukan pendaftaran secara online akan masuk notifikasi melalui SMS ke nomor handphone yang tadi didaftarkan yang berisi kode OTP. Kemudian, melalui E-mail yang didaftarkan juga akan keluar notifikasi dari Kemnaker RI yang berisi mengenai akun pencari kerja, di sana juga terdapat password akun orang yang bersangkutan.

Dengan demikian dari hasil observasi penulis tentang Analisis Reformasi Pelayanan Pengurusan Kartu AK-1 Di Disdagnakerkop UKM Kabupaten Padang Pariaman yang telah dilakukan, peneliti dapat menemukan beberapa fakta diantaranya, proses pelaksanaan reformasi pelayanan publik merupakan suatu inovasi yang dikembangkan dalam memanfaatkan perkembangan digitalisasi untuk dapat menciptakan pemerintahan digitalisasi dengan tujuan untuk memudahkan pemberian pelayanan dan juga untuk mewujudkan kepuasan masyarakat akan kualitas pelayanan publik yang memuaskan. Perkembangan inovasi yang terjadi di Disdagnakerkop UKM Kabupaten Padang Pariaman, terkhusus pada pengurusan kartu melamar pekerjaan (AK-1), terus terjadi hingga saat ini, dimana Disdagnakerkop UKM Kabupaten Padang Pariaman terus berupaya mengoptimalkan proses pelayanan agar masyarakat dengan mudah mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pelayan publik. Perbaikan dan inovasi yang terus dikembangkan ini tergolong cukup menunjang dapat mewujudkan kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pelayanan Publik merupakan suatu elemen yang sangat penting dan diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Terwujudnya sebuah pelayanan yang baik sudah menjadi tujuan dalam sebuah penyelenggaraan pemerintahan di sebuah negara, oleh karena itu dapat dikatakan bahwasanya pelayanan publik yang baik dapat dibuktikan dengan adanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan berhasil mewujudkan tanggungjawab dan kewajibannya.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga

negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya, menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP//25/M.PAN/2/2014 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan prima, pemerintah harus memperhatikan bagaimana penerepan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dapat memberikan dan memenuhi setiap kepentingan masyarakat. Indri dan Hayat dalam Hayat (2015:22) menyatakan bahwa optimalisasi pelayanan publik adalah dengan memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas kepada masyarakat yang akan berimplikasi positif terhadap kepuasan masyarakat.

Adanya proses reformasi ini bermula sebagai akibat dari adanya kesenjangan yang luas antara aspirasi dan keinginan masyarakat dengan kenyataan yang ada. Perubahan itu terjadi pada bidang-bidang yang strategis, dampaknya juga terasa di semua bidang kehidupan, sehingga reformasi sering dipandang sebagai sebuah revolusi. Upaya pemerintah dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas sistem pelayanan kepada masyarakat pada umumnya tidak berjalan baik dan lancar seperti perkiraan sementara.

Kartu AK-1 sendiri merupakan sebuah kartu yang berisikan beberapa informasi mengenai pemiliknya seperti Nama, Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang tertera pada KTP, dan data kelulusan pendidikan. Pencari kerja yang berdomisili Kabupaten Padang Pariaman (KTP Kabupaten Padang Pariaman) dapat melakukan pendaftaran secara online dan mencetak kartu AK-1 secara mandiri (tanpa harus datang ke kantor).

Reformasi pelayanan kartu AK-1 merupakan sebuah bentuk inovasi yang diberikan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang lebih sederhana dan mudah kepada pihak yang terkait agar pelayanan itu dapat memenuhi kepentingan masyarakat sehingga kepuasan akan pelayanan akan semakin mudah untuk dicapai.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran yaitu. Reformasi pelayanan yang ada pada pelayanan kartu AK-1 di Di Dinas Perdagangan, Tenaga Kerja, Koperasi, dan UKM Kabupaten Padang Pariaman, sudah berjalan dengan

baik, jika pada proses reformasi pelayanan yang dilakukan di Disdagnaker dapat mengenai sasaran yang ditujukan untuk tercapainya pelayanan publik yang prima dengan terwujudnya kepuasan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Agus Hendrayady. 2011. Reformasi Administrasi Publik. Jurnal Fisip UMRAH. Vol 1, No 1. 2011. Hal 107-113
- Ariska Tri Viky Andan, dkk. 2019. Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik. Vol 5, No 3. Desember 2019. Hal 328 – 336.
- Dwiyanto, A. 2002. Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraa Pelayanan Publik.
- Khair, U., & Misnawati, M. (2022). *Indonesian language teaching in elementary school: Cooperative learning model explicit type instructions chronological technique of events on narrative writing skills from interview texts*. *Linguistics and Culture Review*, 6, 172-184.
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI). Buku 3. Jakarta: LAN
- Misnawati, M., Poerwadi, P., Nurachmana, A., Veniaty, S., Lestaringtyas, S. R., Christy, N. A., ... & Rahmawati, S. (2022). *The Ekopuitika Theory*. *International Journal of Education and Literature*, 1(1), 54-62.
- Misnawati, M. P., & Anwarsani, S. P. (2000). *Teori Struktural Levi-Strauss dan Interpretatif Simbolik untuk Penelitian Sastra Lisan*. GUEPEDIA.
- Rahmatullah, A. S., & Ghufroon, S. (2021). *The Effectiveness Offacebook'as Indonesian Language Learning Media For Elementary School Student: Distance Learning Solutions In The Era Of The Covid-19 Pandemic*. *MULTICULTURAL EDUCATION*, 7(04), 27-37.
- Salsabila, S., Syamsir, M. S., Putri, A. N., & Rahmayanti, A. (2022). *Analisis Dampak Perkuliahan Daring (Online) pada Saat Pandemi Terhadap Hubungan Sosial Mahasiswa Universitas Negeri Padang*. *ENGGANG: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya*, 3(1), 122-250.
- Sinambela, L. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sitepu, K. H. B., Poerwadi, P., & Linarto, L. (2021). *Realisasi Ilokusi Tindak Tutur Direktif Dalam Dialog Proses Belajar Mengajar Mata Pelajaran Biologi di SMAK Santo Aloysius Palangka Raya*. *ENGGANG: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya*, 2(1), 79-90.

- Susi, S., Nurachmana, A., Purwaka, A., Cuesdeyeni, P., & Asi, Y. E. (2021). *Konflik Sosial Dalam Novel Nyala Semesta Karya Farah Qoonita*. ENGGANG: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya, 2(2), 32-43.
- Supiani, S., Muryati, D., & Saefulloh, A. (2020). *Pelaksanaan Kegiatan Ekstrakurikuler Keagamaan di Man Kota Palangkaraya Secara Daring*. ENGGANG: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya, 1(1), 30-39.
- Usop, L. S. (2020). *Peran Kearifan Lokal Masyarakat Dayak Ngaju untuk Melestarikan Pahewan (Hutan suci) di Kalimantan Tengah*. ENGGANG: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya, 1(1), 89-95.
- Perdana, I., & Misnawati, M. P. (2019). *Cinta dan Bangga Berbahasa Indonesia di Perguruan Tinggi*. SPASI MEDIA.
- Perdana, I. Misnawati. 2021. *Evaluasi Pembelajaran*.
- Poerwadi, P., & Misnawati, M. P. *Deder dan Identitas Kultural Masyarakat Dayak Ngaju*. GUEPEDIA.
- Thoha, M. 1991. *Perspektif perilaku birokrasi*. Jakarta: LP3ES. Hal. 41
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP//25/M.PAN/2/2014