

## **EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU PENCARI KERJA DI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN CIANJUR**

**Wina Adelia<sup>1)</sup>, Lukman Munawar Fauzi<sup>2)</sup>, Zaenal Abidin AS<sup>3)</sup>**  
1,2,3) Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

### **Abstrak**

Dengan latar belakang adanya permasalahan pencari kerja masih terkendala masih kurangnya pemahaman mereka dalam memanfaatkan teknologi, kondisi sinyal yang kurang bagus di beberapa tempat di wilayah Cianjur Selatan, belum meratanya sosialisasi mengenai pelayanan pembuatan kartu pencari kerja berbasis *online*. Tujuan penelitian untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cianjur. Metode Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui studi pustaka, observasi, wawancara serta dokumentasi. Teknik analisis data melalui analisis data dan studi pustaka kemudian studi lapangan untuk di reduksi data seperti merangkum untuk mendapatkan informasi yang jelas untuk di wawancara kepada informan. Hasil penelitian menunjukan secara keseluruhan bahwa Efektivitas Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Pencari Kerja menunjukan dari Dimensi bukti langsung, fasilitas pelayanan pembuatan AK-1 sudah cukup memadai. Dimensi kehandalan, Proses pembuatan AK-1 sudah mengikuti SOP yang berlaku dan berusaha memenuhi target waktu pelayanan. Dimensi daya tanggap, petugas responsif dalam memberikan solusi kepada pemohon, namun tidak ada keterkaitan langsung antara kartu pencari kerja dengan efektivitas kinerja di perusahaan maupun organisasi serikat pekerja. Dimensi jaminan, petugas sudah memberikan informasi dengan baik. Dimensi empati, petugas Disnakertrans dinilai cukup baik dalam mengakomodir kebutuhan pemohon.

**Kata Kunci:** Efektifitas, Pelayana Publik, Kartu Pencari Kerja

### **Abstract**

*The background of the problem of job seekers are still constrained by their lack of understanding in utilizing technology, poor signal conditions in several places in the South Cianjur area, and uneven socialization regarding online job seeker card making services. Problem formulation How is the effectiveness of the job seeker card making process at the Cianjur Regency Manpower and Transmigration Office. The purpose of the study was to determine the effectiveness of public services at the Cianjur Regency Manpower and Transmigration Office. Descriptive research method with a qualitative approach. Data collection techniques through literature studies, observations, interviews and documentation. Data analysis techniques through data analysis and literature studies then field studies for data reduction such as summarizing to obtain*

*clear information to be interviewed with informants. The results of the study showed overall that the Effectiveness of Public Services for Making Job Seeker Cards showed from the Dimension of direct evidence, the service facilities for making AK-1 were quite adequate. Dimension of reliability, the AK-1 making process has followed the applicable SOP and tried to meet the service time target. Dimension of responsiveness, officers are responsive in providing solutions to applicants, but there is no direct relationship between job seeker cards and the effectiveness of performance in companies or trade union organizations. Dimension of assurance, officers have provided good information. Dimension of empathy, Disnakertrans officers are considered quite good at accommodating the needs of applicants.*

**Keywords:** Effectiveness, Public Service, Job Seeker Card.

## **PENDAHULUAN**

Dalam Peraturan Perundang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang memuat bahwa “Pelayanan kepada masyarakat sekurang-kurangnya memiliki standarisasi yaitu: dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk, pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi, pelaksanaan, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu, jaminan keselamatan dan keamanan serta evaluasi kinerja pekerja.”. Undang-undang Pelayanan Publik memiliki karakter yang berbeda dengan undang-undang seperti pada umumnya. Dikarenakan undang-undang ini mengatur mengenai bagaimana sistem dan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan juga memuat kepentingan rakyat, yakni bagaimana mengelola masyarakat dengan sebaik-baiknya agar dapat menikmati dan memanfaatkan pelayanan publik dengan baik, serta mengatur hak juga kewajiban masyarakat dalam mendorong penyelenggara pelayanan publik termasuk pemerintah untuk lebih disiplin dan meningkatkan kinerjanya.

Disnakertrans Kabupaten Cianjur membuat Kartu Pencari Kerja (Kartu Kuning atau sering disebut dengan AK-1), dimana kartu tersebut merupakan salah satu syarat utama untuk pemberkasan dokumen pencari kerja saat melamar, baik melamar ke perusahaan atau ke intitusi lainnya. Meskipun ada juga beberapa perusahaan yang tidak mewajibkan para pelamar untuk menggunakan kartu ini sebagai persyaratan, Kartu AK-1 ini digunakan sebagai bentuk sebuah sarana bahwa pencari kerja dapat menggunakan kartu tersebut saat mendaftar atau saat sedang mencari pekerjaan.

**Tabel 1.1 Data Ketenagakerjaan di Kabupaten Cianjur**

<b>No</b>	<b>Uraian</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>1.</b>	Penduduk Usia Kerja	1,718,902	1,746,968	1,922,983
<b>2.</b>	Angkatan Kerja	1,175,885	1,222,589	1,390,522
<b>3.</b>	Bekerja	1,066,323	1,119,768	1,283,307
<b>4.</b>	Pengangguran	109,526	102,803	107,215
<b>5.</b>	Bukan Angkatan Kerja	553,927	524,379	532.461

*Sumber : cianjurkab.bps.go.id*

Berdasarkan data BPS di atas Jumlah Penduduk Usia Produktif (Angkatan Kerja) di Kabupaten Cianjur lebih besar dari Jumlah Penduduk non produktif (Bukan Angkatan Kerja) bahkan pada periode tahun 2021-2023 terjadi peningkatan yang signifikan dari 1.175.885 Jiwa menjadi 1.390.522 jiwa atau meningkat 214.637 jiwa. (Indikasi Fenomena Bonus demografi).

Pada tahun 2023 telah terjadi pula peningkatan penduduk yang bekerja dari 1.066.323 jiwa (Tahun 2021) menjadi 1.283.307 jiwa (tahun 2023) atau meningkat sebanyak 216.984 Jiwa, Namun kondisi tersebut tidak cukup menutupi jumlah para penganggur yang sebelumnya telah ada dan yang baru sehingga jumlah penganggur pada tahun 2023 menjadi sebanyak 107.215 jiwa.

**Tabel 1.2 Data Pencari Kerja Terdaftar (AK-1)**

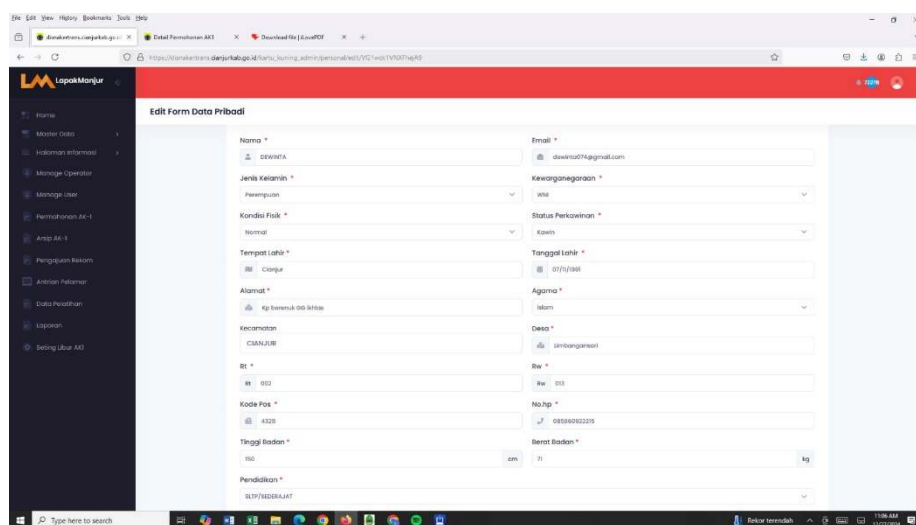
<b>No</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pencari Kerja berdasarkan Pemohon Kartu AK-1</b>	<b>Jumlah Penempatan Pencari Kerja</b>
<b>1.</b>	2021	30,209 Jiwa	8,958 Jiwa
<b>2.</b>	2022	30,070 Jiwa	24,496 Jiwa
<b>3.</b>	2023	25,523 Jiwa	13,077 Jiwa

*Sumber: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cianjur*

Berdasarkan data tersebut, peneliti tertarik meneliti dalam pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Cianjur karena dari tahun ke tahun masyarakat yang mendaftar kartu pencari kerja menurun. Menurut Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Indonesia Peraturan menteri No. 7 Tahun 2008 Tentang Penempatan Tenaga Kerja dalam hal pencari kerja, masyarakat yang sudah mendaftar melalui sistem online maka masyarakat pencari kerja sudah bisa mendapatkan Kartu Tanda Bukti Pendaftaran Pencari Kerja (AK-1) di instansi Disnaker Kabupaten/ Kota terdekat dengan melengkapi persyaratan.

Lapak Manjur ini belum berjalan secara efektif karena masih banyaknya para pencari kerja yang masih mendatangi kantor Disnakertrans untuk pembuatan AK-1 secara langsung (*offline*). Padahal dengan dibuatnya website *online* Lapak Manjur ini tujuannya adalah untuk membantu para pencari kerja dalam menghemat waktu, biaya, dan tenaga dalam pembuatan kartu AK-1. Keberadaan Lapak Manjur bagi para pencari kerja memungkinkan mereka tidak membutuhkan biaya transportasi untuk datang ke Disnakertrans, tidak perlu untuk mengantri dalam pelayanan di kantor Disnakertrans, bahkan tidak perlu menggunakan stempel serta tidak perlu pula untuk melegalisir.

**Gambar 1.1 Aplikasi Lapak Manjur**



The screenshot displays the 'Edit Form Data Pribadi' (Edit Personal Data Form) interface of the Lapak Manjur application. The form is organized into two columns and includes the following fields:

- Nama \***: dewanta
- Email \***: dewanta21@gmail.com
- Jenis Kelamin \***: Perempuan
- Kewarganegaraan \***: indonesia
- Kondisi Fisik \***: Normal
- Status Perkawinan \***: Kawin
- Tempat Lahir \***: Cilacap
- Tanggal Lahir \***: 07/02/1998
- Alamat \***: Rg. Benda 005 Benda
- Agama \***: Islam
- Kecamatan \***: CIMAJUR
- Desa \***: Jembergarasari
- RT \***: 003
- RW \***: 003
- Kode Pos \***: 4320
- No.ktp \***: 985840202205
- Tanggal Badan \***: 190
- Berast Badan \***: kg
- Pendidikan \***: SLTP/SEDERAJAT

*Sumber: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cianjur*

Berdasarkan uraian dan pemaparan diatas terjadi permasalahan yang menarik untuk dibahas yakni mengenai belum efektifnya pelayanan publik dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) di Disnakertrans Kabupaten Cianjur.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan penelitian yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif didefinisikan sebagai salah satu proses yang mencoba agar mendapatkan sebuah pemahaman yang lebih baik mengenai kompleksitas yang ada dalam interaksi antar manusia. Penelitian kualitatif dinilai lebih sesuai untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan kartu pencari kerja. Sesuai dengan pernyataan dari Purwandari (2007:32) bahwa pendekatan yang sesuai untuk penelitian untuk penelitian yang tertarik dalam memahami manusia dengan kompleks sebagai makhluk subjektif adalah sebuah pendekatan kualitatif. Unit analisis pula dapatdiartikan sebagai sesuatu yang ada kaitannya dengan komponen atau focus yang sedang diteliti [Arikunto, 2002:121). Oleh karena itu dalam penelitian ini unit analisis yang digunakan terdiri dari: Kepala Bidang Penempatan Tenaga Kerja Pengembangan Perluasan Kesempatan Kerja sebagai pejabat yang menandatangani pada AK-1 dalam bentuk *barcode*, Fungsional Pengantar Kerja sebagai pelaksana yang menangani proses pelayanan pembuatan AK-1, masyarakat yang membuat Kartu Pencari Kerja sebagai sebuah elemen yang peneliti butuhkan, PT Sinar Budi Interaco sebagai mitra dinas yang salah satunya mengakomodasi dalam penyerapan tenaga kerja, ketua Serikat Pekerja Tingkat Perusahaan (SPTP) sebagai organisasi yang mewadahi pekerja diperusahaan yang sudah didaftarkan di Dinas Tenaga Kerja.

Pengumpulan data yang digunakan peneliti menggunakan tektik wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2015:244). Maka dalam penelitian ini melakukan proses analisis data yang dapat

diuraikan yaitu: peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan data primer yakni hasil dari observasi dan wawancara terkait Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan (Kartu AK-1) di Disnakertrans Kabupaten Cianjur. tahap kedua yang dilakukan peneliti adalah mereduksi data yang telah terkumpul, tahap ketiga adalah penyajian data dibuat dalam bentuk uraian singkat yang tersusun, dan yang terakhir. membuat kesimpulan dari semua hasil data. Dengan demikian kesimpulan tersebut dapat menggambarkan kejelasan penelitian.

## **PEMBAHASAN**

Efektivitas pelayanan publik. Dalam bidang pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja di Kabupaten Cianjur, bagi sebuah pelayanan dibutuhkan penilaian seberapa efektivitasnya kinerja apartur sipil, apakah sudah melayani masyarakat dengan baik atau belum baik. Maka, dengan hal tersebut diperlukan penilaian untuk melihat hasil kinerja untuk mencapai efektivitas pelayanan yang baik. Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan oleh peneliti pada Bab I bahwa masih banyak permasalahan yang terjadi tentang efektivitas pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Cianjur, Adapun dimensi serta indikator yang diterapkan oleh peneliti untuk menjelaskan bagaimana Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Cianjur sebagai berikut:

### **Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cianjur**

#### **1) Bukti Fisik**

Bukti fisik mengacu pada aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pencari kerja, seperti fasilitas kantor, peralatan yang digunakan, ketersediaan formulir, serta tampilan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan

##### **a. Kualitas gedung, ruang tunggu yang nyaman,**

Fasilitas ruang pelayanan AK-1 telah dirancang dengan nyaman dan mendukung kelancaran pelayanan. Ruangan dilengkapi dengan meja pelayanan, kursi pengunjung, papan informasi, serta sistem antrean

elektronik. Selain itu, penggunaan komputer dengan perangkat lunak yang sesuai dan koneksi internet stabil memastikan pemrosesan data yang cepat dan terintegrasi. Ruang pelayanan juga dibuat aksesibel bagi penyandang disabilitas, sehingga memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi semua pemohon.

b. Ketersediaan SDM yang memadai

Petugas yang menangani pelayanan AK-1 dipilih berdasarkan kompetensi yang sesuai dan mendapatkan pelatihan rutin terkait sistem informasi tenaga kerja, komunikasi pelayanan publik, serta profesional. Evaluasi terhadap jumlah personel terus dilakukan untuk memastikan pelayanan tetap optimal, dengan kemungkinan penambahan petugas jika diperlukan guna menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

## **2) Kehandalan**

Kehandalan berkaitan dengan kemampuan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi dalam memberikan layanan yang akurat dan konsisten. Misalnya, jika proses pembuatan kartu pencari kerja dilakukan dengan cepat, sesuai prosedur, dan tanpa kesalahan, maka layanan dianggap handal dan efektif.

a. Ketepatan waktu dalam penerbitan Kartu AK-1

Pelayanan pembuatan AK-1 telah diatur sesuai dengan SOP untuk memastikan proses berjalan efisien dan tepat waktu. Evaluasi rutin dilakukan guna memantau ketepatan waktu pelayanan. Jika terdapat kendala teknis atau peningkatan jumlah pemohon, penyesuaian segera dilakukan dengan menambah sumber daya atau mempercepat alur kerja. Sebagian besar pemohon menerima layanan sesuai jadwal, kecuali jika ada gangguan sistem atau kelengkapan dokumen yang kurang. Untuk mengatasi hal ini, petugas bekerja secara disiplin dan memberikan edukasi kepada masyarakat agar melengkapi dokumen sebelum datang ke kantor.

b. Keakuratan informasi yang diberikan.

Informasi mengenai persyaratan pembuatan AK-1 telah disediakan melalui berbagai saluran, seperti website resmi, media sosial, papan

pengumuman, serta koordinasi dengan perangkat desa atau kecamatan. Petugas juga siap memberikan penjelasan langsung di kantor. Namun, masih ada masyarakat yang kurang memahami persyaratan, sehingga datang tanpa dokumen lengkap. Oleh karena itu, upaya penyebaran informasi terus ditingkatkan melalui media sosial dinas, kolaborasi dengan instansi terkait, serta pengembangan platform digital interaktif agar lebih mudah diakses, terutama bagi masyarakat di wilayah terpencil. Sosialisasi yang dilakukan aparaturnya juga dinilai membantu fresh graduate dalam mendapatkan pekerjaan.

### **3) Daya Tanggap.**

Daya tanggap menunjukkan kesiapan dan kecepatan petugas dalam membantu pencari kerja, menjawab pertanyaan, serta menangani keluhan atau kendala yang dihadapi selama proses pembuatan kartu pencari kerja.

#### **a. Kemampuan petugas dalam menangani keluhan**

Petugas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cianjur memiliki kesiapan dalam menangani keluhan pemohon AK-1 dengan memberikan informasi yang jelas, panduan teknis, serta solusi terhadap kendala seperti kurangnya dokumen atau kesulitan akses sistem online. Jika masalah tidak dapat diselesaikan langsung, petugas akan berkoordinasi dengan tim teknis atau pihak terkait untuk menemukan solusi yang efektif. Selain itu, kecepatan proses pendaftaran tergantung pada kelengkapan dokumen pemohon, sementara pendaftaran online masih menghadapi tantangan seperti kendala sinyal dan kurangnya pemahaman teknologi.

#### **b. Efisiensi dalam proses pendaftaran**

Pelayanan pembuatan AK-1 dilakukan dengan cepat dan efisien berkat pelatihan rutin bagi petugas, yang mencakup penguasaan sistem informasi dan komunikasi yang efektif. Informasi mengenai prosedur dan persyaratan AK-1 disampaikan melalui berbagai media, termasuk brosur, media sosial, dan platform online. Petugas juga siap memberikan penjelasan lebih lanjut bagi pemohon yang masih kurang memahami prosedur. Namun, di dunia kerja, AK-1 lebih sering



digunakan untuk melamar ke instansi negeri, sementara banyak perusahaan swasta tidak mewajibkannya. Selain itu, serikat pekerja tidak memiliki keterkaitan langsung dengan AK-1 karena hanya menerima anggota yang sudah bekerja.

#### **4) Jaminan**

Jaminan berhubungan dengan rasa aman dan kepercayaan pencari kerja terhadap layanan yang diberikan. Ini melibatkan kompetensi petugas, kejelasan informasi, serta kepastian bahwa dokumen yang diterbitkan benar dan sah.

##### **a. Kompetensi petugas dalam memberikan informasi yang tepat**

Petugas Disnakertrans Kabupaten Cianjur memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam menyampaikan informasi terkait AK-1. Mereka memberikan penjelasan yang jelas mengenai persyaratan dan prosedur serta siap membantu dengan sabar jika ada pertanyaan tambahan. Pemohon merasa bahwa kebutuhan mereka diprioritaskan, dan petugas selalu berusaha menyelesaikan permasalahan dengan cepat dan efisien.

##### **b. Sikap sopan dan hormat kepada pencari kerja**

Petugas Disnakertrans menunjukkan sikap ramah, sabar, dan profesional dalam melayani pemohon AK-1, meskipun dalam kondisi antrean panjang atau situasi kantor yang padat. Mereka tetap memberikan perhatian penuh, menyapa dengan senyuman, dan menciptakan suasana yang nyaman bagi pencari kerja. Hal ini mencerminkan pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Disnakertrans.

#### **5) Empati**

Empati mencerminkan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan pencari kerja. Misalnya, petugas yang bersikap ramah, memberikan penjelasan yang jelas, serta membantu pencari kerja yang mengalami kesulitan dalam proses administrasi akan menciptakan pengalaman layanan yang lebih baik.

##### **a. Pelayanan yang ramah dan personal**

Petugas Disnakertrans Kabupaten Cianjur tidak hanya memberikan informasi prosedural tetapi juga memberikan saran pribadi bagi pencari kerja yang mengalami kendala. Mereka dengan sabar menjelaskan solusi terbaik serta langkah-langkah yang harus diambil untuk mengatasi masalah, seperti kekurangan dokumen. Sikap terbuka dan perhatian ini menciptakan pengalaman layanan yang lebih baik dan efisien bagi pemohon

b. Upaya untuk mengakomodasi kebutuhan khusus pencari kerja.

Selain melayani pembuatan AK-1, petugas Disnakertrans aktif memberikan informasi terkait lowongan kerja dan job fair melalui berbagai saluran, seperti pengumuman di ruang tunggu, email, SMS, media sosial, serta saran langsung. Upaya ini membantu pencari kerja mendapatkan peluang lebih besar dalam memperoleh pekerjaan setelah memiliki AK-1.

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan yang penulis bisa tarik berdasarkan hasil mengumpulkan data berupa observasi, wawancara dan studi kepustakaan yang kemudian menganalisis data sesuai dengan aktivitas yang ditentukan serta menguji keabsahan data yang peneliti paparkan, maka secara keseluruhan dalam penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cianjur yakni: pelayanan pembuatan AK-1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cianjur secara umum telah berjalan dengan baik dalam aspek bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dari segi sarana dan prasarana, fasilitas yang disediakan cukup memadai dengan ruang pelayanan yang nyaman, sistem antrian yang terorganisir, serta perangkat komputer dan jaringan internet yang mendukung sistem informasi tenaga kerja. SDM yang bertugas juga telah dibekali pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pelayanan. Dalam aspek kehandalan, proses pembuatan AK-1 sudah mengikuti SOP yang berlaku dengan ketepatan waktu yang baik, meskipun masih ada pemohon yang memerlukan penjelasan lebih lanjut terkait persyaratan. Dari sisi daya tanggap, petugas cukup responsif dalam menangani keluhan pemohon, terutama dalam menghadapi kendala seperti kelengkapan dokumen atau masalah dalam sistem online, tetapi efisiensi pendaftaran masih perlu ditingkatkan karena adanya hambatan akses internet bagi sebagian masyarakat. Di sektor swasta, penggunaan AK-1 sebagai syarat rekrutmen tidak selalu menjadi keharusan dan tidak berpengaruh langsung terhadap efektivitas kinerja di perusahaan atau organisasi serikat pekerja. Dalam aspek jaminan, petugas juga memberikan informasi tambahan mengenai lowongan kerja dan job fair setelah pemohon memperoleh AK-1, yang sangat membantu pencari kerja

dalam mendapatkan peluang kerja. Selain itu, dari sisi empati, pelayanan dianggap cukup baik karena petugas memberikan pelayanan yang ramah, membantu menyelesaikan kendala yang dihadapi pemohon, dan mengakomodasi kebutuhan khusus pekerja. Namun, masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti penyebaran informasi yang lebih efektif dan peningkatan efisiensi dalam sistem pendaftaran untuk memastikan pelayanan yang lebih cepat dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Polgan, 12(2), 2793–2804. Dr, H. M. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Makmur. (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Jakarta: PT Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Siagian, S. P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, I. K. (2014). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, S. (2010). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Aisyah, S., Wardani, S., & Dewantoro, R. W. (2022). Analisis pelayanan unit pembuatan kartu kuning (AK-1) menggunakan metode SERVQUAL pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. *Jurnal Sistem Informasi dan Ilmu Komputer Prima (JUSIKOM PRIMA)*, 5(2), 14–20.
- Andani, D. (2023). Efektivitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 5(1), 1–9.
- Elvariana, W., Murodi, A., & Santoso, S. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pembuat kartu kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(1), 45–57.

- Nur'Alaika, W., & Nusanto, B. (2024). Pengaruh penggunaan aplikasi E-KAPEKA (Elektronik Kartu Pencari Kerja) terhadap efisiensi pelayanan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember. *Jurnal Ilmu Sosial*, 4(6).
- Nur Fauziah, G., Afrianti, N., Agung, W., Wahyudin, C., & Salbiah, E. (2021). Kualitas pelayanan pembuatan kartu AK-1 berbasis online. *Administratie: Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 2715–2499.
- Rahmawati, R. (2024). Sistem informasi pembuatan kartu pencari kerja (Kartu Kuning) berbasis web. *Jurnal Minfo*
- Wahyono, T., & Aditia, R. (2022). Unsur-unsur komunikasi pelayanan publik (sebuah tinjauan literatur). *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(4), 489–494.