

**ANALISIS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU AK 1 PADA CALON
TENAGA KERJA KE SEKTOR PERBANKAN SYARIAH DI DINAS
KOPERASI UMKM DAN TENAGA KERJA KOTA PALU**



SKRIPSI

*Skripsi diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Datokarama Palu*

Oleh

NURRAHMI
NIM: 20.5.15.0043

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
2025**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu AK 1 Pada Calon Tenaga Kerja Ke Sektor Perbankan Syariah Di Dinas Koperasi UMKM dan Tenaga Kerja Kota Palu” benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 24 Januari 2024 M
24 Rajab 1446 H

Penulis,



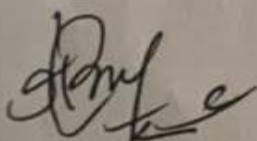
Nurrahmi
Nim: 20.5.15.0043

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul "ANALISI PELAYANAN PEMBUATAN KARTU AK 1 PADA PENYALURAN TENAGA KERJA KE SEKTOR PERBANKAN SYARIAH DI DINAS KOPERASI UMKM DAN TENAGA KERJA KOTA PALU" oleh Nurrahmi NIM : 20.51.50.043, Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, setelah dengan saksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat diajukan dihadapan dewan penguji.

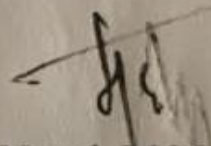
Palu, 17 Januari 2025 M
Palu 10 Rajab 1446 H

Pembimbing I,



Dr. Ermawati, S.Ag., M.ag
NIP. 197703312003122002

Pembimbing II,

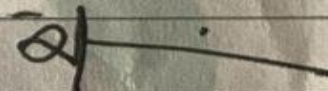
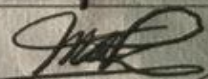
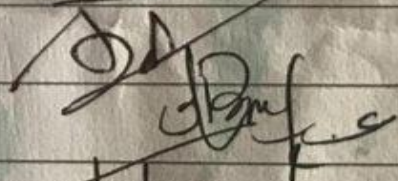
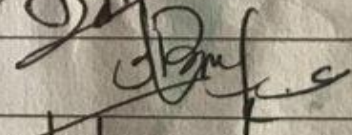
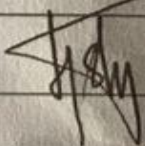


Noval, M.M.
NIP. 199006152019081001

PENGESAHAN SKRIPSI

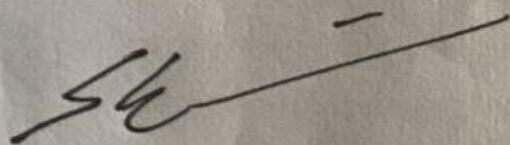
Skripsi saudara (i) Nurrahmi Nim 205150043 dengan judul "Analisis Pelayanan Kartu AK 1 Pada Calon Tenaga Kerja Ke sektor Perbankan Syariah Di Dinas Koperasi UMKM dan Tenaga Kerja Kota Palu" yang telah di ujikan di hadapan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Tanggal 24 Januari 2025;M yang bertepatan dengan tanggal 24 rajab 1446 H, dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Program Studi Perbankan Syariah dengan beberapa perbaikan.

DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Ahmad Haekal, S.Hum.,M.Si	
Munaqisy I	Dr. Malkan, M.Ag	
Munaqisy II	Abdul Jalil, S.E.,M.M	
Pembimbing I	Dr. Ermawati, S.Ag.,Mag	
Pembimbing II	Noval, M.M	

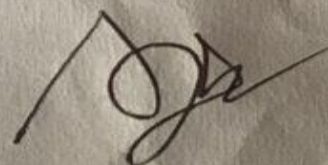
Mengetahui:

Dekan Fakultas



Dr. Sagir Muhammad Amin, M.Pd
NIP. 19650612 199203 1 004

Ketua Jurusan



Abdul Jalil, S.E., M.M
NIP.19871110 201903 1006

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt. Karena berkat dan hidayah-Nyalah,skripsi ini dapat di selesaikan sesuai dengan target waktu yang telah direncanakan. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw,beserta segenap keluarga dan sahabatnya yang telah mewariskan berbagai macam hukum sebagai pedoman umatnya.

Adapun judul dari usulan penelitian ini yaitu “Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu AK 1 Pada Penyaluran Tenaga Kerja Kesektor Perbankan Syariah Di Dinas Koperasi UMKM dan Tneaga Kerja Kota Palu”. Judul penelitian ini di ambil bertujuan untuk memperoleh hasil berdasarkan judul penelitian yang akan dilakukan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa dorongan,bantuan,dukungan dari berbagai pihak. Penulis berkeyakinan “Allah yang memberikan kesempatan Allah juga yang memberikan kekuatan”,sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini guna untuk melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu.

Melalui kesempatan ini pula penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak,baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan bantuan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi khususnya kepada :

1. Patutnya penulis mengucapkan rasa terima kasih yang ikhlas secara khusus dan penuh hormat kepada cinta pertama dan panutanku, ayahanda sakir banggaila dan pintu surgaku ibunda selvi kuddin teriamaksi atas segala usaha pengorbanan dan tulus kasih yang di berikan beliau memang tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu

menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana semoga ayah dan ibu sehat panjang umur dan bahagia selalu

2. Prof. Dr. H. Lukman S Thahir, M.Ag. selaku Rektor UIN Datokarama Palu, Dr Hamka S.Ag., M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Prof. Dr. Hamlan M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, dan Dr. Faisal Attamimi S.Ag. M.Fil.I selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama beserta jajarannya yang telah mendorong dan memberi kebijakan kepada penulis dalam segala hal.
3. Dr. Sagir Muhammad Amin, M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Syakir Sofyan S.E.I., M.E.I selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Siti Aisyah S.E.I., M.E.I selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr. Malkan M. Ag, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama dan Raodhah, S. Ag., M.Pd. I selaku Kabag Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Abdul Jalil, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan Ahmad Haekal, S.Hum., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
5. Abdul Jalil, S.E., M.M selaku Dosen Penasehat Akademik yang selama ini telah memotivasi, membimbing dan memberikan segalanya dalam hal akademik kepada penulis selama kuliah.
6. Ibu Dr. Ermawati, S.Ag.,M.ag selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Noval, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang dengan ikhlas telah membimbing penulis dalam menulis skripsi ini hingga selesai sesuai harapan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu yang dengan setia, tulus dan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan serta nasehat kepada penulis selama kuliah.

8. Seluruh Staf Akademik dan Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama kuliah.
9. kepada teman di masa bangku perkuliahan Faozan dan sepupu dari penulis Hikmah Fadilah, Maskauni dan Rahmayuni penulis mengucapkan banyak terimakasih kerana selalu memberikan bantuan dukungan dan semangat penuh untuk penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi tepat waktu
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan, namun sama sekali tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih saya atas kebaikan dan keikhlasan kalian.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna yang disebabkan oleh keterbatasan, pengalaman dan pengetahuan dari penulis. Sehingga saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita dan para pembaca, dan berguna bagi perkembangan Ilmu Pengetahuan, khususnya dibidang Ekonomi Syariah
Aamiin Yaa Rabbal ‘Alaamiin.

Palu, 17 Januari 2025 M
Palu, 10 Rajab 1446 H

Penulis,

Nurrahmi
Nim: 20.5.15.0043

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Garis-garis Besar Isi	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Grand Theory	12
C. Kerangka Pemikiran.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Lokasi Penelitian	36
C. Kehadiran Peneliti.....	37
D. Data dan Sumber Data	37
E. Tehnik Pengumpulan Data.....	38
F. Tehnik Analisis Data.....	41
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Gambaran Umum	46
1. Visi Misi	46

2. Struktur Dinas Koperasi UMKM dan Tenaga Kerja Kota Palu	47
B. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap pembuatan kartu ak1 pada Dinas koperasi UMKM dan Tenaga Kerja kota Palu	48
1. Kecepatan Pelayanan	48
2. Kemampuan Petugas	50
C. Kendala Yang Dihadapi Oleh koperasi UMKM dan Tenaga Kerja kota Palu	53
1. Sarana dan Prasarana	53
2. Kemudahan Akses	54
BAB V PENUTUP	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN – LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	35
Gambar 4.1 Struktur Dinas Koperasi UMKM dan Tenaga Kerja Kota Palu.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Informan.....	39
--------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Dokumentasi
2. Lampiran 2 : SK Pembimbing
3. Lampiran 3 : Lembar Pengajuan Judul
4. Lampiran 4 : Surat Keterangan Izin Meneliti
5. Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR INFORMAN

No	Nama	P/L	Jabatan
1	Mohammad Fadly, SE.,M,Adm.KP	L	Kepala Bidang Penempatan dan Pelatihan Tenaga Kerja
2	Diana Jonathan, SH	P	Staf Bidang Pentalaker
3	Ralphi Samuel	L	Pengguna AK 1
4	Aulia	P	Pengguna AK 1
5	Jean Jelianty	P	Pengguna AK 1
6	Moh Ali Ibrahim	L	Pengguna AK 1
7	Rizky Adiya	L	Pengguna AK 1
8	Fikram	L	Pegawai Bank BSI

ABSTRAK

Peneliti : Nurrahmi
Nim : 205150042
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu AK 1 Pada
Calon Tenaga Kerja ke Sektor Perbankan Syariah di
Dinas Koperasi UMKM dan Tenaga Kerja Kota Palu

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu AK 1 Pada Calon Tenaga Kerja ke Sektor Perbankan Syariah di Dinas Koperasi UMKM dan Tenaga Kerja Kota Palu”. Penelitian ini penting dilakukan untuk memahami sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh Dinas Koperasi UMKM dan Tenaga Kerja Kota Palu mendukung pengembangan tenaga kerja dan memenuhi kebutuhan sektor perbankan syariah yang terus berkembang.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Dengan memilih lokasi di Dinas Koperasi UMKM dan Tenaga Kerja Kota Palu. Sumber data yang diperoleh dari data primer dan sekunder yang relevan dengan masalah yang diteliti, teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan tehnik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data serta verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan sudah memenuhi standar, dengan mayoritas pengguna merasa puas terhadap responsivitas dan ketepatan waktu pengerjaan. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan juga dinilai cukup baik, meskipun terdapat beberapa kekurangan, seperti ketidaktepatan waktu kerja pada sebagian staf. Dalam aspek sarana dan prasarana, ditemukan bahwa fasilitas seperti tempat duduk dan printer masih kurang memadai, sehingga mengurangi kenyamanan pengguna. Kemudahan akses layanan, khususnya sistem pendaftaran online, masih terbatas akibat minimnya infrastruktur dan sumber daya manusia yang mendukung.

Implikasi dari penelitian ini perlunya peningkatan sarana dan prasarana seperti tempat duduk dan fasilitas printer, pengembangan layanan online yang didukung oleh infrastruktur dan SDM memadai, pelatihan kompetensi pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta optimalisasi kerja sama dengan perusahaan guna memperkuat relevansi Kartu AK-1 dalam mendukung penyaluran tenaga kerja, khususnya di sektor perbankan syariah.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan Publik oleh pemerintah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, akan tetapi salah satu masalah yang sering timbul dalam kaitannya antara pemerintah dengan masyarakat yaitu dalam bidang public service (pelayanan publik) itu sendiri, terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.

Pemerintah membagikan jasa khalayak pada masyarakat yang dalam perihal ini dapat diartikan pemerintah memiliki peranan yang penting guna menyediakan, mewujudkan serta membagikan jasa yang bagus pada masyarakat semacam yang sudah didasarkan hukum yaitu dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2017. Guna mencapai suatu kepuasan pada penerima layanan maka mutu jasa yang diterima oleh penerima/akseptor layanan serupa dengan pelayanan atau jasa yang diharapkan, dalam perihal ini tingkatan kesenjangan yang terjalin relatif kecil serta sedang dapat ditoleransi. Kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama dari suatu pelayanan.¹

Tugas dan Fungsi Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan. Ditegaskan dengan Undang-Undang RI No. 25 tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik

¹ Marlina, Wenny, et al. "Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Ak 1 Terhadap Kepuasan Calon Pencari Kerja Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat." *Jurnal E-Bis* 7.2 (2023): 826-838.

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. 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.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.² Pelayanan publik adalah salah satu hal mendasar yang harus diemban oleh pemerintah baik ditingkat pusat maupun daerah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah

² Fitri, Aulia Rahmi, Andries Linardo, and Martina Martina. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja/AK-1 Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir*. Diss. Sriwijaya University, 2019.

satunya adalah pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja/AK-1 (antar kerja 1) di Dinas Koperasi UMKM dan Tenaga kerja Kota Palu.

Kartu Pencari Kerja/AK-1 merupakan kartu tanda bukti pendaftar pencari kerja yang digunakan pencari kerja sebagai keterangan bahwa mereka belum dan sedang mencari pekerjaan. AK-1 juga salah satu syarat mutlak yang harus disediakan pencari kerja dalam proses melamar menjadi pegawai atau tenaga kerja, baik kepada instansi pemerintah maupun swasta. Meskipun tidak semua perusahaan atau instansi mengajukan syarat untuk memiliki AK-1, namun AK-1 yang dihasilkan akan digunakan untuk statistik jumlah pencari kerja agar dapat dibandingkan dengan jumlah lapangan pekerjaan yang ada. Dasar hukum diperlukannya kartu AK-1 adalah Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, serta Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI Nomor PER.07/MEN/IV/2008 Tentang Penempatan Tenaga Kerja yang tepatnya terdapat di pasal 25. AK-1 bukan hanya untuk membuktikan bahwa seorang pencari kerja terdaftar di database Dinas Ketenagakerjaan. Jika para pencari kerja sudah terdaftar dan memiliki AK-1, lamaran pekerjaan bisa disalurkan oleh Dinas Koperasi UMKM dan Tenaga kerja, kemudian kantor atau perusahaan yang akan menerima langsung meminta data ke Dinas Koperasi UMKM dan Tenaga kerja untuk merekrut pekerja. Jika belum mendapat pekerjaan, bisa membuat laporan ke Dinas Koperasi UMKM dan Tenaga kerja minta informasi tentang penyaluran tenaga kerja untuk kedepannya. Dengan adanya data, Dinas Koperasi UMKM dan Tenaga kerja dapat mengambil tindakan dan merencanakan solusi untuk mengurangi angka pengangguran di Kota Palu,

sehingga dampak negatif seperti rendahnya kualitas kesehatan, kemiskinan, meningkatnya kejahatan, dan angka pengangguran pun diharapkan dapat berkurang.

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. Terlebih jika instansi atau perusahaan yang hendak dimasuki telah bekerja sama dengan pihak Disnakertrans, tentu akan mendapatkan kemudahan. Dengan adanya AK-1 dan melampirkannya pada berkas lamaran kerja, maka seleksi yang akan dihadapi menjadi semakin mudah. Disisi lain instansi atau perusahaan juga tidak merasa was-was akan memperkerjakan jika memiliki AK-1, data pencari kerja jelas dan pasti akurat karena melalui Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

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 AK.1 (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.³

Proses pencatatan AK I di Dinas Koperasi UMKM dan Tenaga Kerja Kota Palu 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. Jumlah komputer dan printer yang tersedia saat ini tidak mencukupi untuk melayani banyaknya pencari kerja yang datang setiap hari. Akibatnya, terjadi antrian panjang dan waktu tunggu yang lama, yang pada akhirnya mengurangi efisiensi pelayanan yang diberikan. Selain itu, fasilitas ruang tunggu yang terbatas dan kurangnya kursi juga menimbulkan ketidaknyamanan bagi para pencari kerja. Mereka sering kali harus berdiri dalam waktu yang lama, menambah rasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan fasilitas agar lebih nyaman dan memadai untuk menampung jumlah pencari kerja yang terus meningkat. Tidak hanya itu, proses pelayanan yang saat ini berjalan masih belum sesuai dengan prosedur online yang diharapkan oleh Kementerian Tenaga Kerja. Meskipun telah ada dorongan untuk memanfaatkan teknologi dalam mempermudah proses pencatatan, implementasinya di lapangan masih jauh dari harapan. Banyak pencari kerja yang tetap harus datang langsung ke kantor dinas untuk mendaftar, padahal seharusnya hal ini bisa dilakukan secara online. Ketidakmampuan mengakses layanan online ini disebabkan oleh

³ Abdullah, Baidi, Endang Larasati Setyaningsih, and Tri Yuniningsih. "Analysis of Public Services Quality of Service Unit AK. 1 (Yellow Card) at Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Semarang." *Journal of Public Policy and Management Review* 1.1 (2012): 81-90.

kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang cara menggunakan sistem tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini menjadi penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu AK 1 Pada Calon Tenaga Kerja ke Sektor Perbankan Syariah di Dinas Koperasi UMKM dan Tenaga Kerja Kota Palu.”**

B. Rumusan Masalah Dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan yang menjadi fokus penelitian dalam proposal ini adalah :

1. Bagaimana analisis kualitas pelayanan terhadap pembuatan kartu ak1 pada calon tenaga kerja kesektor perbankan syariah di Dinas koperasi UMKM dan Tenaga Kerja kota Palu?
2. Apa Kendala Yang dihadapi terhadap pembuatan kartu ak1 pada calon tenaga kerja kesektor perbankan syariah di Dinas koperasi UMKM dan Tenaga Kerja kota Palu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan yang hendak di capai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan terhadap pembuatan kartu ak1 pada calon tenaga kerja kesektor perbankan syariah di dinas koperasi UMKM dan Tenaga Kerja kota palu
- b. Untuk mengatahui Kendala Yang dihadapi terhadap pembuatan kartu ak1 pada calon tenaga kerja kesektor perbankan syariah di Dinas koperasi UMKM dan Tenaga Kerja kota Palu

D. Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang ada diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap pembuatan kartu ak1 pada calon tenaga kerja kesektor perbankan syariah di dinas koperasi UMKM dan Tenaga Kerja kota palu
- b. Untuk menganalisis Kendala Yang dihadapi terhadap pembuatan kartu ak1 pada calon tenaga kerja kesektor perbankan syariah di Dinas koperasi UMKM dan Tenaga Kerja kota Palu

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan terhadap pembuatan kartu ak1

b. Manfaat Praktis

1. masyarakat, dapat menambah pengetahuan tentang pelayanan terhadap pembuatan kartu ak 1

2. Bagi peneliti, sebagai sarana untuk mengembangkan pengetahuan yang dapat menambah wawasan dan pengalaman bagi peneliti tentang pelayanan terhadap pembuatan kartu ak 1

E. Garis-garis Besar Isi

Penulis perlu mengemukakan garis-garis isi dari proposal ini yang bertujuan untuk memberikan informasi awal terhadap masalah yang akan diteliti. Skripsi ini terdiri dari lima bab, berikut masing-masing penjelasannya.

Bab I adalah pendahuluan yang menjelaskan hal-hal terkait penelitian ini. Yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penegasan istilah dan garis-garis besar isi.

Bab II adalah kajian pustaka yang menjelaskan uraian terkait tinjauan pustaka. Yaitu penelitian terdahulu, kajian teori dan kerangka pemikiran.

Bab III adalah metode penelitian yang menjelaskan secara rinci kerangka kerja metodologis yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian. Yaitu jenis penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, tehnik pengumpulan data, tehnik analisis data dan pengecekan keabsahan data.

Bab IV Hasil Penelitian Pada bagian ini terdiri atas deskripsi hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V Penutup Pada bagian ini terdiri dari kesimpulan dan implikasi penelitian

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini digunakan untuk mencari perbandingan dan membantu mendapatkann gambaran yang berkaitan dengan penelitian. Setelah membaca karya tulis maka peneliti mendapatkan beberapa karya penelitian yang relevan sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Hasanah¹ dengan judul “Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK 1) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya.” Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa efektivitas dari segi pendekatan proses masih adanya indikator yang belum sesuai dan tidak menunjang dalam keefektivan itu sendiri baik itu efisiensi pelayanan yang belum berjalan sebagaimana mestinya apabila dilihat dari masih adanya masyarakat yang kurang setuju juga dari desentralisasi dalam pengambilan keputusan serta adanya usaha dari individu maupun organisasi dalam pencapaian tujuan yangmana ini sangatlah penting dan diperlukan pemikiran selanjutnya tentang dampak positif dalam membangun kerjasamanya berjalan dengan baik. dan dari segi hubungan antara pimpinan dan bawahan dalam semangat kerjasamanya sudah berjalan secara efektif antara pihak yang satu dan lainnya. Karena masih adanya beberapa indikator yang belum menunjang maka dari itu pelayanannya belum efektif. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya menganalisis tentang

¹ Hasanah, Laras Putri. *Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK 1) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota*. Diss. Universitas Airlangga, 2019.

pelayanan. Adapun perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian proses analisis yang digunakan, dan juga lembaga yang diteliti.

Penelitian yang dilakukan oleh Yusvita Amalia² dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan AK 1 Pada Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan.” Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan sudah memenuhi kriteria pelayanan baik berdasarkan lima indikator tersebut namun belum maksimal. Masih ditemukan kendala seperti masyarakat yang belum mengetahui adanya perubahan pelayanan yang sebelumnya offline menjadi online, kesulitan dalam melakukan registrasi melalui website, dan hambatan yang terjadi pada saat proses upload berkas ke website pendaftaran. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya menganalisis tentang Kualitas pelayanan. Adapun perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian, analisis kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan juga lembaga yang diteliti.

Penelitian yang dilakukan oleh Bima Adyaksa³ yang berjudul “Implementasi Pelayan Pembuatan Kartu AK 1 Melalui Web Yokerjo di Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Jepara.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan pembuatan kartu AK-1 melalui Web Yokerjo di Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Jepara telah membawa berbagai manfaat. Pertama, pelayanan menjadi

² Amalia, Yusvita. *Analisis Kualitas Pelayanan AK-1 Pada Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan*. Diss. Universitas Islam Indonesia, 2023.

³ Adyaksa, Bima. *Impkementasi Pelayanan Pembuatan Kartu AK-1 Melalui Web Yokerjo Di Dinas Koperasi UKM Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Jepara*. Diss. IPDN, 2023.

lebih efisien karena proses pengajuan dan verifikasi dilakukan secara online. Hal ini mengurangi waktu yang diperlukan untuk mengurus dokumen secara konvensional. Kedua, aksesibilitas meningkat karena pekerja migran dapat mengakses platform Web Yokerjo kapan saja dan di mana saja dengan koneksi internet. Ketiga, penggunaan teknologi informasi membantu dalam pemantauan dan manajemen data pekerja migran secara lebih terintegrasi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya menganalisis tentang pelayanan. Adapun perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian, fokus penelitian di mana penelitian ini menganalisis implementasi pelayanan terhadap AK1 Pembuatan melalui website dan juga lembaga yang diteliti.

B. Grand Theory

1. Pelayanan

Pelayanan memiliki arti yang sangat luas dalam hal pekerjaan dan cara bekerja dari para juru layan yang semuanya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Pegawai ataupun pelayan yang terdidik dengan baik dan mengerti akan pekerjaannya tentunya tidak akan berhenti setelah usahanya untuk memberikan kepuasan kepada konsumen berhasil, akan tetapi dia berusaha terus agar dia dapat melayani dan mendahului sebelum konsumennya menyampaikan keinginannya. Disamping itu sikap ramah tamah dari pelayan atau karyawan juga tidak kalah pentingnya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.⁴

⁴ Wahab, W. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah di kota pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51-66.

Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. 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.

Kualitas pelayanan yang baik akan menentukan sikap konsumen dalam menilai, memutuskan sekaligus memberikan kesan terhadap pelayanan yang diberikan, karena sering kali konsumen yang merasa puas akan cenderung lebih loyal terhadap perusahaan itu.⁵ Taufik Akbar⁶ mendefinisikan kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/masyarakat.

⁵ Harahap, D. A., & Amanah, D. (2019). Kajian Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 26(1).

⁶ Akbar, Taufik, et al. "Kualitas Pelayanan Kartu Kuning (AK. 1) Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 9.1 (2023): 030-043.

Rizky Wiryadi⁷ pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, dalam hal ini adalah aparatur pemerintah untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat. kualitas pelayanan diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan menurut Abdulah dkk.⁸ pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat atas pelayanan administratif, jasa atau barang, yang dilakukan oleh organisasi nonprofit (instansi pemerintah, BUMN, BUMD, dan lembaga independen) dan individu/organisasi profit (pihak swasta) yang dijalankan sesuai dengan tata cara dan peraturan yang berlaku pada masing-masing organisasi yang menjalankannya⁹

Menurut Endah, Pelayanan merupakan tingkat penilaian konsumen dimana konsumen memberikan tingkat kepercayaan dan keunggulan layanan yang diberikan secara menyeluruh. Tujuan dari kualitas pelayanan sendiri adalah untuk mendapatkan kepuasan dari konsumen, selain itu tujuannya menumbuhkan konsumen yang loyal agar dapat memperoleh keuntungan serta dapat berkembang dengan baik.¹⁰

⁷ Wiryadi, Rizky, Marlon Sihombing, and Isnaini Isnaini. "Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK 1 dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil." *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik* 2.1 (2020): 48-58.

⁸ Abdullah, Baidi, Endang Larasati Setyaningsih, and Tri Yuniningsih. "Analysis of Public Services Quality of Service Unit AK. 1 (Yellow Card) at Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Semarang." *Journal of Public Policy and Management Review* 1.1 (2012): 81-90.

⁹ Akbar, Taufik, et al.

¹⁰ Endah P.L "Upaya LTSA (Layanan Terpadu Satu Atap) Dalam Melakukan Pelayanan Calon Pekerja Migran Indonesia (Studi Kasus Di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati) 2023

Kualitas pelayanan adalah upaya yang dilakukan penyedia jasa pelayanan dalam rangka memenuhi harapan masyarakat secara konsisten.¹¹ Peran penting dalam memberikan pelayanan public kepada seluruh penduduk dan dampak yang paling signifikan bagi masyarakat dari pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang terbaik merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau aktifitas yang bersifat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan yang dapat memberikan pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen.

Dalam Keputusan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2021: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Dalam UndangUndang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa Pelayanan publik adalah 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. Dengan demikian, dari berbagai pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan publik adalah kewajiban pemerintah selaku penyelenggara pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

¹¹ Defasya, Tyrenz Maura Reiza, Muhammad Rosul Asmawi, and Pri Utami. "Kualitas Pelayanan Publik Aplikasi SIAPkerja di Kantor Kementerian Ketenagakerjaan RI." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10.5 (2024): 899-907.

Pemerintah pada hakeketnya adalah pelayanan kepada masyarakat, melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap peribadi dan kelompok masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk dapat memenuhi hak rakyat khususnya pelayanan administratif yang baik dan profesional.

2. Tenaga Kerja

Menurut murti, tenaga kerja adalah individu yang menawarkan keterampilan dan kemampuan untuk memproduksi barang atau jasa agar perusahaan dapat meraih keuntungan dan untuk itu individu tersebut akan memperoleh gaji atau upah sesuai dengan keterampilan yang dimilikinya.¹²

Menurut Mulyadi, tenaga kerja adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15 – 64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu Negara yang dapat memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka, dan jika mereka mau berpartisipasi dalam aktifitas tersebut.¹³

Tenaga kerja merupakan penduduk yang berumur didalam batas usia kerja. Tenaga kerja dibagi dalam dua kelompok yaitu angkatan kerja dan bukan angkatan kerja. Angkatan kerja adalah penduduk dalam usia kerja yang terlibat atau berusaha untuk terlibat dalam kegiatan produktif yaitu memproduksi barang

¹² Murti Sumarni Dan John Suprihanto, Pengantar Bisnis Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan (Yogyakarta : Liberty, 2014), .5

¹³ Mulyadi S, Ekonomi Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Pembangunan (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2014),h.71

dan jasa. Angkatan kerja terdiri dari golongan bekerja serta golongan menganggur dan mencari pekerjaan.¹⁴

Menurut Undang-Undang RI Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 1 Ayat 2 disebutkan bahwa tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat.¹⁵

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan tenaga kerja adalah setiap penduduk yang berusia diatas 15 tahun yang memiliki kemampuan untuk menghasilkan suatu barang untuk memperoleh keuntungan sehingga dapat memenuhi kebutuhan hidupnya.

Penyerapan tenaga kerja merupakan banyaknya orang yang dapat terserap untuk bekerja pada suatu perusahaan atau suatu instansi. Penyerapan tenaga kerja ini akan menampung semua tenaga kerja yang tersedia apabila lapangan pekerjaan yang tersedia mencukupi atau seimbang dengan banyaknya tenaga kerja yang tersedia.

Tenaga kerja sebagai salah satu faktor produksi mempunyai arti yang besar. Karena semua kekayaan alam tidak berguna bila tidak dieksploitasi oleh manusia dan diolah buruh. Alam telah memberikan kekayaan yang tidak terhitung tetapi tanpa usaha manusia semua akan tersimpan. Manusia diciptakan oleh Allah SWT, tidak dengan sia-sia. Terdapat alasan mulia yang mendasarinya yakni untuk

¹⁴ Ansori, Abu Ayub; ANGIN, Ria. Mekanisme Penyaluran Tenaga Kerja di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bondowoso. *POLITICO*, 2018, 18.1.

¹⁵ Undang-Undang RI Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 1 Ayat 2.

beribadah kepada Allah SWT. Dalam tenaga kerja sebagai satu faktor produksi mempunyai arti yang besar, karena semua kekayaan alam tidak berguna bila tidak dieksploitasi oleh manusia dan dikelola oleh buruh.¹⁶

Pemerintahan Indonesia memberikan kebebasan kepada semua warga negaranya untuk memilih dan mendapatkan pekerjaan baik di dalam maupun di luar negeri, seperti yang di atur dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 27 Ayat (2) dan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003. Di lihat dari sudut pandang positif, tenaga kerja adalah salah satu sumber daya yang sangat penting dalam memajukan pertumbuhan dan kemajuan ekonomi sebuah negara. Tetapi dalam sudut pandang yang berbeda, peningkatan jumlah tenaga kerja sering kali merupakan tantangan ekonomi yang sulit diatasi oleh pemerintah. Karena, pertumbuhan populasi yang tinggi pemerintahan tidak melakukan apa-apa untuk menyediakan pekerjaan, sehingga tenaga kerja yang tersedia tidak dapat diserap sepenuhnya. Akibatnya, munculah pengangguran.

Berdasarkan Ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 bahwa pembangunan ketenagakerjaan bertujuan:

- a) Memberdayakan dan mendayagunakan tenaga kerja secara optimal dan manusiawi
- b) Mewujudkan pemerataan kesempatan kerja dan penyediaan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan pembangunan nasional dan daerah

¹⁶ Kadir, Manat Rahim, La Ode Suriadi, "Pengaruh Investasi Dan Konsumsi Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja Pada Sektor Industri Pengolahan di Kota Kendari" , Jurnal Ekonomi Vol.1 No.1 (April 2016), h.14

- c) Memberikan perlindungan kepada tenaga kerja dalam mewujudkan kesejahteraan; dan
- d) Meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja dan keluarganya¹⁷

Dengan adanya Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003 yang mengatur tentang pekerja/buruh terdapat pada Pasal 5, yang menyatakan setiap tenaga kerja memiliki kesempatan yang sama tanpa diskriminasi untuk memperoleh pekerjaan. Di sini, memberikan perlindungan bagi setiap tenaga kerja yang berhak mempunyai kesempatan yang sama dalam memiliki pekerjaan dan penghidupan yang layak tanpa adanya perbedaan jenis kelamin, suku, ras, dan agama serta kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing tenaga kerja

Mekanisme penyaluran tenaga kerja dapat dilakukan dengan melalui beberapa tahapan ,tahapan tersebut seperti rekrutmen, pelatihan kerja, seleksi dan penempatan tenaga kerja. Tahapan yang dilakukan dalam penyaluran tenaga kerja adalah sebagai berikut:¹⁸

a. Rekrutmen

Kegiatan Rekrutmen merupakan proses mencari, menemukan, mengajak dan menetapkan sejumlah orang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan yang memenuhi syarat pekerjaan untuk mengisi jabatan pada suatu organisasi.

b. Pelatihan Kerja

¹⁷ Suratman, 2019, Pengantar Hukum Ketenagakerjaan Indonesia, Cetakan 1, Rajawali Pers, Depok, hlm 10

¹⁸ Ansori, Abu Ayub; ANGIN, Ria. Mekanisme Penyaluran Tenaga Kerja di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bondowoso. *POLITICO*, 2018, 18.1.

Pelatihan kerja merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional di bidangnya yang mampu melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standar.

c. Seleksi

Proses seleksi pegawai merupakan salah satu bagian yang teramat penting dalam keseluruhan proses manajemen sumber daya manusia. Apabila sekelompok pelamar sudah diperoleh melalui berbagai kegiatan rekrutmen, proses seleksi dimulai.

d. Penempatan tenaga kerja

Penempatan tenaga kerja adalah proses atau pengisian jabatan atau penugasan kembali pegawai pada tugas atau jabatan baru atau jabatan yang berbeda

3. Tujuan Pelayanan Publik

Pasal 3 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- a) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- d) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan publik.¹⁹

4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang wajib diberikan oleh pemerintah diklasifikasi dalam dua kategori, pemerintah sebagai penyelenggaraan layanan juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Mengingat kebutuhan dan masalah masyarakat yang berbeda-beda, maka jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat berbeda.

Terdapat beberapa jenis pelayanan publik yang diselenggarakan bagi masyarakat. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 tentang kegiatan pelayanan publik atau umum sebagai berikut:²⁰

- a) Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah atau swasta yang berupa pencatatan, pengambilan keputusan, penelitian, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan yang dilakukan oleh organisasi disebut pelayanan administrasi.
- b) Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang dilakukan oleh organisasi berupa kegiatan penyediaan barang atau pengolahan bahan berbentuk fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem.

¹⁹ Susetiyo, W., & Ifitah, A. (2021). Peranan dan Tanggungjawab Pemerintah dalam Pelayanan Kesehatan Pasca Berlakunya UU Cipta Kerja. *Jurnal Supremasi*, 92-106.

²⁰ Syamsuadi, A. (2017). Memahami Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrah.*

- c) Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana dan penunjangnya. Pengoperasionalannya berdasarkan suatu sistem operasional tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang dapat di manfaatkan oleh penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu yang telah tertentu.

5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut keputusan MENPAN No.63 tahun 2003, dalam proses kegiatan pelayanan publik diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut: ²¹

- a. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

²¹ Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.

- f. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

6. Klasifikasi Pelayanan

klasifikasi pelayanan publik sebagai berikut: ²²

- a. Pelayanan Dasar, pelayanan kebutuhan dasar yang harus di berikan pemerintah meliputi: kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

²² Syafrinaldi, Syafrinaldi, et al. "Analisis Reformasi Pelayanan Pengurusan Kartu AK-1 Di Dinas Perdagangan, Tenaga Kerja, Koperasi, Dan UKM Kabupaten Padang Pariaman." *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya*. Vol. 1. No. 2. 2022.

b. Selain pelayanan kebutuhan dasar pemerintah juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat, pelayanan umum yang harus diberikan terbagi tiga, yaitu:

1. Pelayanan Administrative, pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan publik.
2. Pelayanan Barang, pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis bentuk barang yang dibutuhkan masyarakat.
3. Pelayanan Jasa, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik.

c. Asas Pelayanan Publik.

1. Kepentingan umum, yaitu; Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/ atau golongan;
2. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan ;
3. Kesamaan hak, yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan
5. Keprofesionalan, yaitu Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas

6. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
 7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil
 8. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan
 9. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan
 10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan
 11. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
 12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau (Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009).
- d. Telah diatur dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dalam undang-undang tersebut disebutkan bahwa asas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kepentingan Umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mementingkan kepentingan pribadi.
2. Kepastian Hukum, yaitu terjaminnya hak dan kewajiban dalam pemberian pelayanan. Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya
3. Kesamaan Hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras golongan dan status ekonomi.
4. Keseimbangan dan Kewajiban, pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang dilaksanakan.
5. Keprofesionalan, pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompeten yang sesuai dengan bidang.
6. 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.

- a. Prosedur pelayanan.
- b. Waktu penyelesaian.

- c. Biaya pelayanan.
- d. Produk layanan.
- e. Sarana dan prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan.

7. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan berhasil dibangun apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat menilai kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kebutuhannya. Tujuan dari pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Hal tersebut dapat dicapai dengan mengacu kepada kualitas pelayanan yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.²³

Kualitas jasa adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas atau mutu pelayanan adalah kesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Dengan demikian, ada dua factor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan akan dipersepsikan baik

²³ Kurnia Sukara Dinata Sihotang, 2017. Kualitas Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi, Tesis, Program Magister Administrasi Publik Sekolah Pascasarjana Universitas Medan Area, Medan

atau positif. Sebaliknya jika perceived service lebih jelek dibandingkan expected service, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik.²⁴

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:²⁵

1. transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lainlain

²⁴ Kurnia Sukara Dinata Sihotang, 2017. Kualitas Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi, Tesis, Program Magister Administrasi Publik Sekolah Pascasarjana Universitas Medan Area, Medan

²⁵ Kadir, Abdul, 2016. Studi Pemerintah Daerah dan Pelayanan Publik. : CV. Dharma Persada, 2016.

6. keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public.²⁶

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak defenisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis.

Dalam Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 pada BAB III tentang Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan disebutkan bahwasanya komponen standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan tersebut dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:
 1. Persyaratan.
 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
 3. Jangka waktu pelayanan.
 4. Biaya/tarif.
 5. Produk pelayanan.
 6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengolahan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:
 1. Dasar hukum.

²⁶ ListiSari, M. (2023). Kemampuan Aparatur Desa Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Koto Dian Kecamatan Hampan Rawang Kota Sungai Penuh: Maiken Listi Sari. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 5(11), 1153-1164.

2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas.
 3. Kompetensi pelaksana.
 4. Pengawasan internal
 5. Jumlah pelaksana
 6. Jaminan pelayanan.
 7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.
 8. Evaluasi kinerja pelaksana
8. Dimensi Kualitas Pelayanan

Adapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang menjadi dasar acuan dalam penelitian ini dan menjadi tolak ukur suatu kepuasan masyarakat yang terdiri dari beberapa dimensi seperti dibawah ini:²⁷

- a. *Performance* (kinerja) meliputi efisiensi pencapaian tujuan utama sebuah pelayanan.
- b. *Features* (fitur) meliputi atribut pelayanan yang melengkapi kinerja dasar sebuah pelayanan.
- c. *Reliability* (keandalan) meliputi tingkat kesalahan yang dilakukan pegawai pelayanan.
- d. *Conformance* (kesesuaian) meliputi pekerjaan pegawai pelayanan yang sesuai dengan kompetensinya.
- e. *Durability* (daya tahan) berkaitan dengan sejauhmana para pegawai pelayanan bisa menahan tekanan dari masyarakat berupa keluhan.

²⁷ Sriwidodo, U., & Indriastuti, R. T. (2010). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(2).

- f. *Serviceability* (servis) meliputi kecepatan, kenyamanan, mudah diperbaiki, penanganan keluhan yang memuaskan.
- g. *Aesthetics* (estetika) meliputi daya tarik pelayanan terhadap panca indra, misalnya tempat pelayanan dan sikap pegawai.
- h. *Perceived Quality* (persepsi kualitas) meliputi mutu atau kualitas yang diterima dan dirasa masyarakat.

9. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Ardi dalam (Hardiyansyah)²⁸ Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Asuransi) dan Emphaty (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Tangible (Berwujud) Indikatornya terdiri atas: penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- b. Reliability (kehandalan), terdiri atas indikator: kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- c. Responsiviness (Ketanggapan) terdiri atas indikator: merespon setiap pelanggan/pemohon yang lain mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur

²⁸ Pratama, Ardi Agus. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) Di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Koperasi Dan Usaha Mikro Kabupaten Tanah Bumbu*. Diss. Universitas Islam Kalimantan MAB, 2020.

melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat dan petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.

- d. Assurance (jaminan), terdiri atas indikator: petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- e. Emphaty (empati), terdiri atas indikator: mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, dan petugas melayani dengan tidak deskriminatif (membeda-bedakan)

10. Kualitas Pelayanan dalam Prespektif Islam

Islam mengajarkan pada umatnya untuk memberikan segala sesuatu yang baik dan terdapat manfaat didalamnya. Dalam pandangan prespektif Islam kualitas pelayanan adalah usaha dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik, memuaskan dan berkualitas.

Di dalam memberikan pelayanan kepada konsumen setiap pihak harus bekerja secara professional dan terampil. Sifat professional dan terampil ini digambarkan dalam QS Al-Isra/ayat 84 yang berbunyi:

﴿ قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ۗ ۘ ﴾ (الاسراء/17: 84)

Terjemahanya:

“Katakanlah: Masing-masing bekerja menurut bentuknya (bakatnya), Tuhanmu lebih mengetahui orang yang mendapat jalan yang terlebih baik”.

Tafsir Quraish Shihab menjelaskan bahwa *Katakanlah*, wahai Muhammad, kepada orang-orang kafir Quraish sebagai ungkapan rasa tidak senangmu terhadap kejahatan dan pertikaian, “Masing-masing kita berbuat dan berjalan sesuai dengan jalanya.” Tuhanmu maha mengetahui dengan ilmu pengetahuan yang tidak tertandingi tentang orang-orang yang lebih benar jalanya dan selalu berbuat kebenaran. Mereka akan mendapatkan pahala yang besar. Allah juga mengetahui siapa yang lebih sesat jalanya dan akan diberi balasan sesuai dengan apa yang ia perbuat.²⁹

Pada ayat di atas dikemukakan bahwa setiap orang yang beramal dan berbuat sesuai kemampuannya. Artinya, seseorang harus bekerja dengan penuh ketekunan dan mencurahkan seluruh keahliannya. Jika seseorang bekerja sesuai dengan kemampuannya maka akan melahirkan hal-hal yang optimal. Melayani dengan sepenuh hati, tidak mengabaikan perintah serta aturan-aturan yang telah ditetapkan Allah SWT merupakan pelayanan yang Islami.³⁰

Ayat ini mengajarkan bahwa setiap manusia telah dianugerahi keunikan, bakat, dan kemampuan masing-masing oleh Allah SWT. Dalam kehidupan, seseorang harus memahami dan memanfaatkan potensi yang dimilikinya untuk menjalankan tugas serta tanggung jawabnya dengan sebaik-baiknya. Bekerja sesuai kemampuan bukan hanya membawa hasil yang optimal, tetapi juga

²⁹ M. Quraish Shihab Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an

³⁰ Nurhadi, Nurhadi. "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah." *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2.2 (2020): 137-150.

mendekatkan diri kepada Allah SWT karena pekerjaan yang dilakukan dengan penuh dedikasi adalah bagian dari ibadah.

Dalam konteks pelayanan kepada orang lain, ayat ini menjadi landasan penting. Melayani orang lain tidak hanya membutuhkan keterampilan teknis, tetapi juga keikhlasan, kesabaran, dan ketekunan. Pelayanan yang Islami menuntut seorang pelayan untuk bekerja dengan hati yang tulus, menjunjung tinggi etika, serta mematuhi aturan yang telah ditetapkan Allah SWT. Dengan kata lain, bekerja sesuai dengan kemampuan dan bakat yang telah Allah berikan, disertai dengan niat yang lurus dan cara yang benar, akan menghasilkan dampak yang positif baik bagi diri sendiri maupun bagi orang lain.

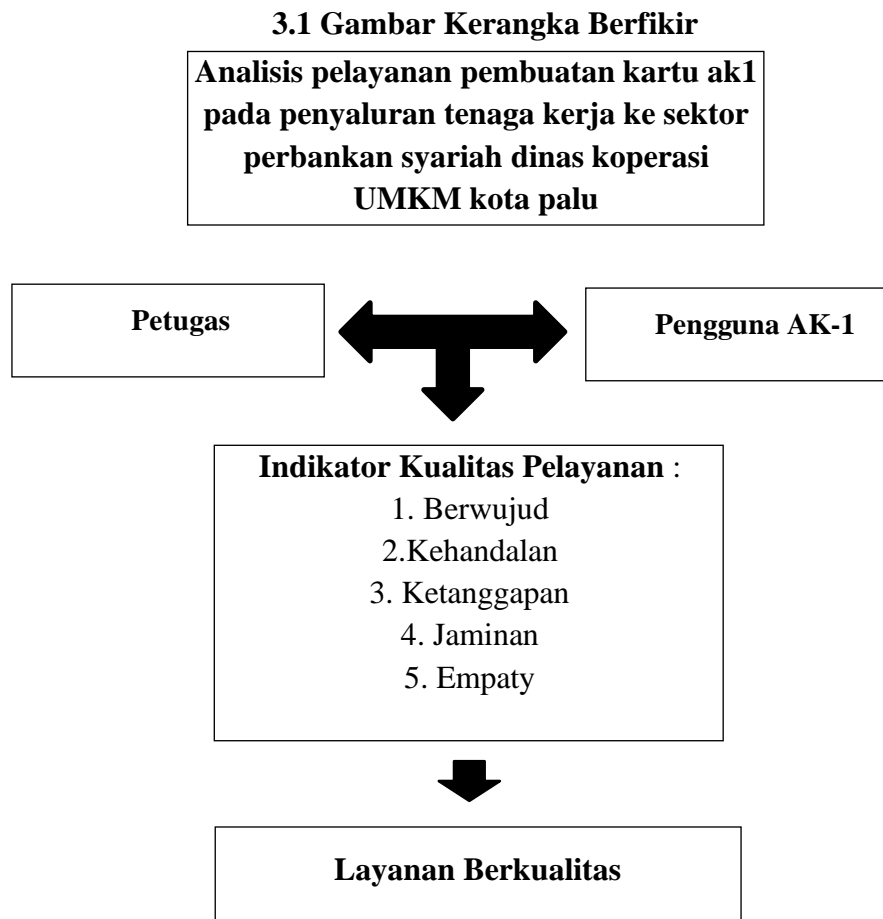
Pesan penting dari ayat ini adalah bahwa Allah SWT mengetahui dengan sempurna jalan yang terbaik bagi hamba-hamba-Nya. Maka, setiap pekerjaan yang dilakukan hendaknya dilakukan dalam rangka mencari keridhaan Allah SWT, karena Dia lebih mengetahui siapa di antara hamba-Nya yang menjalani jalan hidup dengan benar. Dalam pelayanan, misalnya, seorang individu dituntut untuk memberikan yang terbaik berdasarkan keahliannya tanpa mengabaikan nilai-nilai moral dan agama.

Selain itu, ayat ini mengajarkan kita untuk menghormati keunikan setiap individu. Setiap orang memiliki cara kerja, gaya, dan pendekatan yang berbeda dalam menyelesaikan tugasnya. Keberagaman ini seharusnya tidak menjadi penghalang, melainkan peluang untuk saling melengkapi dan bekerja sama. Dalam dunia pelayanan, memahami perbedaan ini sangat penting untuk menciptakan suasana kerja yang harmonis dan produktif.

Kesimpulannya, Surah Al-Isra ayat 84 mengingatkan kita bahwa bekerja sesuai dengan bakat dan kemampuan adalah salah satu wujud ibadah kepada Allah. Pelayanan yang baik harus dilandasi dengan profesionalitas, keikhlasan, dan kepatuhan terhadap aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh Allah SWT. Dengan menjalankan pekerjaan dan pelayanan seperti ini, seorang individu tidak hanya akan memperoleh keberkahan dalam hidupnya, tetapi juga akan menjadi pribadi yang bermanfaat bagi orang lain serta mendapatkan jalan yang diridhai oleh Allah SWT.

C. Kerangka Berfikir

Kerangka penelitian pada penelitian yang dilakukan sebagai berikut:



Dari kerangka berfikir diatas, Analisis ini menyoroti kualitas pelayanan pembuatan Kartu AK1 di Dinas Koperasi UMKM dan Tenaga Kerja Kota Palu melalui lima indikator utama—berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati—untuk memastikan layanan berkualitas yang mendukung pencari kerja, khususnya di sektor perbankan syariah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Adapun pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan Kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan atau perilaku yang diamati di lapangan.¹ Pada penelitian yang penulis lakukan saat ini adalah menggunakan pendekatan Kualitatif (*Research*).

Desai penelitian deskriptif memiliki sifat yang cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna lebih ditonjolkan dengan landasan teori yang dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Secara umum, penelitian kualitatif memperoleh data utama dari wawancara dan observasi.²

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Koperasi UMKM dan Tenaga Kerja kota Palu Sulawesi-Tengah Jl. Bantilan. karena pentingnya peran pelayanan Kartu AK-1, serta adanya berbagai kendala dan tantangan spesifik dalam pelayanan yang membutuhkan analisis mendalam untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan public

¹ Wiratna Sujarwani, *Metodologi Penelitian lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), 87

² Dr.Sugiyono, 'Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif', *Rake Sarasin*, 2020.

C. Kehadiran peneliti

Kehadiran peneliti dalam hal ini sangatlah penting dan utama, sebagaimana yang dikatakan oleh Moleong dalam Penelitian Kualitatif kehadiran peneliti sendiri atau bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama.³ Sesuai dengan penelitian kualitatif, kehadiran peneliti di lapangan sangat penting dan diperlukan secara optimal. Peneliti merupakan instrument kunci utama dalam mengungkapkan makna dan sekaligus sebagai alat pengumpul data. Karen itu peneliti juga harus terlibat dalam kehidupan orang-orang yang diteliti sampai pada tingkat keterbukaan antara kedua belah pihak. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati data yang di butuhkan.

D. Data dan Sumber Data

Data dan sumber data merupakan sebuah faktor terpenting sebuah penelitian, tanpa data dan sumber data penelitian yang dilakukan tidak akan terselesaikan. Loflaf dan Moleong, mengemukakan bahwa sumber data utama dalam penelitian Kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.”⁴

Dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer dan sekunder berikut penjelasannya:

1. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung meberikan data kepada pengumpul data. artinya data bisa diperoleh dari hasil wawancara dan observasi secara langsung dilokasi penelitian, peneliti menggunakan sumber data

³ Moleong J. Lexy, *Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Rosadakarya, 2008), 125

⁴ Wiratna Sujarwani, *Metodologi Penelitian lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*, (Yogyakarta: Pustaka Bru Press, 2014), 87

untuk dapat mendapatkan informasi langsung mengenai respon pelaku usaha terhadap kewajiban sertifikat halal, usaha dalam mendapatkan data yang akurat peneliti mengambil beberapa informasi yang benar benar tepat memberikan penjelasan tentang apa yang akan dibahas dalam penelitian.

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen, disini penulis berusaha untuk mencari data seluas luasnya dan selengkap mungkin yang berhubungan dengan permasalahan yang di kaji dalam penelitian ini.³⁸

E. Tehnik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, peneliti menempuh hal-hal sebagai berikut.

1. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah metode yang biasa digunakan untuk mengumpulkan informasi secara langsung dari responden penelitian. Sepanjang kehidupan individu, kita sering sekali mengumpulkan informasi melalui berbagai bentuk interaksi dengan orang lain. Wawancara mensyaratkan adanya interaksi minimal dari dua orang yang memiliki implikasi penting. Sedangkan definisi wawancara adalah salah satu cara mendengarkan dan memahami cerita seseorang, cerita mengenai pengalam dan perilaku mereka.³⁹

Proses atau tahap-tahap umum dalam wawancara meliputi: (1). Menentukan siapa yang diwawancarai, (2). Mempersiapkan wawancara, (3). Gerakan awal, (4). Melakukan wawancara dan memelihara agar wawancara

³⁸ Ibid, 14

³⁹ M.S. Dr. Drs. Haddy Suprpto, 'Penerapan Metodologi Penelitian Dalam Karya Ilmiah', *Gosyen Publishing*, 2020.

produktif, dan (5). Menghentikan dan memperoleh rangkuman wawancara. Proses wawancara terdiri dari: (1). Menetapkan responden, (2). Menetapkan pokok masalah yang akan dibicarakan, (3). Membuka alur wawancara, (4). Meneruskan alur wawancara yang efektif, (5). Mengkonfirmasi rangkuman hasil wawancara sebelum mengakhiri, (6). Menuliskan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan, dan (7). Menindaklanjuti hasil wawancara yang telah selesai.⁴⁰ Wawancara ini dilakukan kepada pihak-pihak yang terkait dengan fokus penelitian, dari penelitian yang dilakukan penulis mewawancarai pegawai dan masyarakat yang membuat kartu AK 1 di Dinas UMKM dan Tenaga Kerja Kota Palu sebanyak 8 orang sebagai daftar informan.

Tabel 3.1 Daftar Informan

No	Nama	P/L	Jabatan
1	Mohammad Fadly, SE.,M,Adm.KP	L	Kepala Bidang Penempatan dan Pelatihan Tenaga Kerja
2	Diana Jonathan, SH	P	Staf Bidang Pentalaker
3	Ralphi Samuel	L	Pengguna AK 1
4	Aulia	P	Pengguna AK 1
5	Jean Jelianty	P	Pengguna AK 1
6	Moh Ali Ibrahim	L	Pengguna AK 1
7	Rizky Adiya	L	Pengguna AK 1
8	Fikram	L	Pegawai Bank BSI

⁴⁰ I Wayan Suwendra, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan, Dan Keagamaan*, NilaCakra Publishing House, Bandung, 2018.

2. Survei

Survei merupakan metode pengumpulan data primer yang paling umum digunakan dalam penelitian ilmu sosial. Survei adalah daftar pertanyaan peneliti yang jawabannya dicatat sendiri oleh responden. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan survey online. Yakni dengan cara menyebarkan survey melalui link agar supaya dapat menghemat waktu dan biaya serta memiliki peluang untuk mendapatkan sampel dengan ukuran besar.

3. Dokumen

Metode dokumen merupakan salah satu bentuk penelitian kualitatif, dimana dokumen diinterpretasikan oleh peneliti untuk memberikan makna disekitar suatu topik penilaian. Dalam praktiknya, metode dokumen menghimpun data-data dalam bentuk surat, laporan, diari, foto, video, artefak dan masih banyak lagi. Faktanya, bahwa dokumen dengan literature kelas berbeda. Hal ini ditandai dengan dokumen adalah informasi yang disimpan atau didokumentasikan sebagai bahan documenter, sementara literature adalah dokumen yang diterbitkan pada khalayak.⁴¹ Adapun contoh jenis dokumen yang akan digunakan peneliti adalah seperti data yang tersusun rapi terkait pembiayaan bermasalah pada produk ar-rum pegadain syariah.

4. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner (suvei). Wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, sedangkan

⁴¹ Umrati and Hengki. Wijaya, 'Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan', *Sekolah Tinggi Teologia Jaffray*, 2020.

observasi tidak hanya terbatas pada orang saja melainkan termasuk objek-objek lainnya. Observasi adalah sebagai pengamatan sistematis berkenaan dengan perhatian terhadap fenomena-fenomena yang nampak.⁴²

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang akan diperoleh dari hasil wawancara, pengamatan lapangan, dan dokumentasi. Dalam mengelola data, peneliti menggunakan metode Kualitatif dengan melihat aspek-aspek objek penelitian. Analisis data pada penelitian Kualitatif pada dasarnya dilakukan sejak memasuki lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Analisis data adalah pegangan bagi peneliti dalam kenyataannya analisis data Kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data dari selesai pengumpulan data.⁴³

Adapun teknik analisis data yang penulis lakukan dalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Melalui diskusi

⁴² Umrati and Wijaya, 'Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan', 2020.

⁴³ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Cet, XI: Bandung: Alfabeta, 2010), 336

itu, maka wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mendiskusikan data-data yang memiliki nilai temuan pengembangan teori yang signifikan.⁴⁴

2. Penyajian Data

Menampilkan data dalam penelitian Kualitatif adalah penyajian data biasa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori. Dengan menampilkan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.⁴⁵ Pada proses ini peneliti berusaha menyusun data yang relevan, sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data Kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian Kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian Kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian

⁴⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Cet. XI: Bandung: Alfabeta, 2010), 247

⁴⁵ *Ibid*, 249

berada dilapangan.⁴⁶ Penarikan kesimpulan dan verifikasi didalam teknik analisis data sangat diperlukan sebagai penarikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

4. Analisis isi

Analisis isi adalah suatu teknik penelitian untuk membuat inferensi yang dapat direplikasi (ditiru) dan shahih datanya dengan memerhatikan konteksnya (Krippendorff)⁴⁷ sedangkan pendapat lain bahwa analisis isi adalah teknik sistematis untuk menganalisis suatu pesan atau suatu alat untuk mengobservasi dan menganalisis isi perilaku komunikasi yang terbuka dari komunikator yang terpilih (Rahmat Kriyantono).⁴⁸ Dari pengertian di atas bahwa analisis isi adalah suatu teknik penelitian yang dilakukan dengan cara interview kepada narasumber untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat dan valid.

Berdasarkan pendekatan yang digunakan, analisis isi dibagi menjadi dua pendekatan yaitu analisis isi kuantitatif (*quantitative content analysis*) dan analisis isi kualitatif (*qualitative content analysis*). Dalam perspektif metodologi kuantitatif, analisis isi merupakan salah satu pengukuran variabel, sedangkan dalam metodologi kualitatif, analisis isi berdekatan dengan metode analisis data dan metode tafsir teks. Analisis isi yang kuantitatif lebih banyak digunakan oleh para peneliti ilmu sosial yang positivisme, sedangkan metode analisis isi yang kualitatif lebih banyak digunakan oleh mereka yang anti positivisme.

⁴⁶ Ibid, 252

⁴⁷ Krippendorff, Klaus, *Content Analysis: an introduction ot its Methodology*, London: SAGE Publications, 1991

⁴⁸ Kriyantono, Rahmat, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana, 2006

Krippendorff menyebutkan beberapa bentuk klasifikasi dalam analisis isi, yaitu:

1. Analisis Isi Pragmatis; Di mana klasifikasi dilakukan terhadap tanda menurut sebab akibatnya yang mungkin. Misalnya, berapa kali suatu kata tertentu diucapkan yang dapat mengakibatkan munculnya sikap suka terhadap suatu produk.
2. Analisis Isi Semantik; Dilakukan untuk mengklasifikasikan tanda menurut maknanya.
3. Analisis Sarana Tanda; Dilakukan untuk mengklasifikasikan isi pesan melalui sifat psikofisik dari tanda, misalnya berapa kali kata cantik muncul, kata seks muncul.⁴⁹

G. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan kredibilitas (dapat dipercaya). Peneliti menguji keabsahan data dengan menggunakan bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Jadi dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan catatan atau rekaman wawancara dan foto-foto hasil observasi sebagai bahan referensi. Untuk mendapatkan data yang relevan, maka peneliti melakukan pengecekan keabsahan data hasil penelitian dengan menggunakan Triangulasi.

Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada.⁵⁰ Triangulasi

⁴⁹ Krippendorff, Klaus, Content Analysis: an introduction of its Methodology, SAGE Publications, 1991:34-37

merupakan teknik pemeriksaan keabsahan yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian. Peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam dan dokumen untuk data yang sama.

⁵⁰ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif Dilengkapi Dengan Contoh Proposal dan Laporan Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2005), 94

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Dinas Koperasi Usaha Mikro Kecil Menengah dan Tenaga Kerja

Dinas Koperasi Usaha Mikro Kecil Menengah dan Tenaga Kerja Kota Palu berdiri pada tahun 2017 merupakan salah satu unsur untuk pelaksanaan pemerintah daerah. Hal ini tertuang dalam pedoman organisasi perangkat daerah Kota Palu yakni terbentuknya Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah dan Tenaga Kerja Kota Palu merupakan bagian bentukan perangkat dari organisasi perangkat daerah. Untuk itu Dinas Koperasi Usaha Mikro Kecil Menengah dan Tenaga Kerja Kota Palu mempunyai kedudukan:

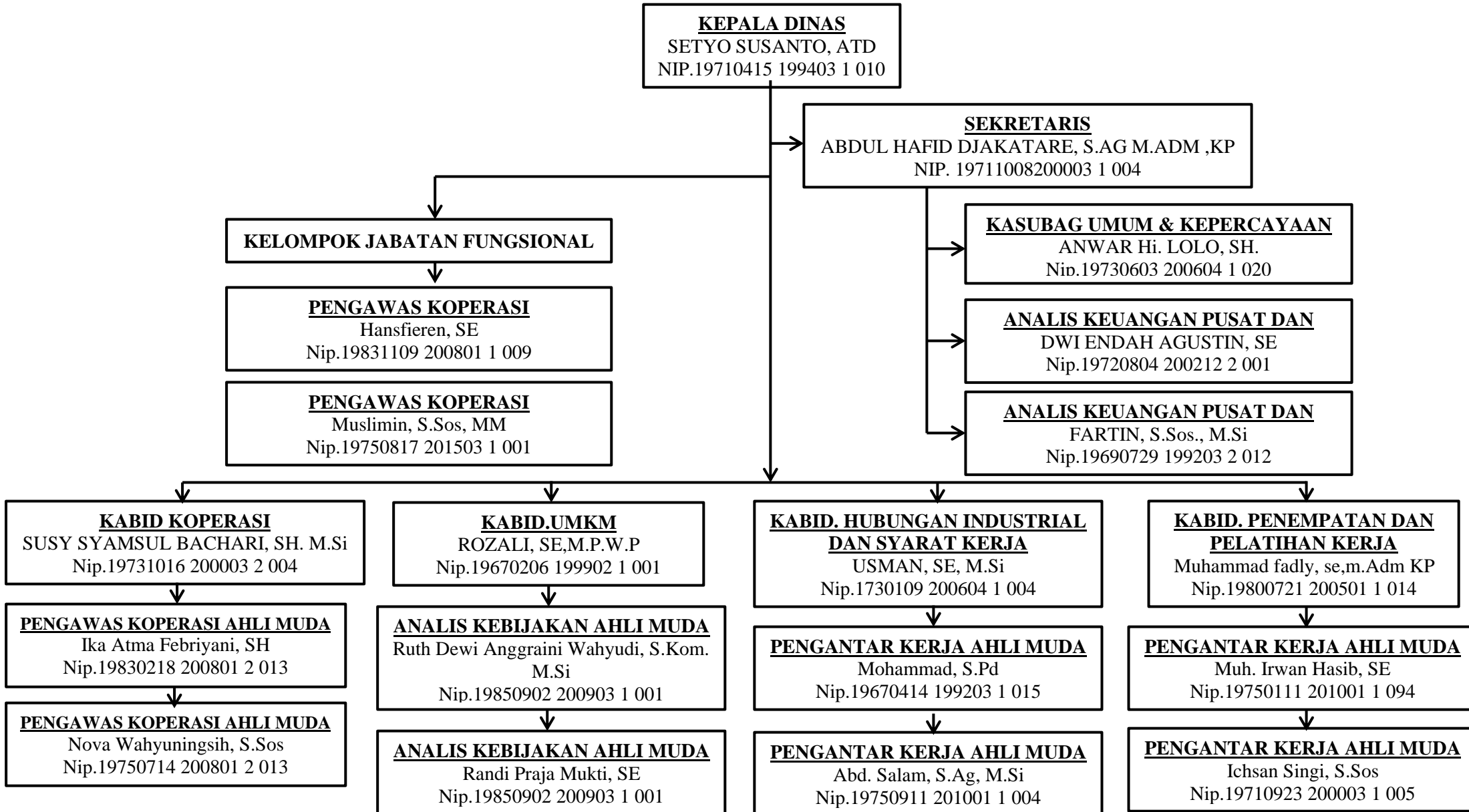
Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 5 tahun 2008 tentang pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Palu. Bahwa Dinas adalah unsur pelaksanaan otonomi daerah yang dipimpin oleh Kepala Dinas melalui Sekretaris Daerah.

VISI : Membangun Daya Saing Melalui Kelurahan Inovasi Unggul dan Mandiri Berbasis Iptek

MISI :

1. Terwujudnya koperasi potensial sebagai wadah penumbuhan dan pengembangan usaha.
2. Terwujudnya usaha-usaha produktif.
3. Terwujudnya hubungan industrial yang selaras dan seimbang.
4. Terwujudnya akses informasi ketenagakerjaan yang efektif dan efisien.

DINAS KOPERASI UMKM DAN TENAGA KERJA KOTA PALU



B. Analisis kualitas pelayanan terhadap pembuatan kartu ak1 pada penyaluran tenaga kerja kesektor perbankan syariah di Dinas koperasi UMKM dan Tenaga Kerja kota Palu

Berdasarkan dari wawancara yang dilakukan Dinas koperasi UMKM dan Tenaga Kerja kota Palu peneliti mendapatkan berbagai data dan informasi terkait masalah yang diteliti. Berikut adalah penjelasa terkait analisis kualitas pelayanan terhadap pembuatan kartu ak1 pada Dinas koperasi UMKM dan Tenaga Kerja kota Palu.

1. Kecepatan pelayanan

Proses waktu pengerjaan yang cepat merupakan tolak ukur kepuasan pencari kerja dimana jika waktu pengerjaan tepat dan efektif maka akan berdampak pada persepsi pengguna layanan tinggi, dan sebaliknya jika Ketepatan waktu tidak tepat atau molor dan tidak efektif maka persepsi pencari kerja akan buruk terhadap kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1). Dalam hal ini ketepatan waktu dan kecepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1)¹. Berdasarkan hasil wawancara bersama Diana Jonathan mengatakan bahwa;²

“Dalam standar pelyanan selama bertugas masyarakat tidak perna komplem terkait kartu Ak-1 dilihat dari kualitas pelayanan yang cepat tanggap. Tergantung dari pendapat atau tanggapan masyarakt selama mendaftar dari beberapa staf mengaku tidak pernah mendapat komplain dari masyarakat yang artinya staf atau pegawai sudah memenuhi standar kualitas pelayanan”.

¹ Akbar, Taufik, et al. "Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK. 1) Pada DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN TANAH BUMBU." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 9.1 (2023): 030-043.

² Diana Jonathan , Staf bidang pentaker, wawancara pada 30 Agustus 2024

Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1), dalam proses pengerjaan pegawai sudah melakukan disiplin waktu diantaranya ketepatan waktu dan kecepatan pengerjaan. kedisiplinan waktu, diantaranya seperti ketepatan waktu dan kecepatan waktu, bahkan waktu yang dijanjikan selalu akurat.³ Berdasarkan hasil wawancara Mohammad Fadly mengatakan bahwa;⁴

“Dalam menerapkan kedisiplinan mereka bisa melakukan pekerjaan tepat waktu meskipun masi ada beberapa staf yang lalai”.

Hal ini menimbulkan tanggapan masyarakat mengenai kualitas pelayanan dalam proses pengerjaan. Tanggapan Ralphi Samuel salah satu masyarakat yang membuat Kartu AK-1 menyatakan bahwa:⁵

“Menurut saya pelayanannya sangat baik respon dari para pegawai juga sangat memuaskan jadi tidak ada kendala”.

Hal ini serupa juga yang di ungkapkan oleh Aulia salah satu masyarakat yang membuat Kartu AK-1 menyatakan bahwa:⁶

“Saya merasa pelayanan sangat bagus. Pegawainya sopan dan responsif. Proses pembuatan AK-1 juga mudah dimengerti dan cepat. Mereka juga sangat cepat dalam menyelesaikan semua kebutuhan saya. Saya merasa nyaman dan terbantu dengan pelayanannya”

³ Akbar, Taufik, et al. "Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK. 1) Pada DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN TANAH BUMBU." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 9.1 (2023): 030-043.

⁴ Mohammad Fadly, Kepala Bidang Penempatan dan Pelatihan Tenaga Kerja, wawancara pada 30 Agustus 2024

⁵ Ralphi Samuel, Wawancara pada 4 September 2024

⁶ Aulia, wawancara pada 2 September 2024

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) diukur dari ketepatan dan kecepatan waktu pengerjaan. Pelayanan yang memenuhi standar ini telah berhasil menciptakan persepsi positif di kalangan masyarakat. Meskipun ada beberapa aspek yang masih memerlukan perbaikan, secara umum, pelayanan yang diberikan sudah sangat memuaskan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

2. Kemampuan Petugas

Kemampuan dan ketrampilan pegawai mutlak diperlukan, karena tanpa adanya SDM yang berkualitas, maka mustahil akan menciptakan pelayanan yang berkualitas pula. Untuk menciptakan sebuah kepuasan bagi masyarakat maka tugas aparatur harus memberikan pelayanan yang memuaskan, karena apabila masyarakat tidak mendapatkan kepuasan, pasti akan menyebabkan citra negatif bagi instansi.⁷ Berdasarkan hasil wawancara bersama Mohammad Fadly mengatakan bahwa:⁸

“Mengenai para staf dalam ketanggapan terhadap keinginan para pencari kerja, pertama para staf di lantik sampe sekarang Ak-1 diterapkan mereka sudah memenuhi standar karena mereka menerapkan kedisiplinan dalam melakukan pelayanan meskipun dari staf sendiri masi melakukan beberapa kesalahan kecil seperti masalah ketidaktepatan waktu kerja dan dari masyarakat sendiri menurut staf tidak pernah menerima komplek selama mereka bekerja di bidang koperasi tersebut sehingga pelayanan tersebut bisa dikatan baik”.

⁷ Abdullah, Baidi, Endang Larasati Setyaningsih, and Tri Yuniningsih. "Analysis of Public Services Quality of Service Unit AK. 1 (Yellow Card) at Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Semarang." *Journal of Public Policy and Management Review* 1.1 (2012): 81-90.

⁸ Mohammad Fadly, Kepala Bidang Penempatan dan Pelatihan Tenaga Kerja, wawancara pada 30 Agustus 2024

Kemampuan pegawai untuk menanggapi keluhan masyarakat, memberikan layanan terbaik, dan menyelesaikan tugas dengan cepat dalam jangka waktu yang ditetapkan dikenal sebagai ketanggapan. Petugas harus cepat dan tepat dalam setiap pelayanannya sikap ini merupakan prosedur wajib bagi setiap pegawai yang memberikan jasa pelayanan.

Kemampuan dan keahlian adalah faktor individu yang ada pada setiap pegawai. Semakin tinggi kemampuan dan keahliannya akan mempengaruhi pencapaian hasil kerja. Seperti halnya yang di katakan Mohammad Fadly bahwa:⁹

“Dalam keahlian para pegawai melakukan tata cara pelayanan yang berkualitas bisa dikatakan sudah cukup mumpuni buktinya sudah ada beberapa pegawai yang sudah melakukan diklat ke kementerian tenaga kerja dan para pegawai juga sudah melaksanakan aturan tentang kedisiplinan waktu”.

Dengan kemampuan dan keahlian para pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas akan menjadi jaminan untuk dapat dipercaya dan diyakini sehingga membuat pengguna layanan tidak kompalin terhadap pelayanan yang diberikan. Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan bagi pengguna layanan. Seperti halnya yang dikatakan oleh Diana Jonathan bahwa:¹⁰

“Memberikan jaminan pelayanan yang baik juga sudah terlaksana, jaminan yang di maksud adalah respon dari masyarakat jika tidak ada

⁹ Mohammad Fadly, Kepala Bidang Penempatan dan Pelatihan Tenaga Kerja, wawancara pada 30 Agustus 2024

¹⁰ Diana Jonathan, Staf bidang pentaker, wawancara pada 30 Agustus 2024

komplain maka bisa dikatakan kualitas layanan dalam menjamin sudah dikatakan cukup baik”.

Hal ini dapat menjadi sebuah penilaian bagi pengguna layanan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai, apalagi dengan memberikan pelayanan yang ramah, sopan dan penuh perhatian dapat meningkatkan kenyamanan bagi pengguna layanan. Berdasarkan tanggapan dari Jean Jelianty salah satu pengguna layanan mengatakan bahwa:¹¹

”Pegawainya memberikan perhatian serius dengan pelayanan ramah, memberikan informasi yang jelas, dan membantu saya dalam proses pembuatan kartu AK-1”.

Hal ini juga di dukung oleh Moh. Ali Ibrahim salah satu pengguna layanan mengatakan bahwa:¹²

“Menurut saya pribadi cukup bagus karena mereka memberikan respon positif tidak ada muka jutek dan lain sebagainya dan mereka rama ramah walaupun keliatan lelah”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa meskipun masih ada beberapa kekurangan kecil seperti ketidaktepatan waktu kerja, pelayanan yang diberikan oleh pegawai secara umum sudah memenuhi standar yang baik. Para pegawai mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan ramah, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan.

¹¹ Jean Jelianty, wawancara pada 3 September 2024

¹² Moh. Ali Ibrahim, wawancara pada 31 Agustus 2024

C. Kendala Yang dihadapi terhadap pembuatan kartu ak1 pada penyaluran tenaga kerja kesektor perbankan syariah di Dinas koperasi UMKM dan Tenaga Kerja kota Palu

1. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan, yaitu mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilannya tetapi tetap sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana /fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan. Sarana dan Prasarana alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan didalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.¹³ Adapun hasil wawancara dari Rizki Aditya selaku pengguna layanan bahwa:

“Menurut saya pribadi belum cukup memadai karena sarana nya masih kurang sala satunya tempat duduk yang masih kurang”¹⁴

Selain itu juga hal yang serupa juga di sampaikan oleh Ralphi Samuel mengatakan bahwa:

“Sudah cukup memadai tapi ada beberapa yang masih kurang seperti tempat duduk dan printer yang blm tersedia dalam ruangan tersebut sehingga kita para pendaftar harus keluar dari kantor untuk printer berkas”¹⁵

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia dalam pelayanan publik masih perlu ditingkatkan,

¹³ Mahin, Mikael. "Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja." *FOKUS: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang* 18.2 (2020).

¹⁴ Rizki Aditya, Wawancara pada 2 September 2024

¹⁵ Ralphi Samuel, Wawancara pada 4 September 2024

khususnya dalam hal penambahan tempat duduk dan penyediaan fasilitas printer di dalam ruangan pelayanan, untuk memastikan kelancaran, kenyamanan, dan efisiensi proses pelayanan bagi pengguna.

2. Kemudahan Akses

Kemudahan akses layanan merupakan hal penting yang harus di tingkatkan, berbagai jalur akses untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah penerapan sistem pendaftaran secara online. Namun, masih ada keterbatasan yang perlu diperbaiki. Berdasarkan hasil wawancara dari Mohammad Fadly selaku pengguna layanan bahwa:

“Untuk pelayanan sendiri itu sudah berdasarkan standar operasional pelayanan artinya, sejauh ini semua pelayanan lancar adapun kekurangan dalam kualitas pelayanan yang lain seperti sarana seperti mendaftar secara online karena masih terbatasnya sarana penunjang layanan online dan SDM pengelola masih terbatas sehingga petugas memilih melakukan pendaftaran secara manual”.

Hal ini didukung juga oleh Rizki Aditya salah satu pengguna layanan yang menyatakan bahwa:¹⁶

“Cukup mudah dalam hal akses manual mereka memudahkan pada saat mendaftar tetapi untuk mendaftar lewat online masih terbatas”

Hal ini didukung juga oleh Jean Jelianty yang merupakan salah satu pengguna layanan yang menyatakan bahwa:¹⁷

“Saya kira lumayan bagus sih tidak ada yang bikin ribet dan juga lokasinya juga mudah dijangkau. Tetapi beberapa tempat sudah mulai menyediakan sistem online yang memudahkan untuk mendaftar atau mencari informasi

¹⁶ Rizki Aditya, Wawancara pada 2 September 2024

¹⁷ Jean Jelianty, wawancara pada 3 September 2024

tanpa harus datang langsung. Namun, sistem online disini belum bisa diakses”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan manual saat ini sudah baik dan mudah diakses oleh masyarakat, masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki dalam penerapan sistem pendaftaran online. Keterbatasan sarana penunjang dan SDM yang ada menjadi hambatan utama dalam memaksimalkan layanan online. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan infrastruktur dan kualitas SDM agar layanan online dapat berjalan dengan optimal dan memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan yang dibutuhkan.

Hasil wawancara salah satu pegawai BSI, Fikram menyatakan bahwa;¹⁸

“Dalam perekrutan pegawai Bank BSI kartu AK1 atau kartu kuning dari DISNAKER tidak menjadi salah satu persyaratan wajib.”

Hal ini menunjukkan bahwa Bank BSI lebih mengutamakan kompetensi dan pengalaman dan kecocokan calon pegawai dengan kebutuhan perusahaan , tanpa mengharuskan mereka untuk melampirkan dokumen tertentu seperti AK1 dalam proses seleksi.

Aturan yang mewajibkan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) atau Kartu Kuning adalah:

1. Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
2. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 39 tahun 2016 tentang Penempatan Tenaga Kerja

¹⁸ Fikram, Pegawai Bank BSI, Wawancara pada 6 September 2024

3. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI Nomor PER.07/MEN/IV/2008 tanggal 21 April 2008 tentang Penempatan Tenaga Kerja

AK-1 merupakan kartu yang wajib dimiliki oleh pencari kerja. Kartu ini berfungsi sebagai: Bukti bahwa pencari kerja sedang aktif mencari pekerjaan, Alat untuk mendata pencari kerja, Akses informasi lowongan kerja, Persyaratan untuk melamar pekerjaan.

Kewajiban ini lebih sering diterapkan pada instansi pemerintah atau perusahaan yang bekerja sama dengan disnaker, bukan pada semua perusahaan swasta.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada pembahasan-pembahasan di bab sebelumnya maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pembuatan kartu AK-1 di Dinas Koperasi UMKM dan Tenaga Kerja Kota Palu sudah memadai dan efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Meskipun ada beberapa area yang memerlukan perbaikan, pelayanan yang diberikan umumnya sudah sesuai dengan standar yang diharapkan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan lebih lanjut, disarankan agar instansi terus memantau dan memperbaiki kekurangan yang ada serta memperkuat pelatihan dan disiplin pegawai.
2. Dinas Koperasi UMKM dan Tenaga Kerja Kota Palu perlu meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan publik, seperti penambahan tempat duduk dan penyediaan fasilitas printer, serta memperbaiki kemudahan akses dengan meningkatkan infrastruktur dan SDM untuk sistem pendaftaran online agar layanan dapat berjalan dengan optimal dan memudahkan masyarakat.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan diatas maka penulis mencoba untuk memberikan saran yang dapat menjadi masukan sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan kartu AK-1 di Dinas Koperasi UMKM dan Tenaga Kerja Kota Palu, disarankan agar instansi tersebut meningkatkan pelatihan dan disiplin pegawai, menambah sarana dan prasarana seperti tempat duduk dan fasilitas printer, memperbaiki infrastruktur dan sistem pendaftaran online, serta terus memantau dan mengevaluasi pelayanan berdasarkan umpan balik masyarakat.
2. Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mampu mengembangkan hasil dari penelitian ini. Sehingga bukan hanya membahas terkait produk gadai dalam cakupan teknologi dan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Baidi, Endang Larasati Setyaningsih, and Tri Yuniningsih. "Analysis of Public Services Quality of Service Unit AK. 1 (Yellow Card) at Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Semarang." *Journal of Public Policy and Management Review* 1.1 (2012)
- Adyaksa, Bima. *Impkementasi Pelayanan Pembuatan Kartu AK-1 Melalui Web Yokerjo Di Dinas Koperasi UKM Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Jepara*. Diss. IPDN, 2023.
- Akbar, Taufik, et al. "Kualitas Pelayanan Kartu Kuning (AK. 1) Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 9.1 (2023)
- Amalia, Yusvita. *Analisis Kualitas Pelayanan AK-1 Pada Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan*. Diss. Universitas Islam Indonesia, 2023.
- Ansori, Abu Ayub; ANGIN, Ria. Mekanisme Penyaluran Tenaga Kerja di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bondowoso. *POLITICO*, 2018
- Defasya, Tyrenz Maura Reiza, Muhammad Rosul Asmawi, and Pri Utami. "Kualitas Pelayanan Publik Aplikasi SIAPkerja di Kantor Kementerian Ketenagakerjaan RI." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10.5 (2024)
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.
- Dr.Sugiyono, 'Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif', *Rake Sarasin*, 2020.
- Endah P.L "Upaya LTSA (Layanan Terpadu Satu Atap) Dalam Melakukan Pelayanan Calon Pekerja Migran Indonesia (Studi Kasus Di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati) 2023
- Fitri, Aulia Rahmi, Andries Linardo, and Martina Martina. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja/AK-1 Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir*. Diss. Sriwijaya University, 2019.
- Harahap, D. A., & Amanah, D. (2019). Kajian Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 26(1)
- Hasanah, Laras Putri. *Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK 1) Pada DInas Tenaga Kerja Kota*. Diss. Universitas Airlangga, 2019.

- I Wayan Suwendra, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan, Dan Keagamaan*, NilaCakra Publishing House, Bandung, 2018.
- Kadir, Abdul, 2016. *Studi Pemerintah Daerah dan Pelayanan Publik*. : CV. Dharma Persada, 2016.
- Kadir, Manat Rahim, La Ode Suriadi, “Pengaruh Investasi Dan Konsumsi Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja Pada Sektor Industri Pengolahan di Kota Kendari” , *Jurnal Ekonomi* Vol.1 No.1 (April 2016)
- Krippendorff, Klaus, *Content Analysis: an introduction ot its Methodology*, London: SAGE Publucations, 1991
- Kriyantono, Rahmat, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana, 2006
- Kurnia Sukara Dinata Sihotang, 2017. *Kualitas Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi*, Tesis, Program Magister Administrasi Publik Sekolah Pascasarjana Universitas Medan Area, Medan
- ListiSari, M. (2023). Kemampuan Aparatur Desa Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Koto Dian Kecamatan Hamparan Rawang Kota Sungai Penuh: Maiken Listi Sari. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 5(11)
- M. Quraish Shihab Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur’an
- M.S. Dr. Drs. Haddy Suprpto, ‘Penerapan Metodologi Penelitian Dalam Karya Ilmiah’, *Gosyen Publishing*, 2020.
- Mahin, Mikael. "Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja." *FOKUS: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang* 18.2 (2020).
- Marlini, Wenny, et al. "Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Ak 1 Terhadap Kepuasan Calon Pencari Kerja Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat." *Jurnal E-Bis* 7.2 (2023)
- Moleong J. Lexy, *Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Rosadakarya, 2008), 125
- Mulyadi S, *Ekonomi Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Pembangunan* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2014)
- Murti Sumarni Dan John Suprihanto, *Pengantar Bisnis Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan* (Yogyakarta : Liberty, 2014)
- Nurhadi, Nurhadi. "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah." *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2.2 (2020)

- Pratama, Ardi Agus. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) Di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Koperasi Dan Usaha Mikro Kabupaten Tanah Bumbu*. Diss. Universitas Islam Kalimantan MAB, 2020.
- Sriwidodo, U., & Indriastuti, R. T. (2010). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(2).
- Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Cet, XI: Bandung: Alfabeta, 2010), 336
- Suratman, 2019, Pengantar Hukum Ketenagakerjaan Indonesia, Cetakan 1, Rajawali Pers, Depok
- Susetiyo, W., & Ifitah, A. (2021). Peranan dan Tanggungjawab Pemerintah dalam Pelayanan Kesehatan Pasca Berlakunya UU Cipta Kerja. *Jurnal Supremasi*
- Syafrinaldi, Syafrinaldi, et al. "Analisis Reformasi Pelayanan Pengurusan Kartu AK-1 Di Dinas Perdagangan, Tenaga Kerja, Koperasi, Dan UKM Kabupaten Padang Pariaman." *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya*. Vol. 1. No. 2. 2022
- Syamsuadi, A. (2017). Memahami Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrab*.
- Umriati and Hengki. Wijaya, 'Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan', *Sekolah Tinggi Teologia Jaffray*, 2020.
- Undang-Undang RI Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 1 Ayat 2.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah di kota pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1)
- Wiratna Sujarwani, *Metodologi Penelitian lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014)
- Wiryadi, Rizky, Marlon Sihombing, and Isnaini Isnaini. "Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK 1 dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil." *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik* 2.1 (2020):

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DOKUMENTASI

Mohammad Fadly, SE.,M,Adm.KP (Kepala bidang penempatan dan pelatihan tenaga kerja) 30 Agustus 2024



Diana Jonathan, SH (Staf bidang pentaker) 30 Agustus 2024



Rizki Aditya 2 September 2024



Moh Ali Ibrahim 31 Agustus 2024



SK PEMBIMBING

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
NOMOR : 691 TAHUN 2024
TENTANG

PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
TAHUN AKADEMIK 2023/2024

- Membaca : Surat saudara : **Nurrahmi / NIM 20.5.15.0043** mahasiswa jurusan **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, tentang pembimbingan penulisan skripsi pada program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu dengan judul skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PEMBUATAN KARTU AK 1 PADA DINAS KOPERASI UMKM DAN TENAGA KERJA KOTA PALU**
- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan pembimbingan skripsi tersebut, dipandang perlu untuk menunjuk dosen pembimbing mahasiswa yang bersangkutan.
b. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam keputusan ini dipandang cakap dan mampu melaksanakan tugas pembimbingan tersebut.
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan b tersebut, dipandang perlu menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Standar Pendidikan Nasional
4. Peraturan Presiden Nomor 61 Tahun 2021 tentang Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;

6. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor: 041606/B.II/3/2021 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.

7. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor : 457/Un.24/KP.07.6/12/2021 tentang Pengangkatan Dekan Universitas Islam Negeri Datokarama Palu

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TAHUN AKADEMIK 2023/2024

PERTAMA : 1. **Dr. Ermawatim M.Ag.** (Pembimbing I)
2. **Noval, S.Sy., M.M.** (Pembimbing II)

KEDUA : Pembimbing I bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan substansi/isi skripsi.
Pembimbing II bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan metodologi penulisan skripsi.

KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini, dibebankan pada anggaran DIPA UIN DATOKARAMA Palu Tahun Anggaran 2024.

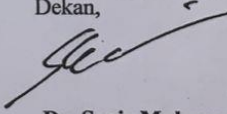
KEEMPAT : Jangka waktu penyelesaian skripsi dimaksud selambat-lambatnya 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal ditetapkannya Keputusan ini.

KELIMA : Segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya, apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini.

Ditetapkan di : Palu

Pada Tanggal : 6 Juni 2024

Dekan,


Dr. Sagir Muhammad Amin, M.Pd.I

NIP. 19650612 199203 1 004

Tembusan :

1. Dosen Pembimbing yang bersangkutan;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;

PENGAJUAN JUDUL



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو
STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.
Website : www.uindatokarama.ac.id email: humas@uindatokarama.ac.id


PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI

Nama : MURPAMI NIM : 201510043
TTL : Sembuku, 25 Oktober 2001 Jenis Kelamin : Perempuan
Jurusan : Parabanku Syariah Semester : 7
Alamat : Jl. Cisarua HP : 081523687448

Judul :

- Judul I
Analisis implementasi fitur aplikasi wap kaca dan pelayanan terhadap calon nasabah migran Indonesia pada dinas koperasi UMKM kota Palu. (Di Dinas Koperasi UMKM Kota Palu).
- Judul II
Pengaruh pengetahuan dan fasilitas atm terhadap kepuasan nasabah KIP labu mamuju berkaitan dengan dibank konvensional dibanding bank syariah. (studi pada nasabah KIP Labu Palu).
- Judul III
Pengaruh Promosi dan Pengetahuan terhadap minat mahasiswa menabung dibank syariah. (studi pada mahasiswa Fakultas ekonomi dan bisnis islam angk. 2020 dari UIN Palu).

Palu, Oktober 2023
Mahasiswa,

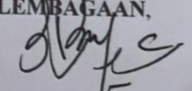

MURPAMI
NIM 201510043

Telah disetujui penyusunan skripsi dengan catatan :

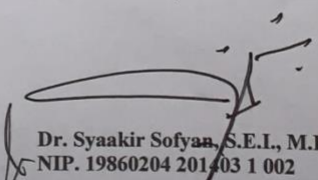
Pembimbing I : Dr. Ermawati, M.Ag.

Pembimbing II: Noval, MM.
a.n. Dekan

Wakil Dekan BIDANG AKADEMIK DAN
KELEMBAGAAN,


Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag
NIP.19770331 200312 2 002

Ketua Jurusan,


Dr. Syaakir Sofyaa, S.E.I., M.E.
NIP. 19860204 201403 1 002

SURAT IZIN MENELITI



PEMERINTAH KOTA PALU
DINAS KOPERASI UMKM, DAN TENAGA KERJA
Jl. Bantilan No. 26 Telp. (0451) 457692 Palu

LEMBAR DISPOSISI

Surat Dari : Lin (Murahtu)	Diterima Tgl : 28-07-2024
No. Surat : 209/UN.24/FIV/PP.	No. Agenda : 484
Tgl. Surat : 05/07/2024 23 Juli 2024	Sifat : <input type="checkbox"/> Sangat Segera <input type="checkbox"/> Segera <input type="checkbox"/> Rahasia

Perihal : Izin penelitian

Diteruskan

- SEKRETARIS
- UKM
- KOPERASI
- HUBINSYAKER
- PENTALATKER

Dengan Hormat

- Tanggapan dan Saran
- Proses Lebih Lanjut
- Koordinasi / Konfirmasikan

Catatan :

- Menus up difasilitasi
- TS 28/7/24.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

1. Nama : Nurrahmi
2. Tempat Tanggal Lahir : Simuntu, 25 Oktober 2002
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Nim : 20.5.15.0043
5. Agama : Islam
6. Status : Mahasiswa
7. Alamat Sekarang : Kabonena BTN Delta
8. No Hp : 0813-2368-7545
9. Email : Nurrahmi09@gmail.com



Riwayat Pendidikan

1. SD : SDN Negeri 1 Simuntu
2. SMP : SMP Negeri 3 Mimbala
3. MA : SMAN 1 Dampal Selatan

Pengalaman Organisasi

1. Pramuka