

**INOVASI PELAYANAN KARTU TANDA PENCARI KERJA (Kartu AK-1)
MELALUI PROGAM SURABAYA SINGLE WINDOW DI UNIT PELAYANAN
TERPADU SATU ATAP (UPTSA) KOTA SURABAYA**

Reynold Nigel Syahputra¹, Zakariya², Teguh S³

Reynoldnigel3@gmail.com

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas 17
Agustus 1945 Surabaya

Abstract

In the city of Surabaya, the number of people who apply for Job Seeker Identity Cards has increased, this is due to the rapid growth of the workforce in Surabaya due to the factor of infrastructure development. Seeing this, the Surabaya city government has made innovations in the services provided to the community. The innovation is the Surabaya Single Window (SSW) which is an online licensing service program. Since the program's release, many people have experienced problems with this online licensing service. Such as disruption in the system which causes delays in the data filling process. This study aims to determine the effectiveness of the Surabaya Single Window in AK-1 Card services in the One-Stop Integrated Service Unit in Surabaya City. This research uses descriptive qualitative research methods. The focus of this research is based on 3 indicators of effectiveness measurement by Martani and Lubis as follows: Source approach, process approach. The results of this study indicate that the effectiveness of SSW-based AK-1 Card Service Innovation It is quite effective. This can be seen from the indicators of the source approach, process approach and target approach. In terms of processing applications, especially applications for AK-1 Cards, the process approach indicator shows that there is monitoring by the UPTSA back office by each of its offices and evaluation through the UPTSA website. ja system lightness. And the supporting factors are human resources from the UPTSA employees who have mastered the SSW program and from the public who already know and understand the program. That way the innovation of this program will be spread among the wider community.

Keywords : Public Service, Effectiveness, Surabaya Single Window

Abstrak

Di kota Surabaya masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Pencari Kerja jumlahnya meningkat, hal ini disebabkan pertumbuhan angkatan kerja di Surabaya melaju pesat karena faktor pembangunan infrastruktur. Melihat hal ini pemerintah kota Surabaya telah melakukan inovasi terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat. Inovasi tersebut yaitu Surabaya Single Window (SSW) yang merupakan program layanan perizinan online. Sejak dirilisnya program tersebut banyak masyarakat yang mengalami permasalahan pada pelayanan perizinan online ini. Seperti gangguan pada sistemnya yang menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam proses pengisian data. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Surabaya Single Window dalam pelayanan Kartu AK-1 di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini didasarkan pada 3 indikator pengukuran efektivitas oleh Martani dan Lubis sebagai berikut : Pendekatan Sumber (*resource approach*), Pendekatan proses (*process approach* Pendekatan sasaran (*goals approach*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Inovasi Pelayanan Kartu AK-1 berbasis SSW sudah cukup efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator pendekatan sumber, pendekatan proses dan pendekatan sasaran. Dalam pendekatan sasaran. program menunjukkan sasaran utama program SSW yaitu masyarakat yang akan melakukan permohonan, khususnya Kartu AK-1. Dalam indikator pendekatan sumber menunjukkan bahwa memudahkan masyarakat dalam hal mengurus permohonan, terutama permohonan Kartu AK-1. Pada indikator Pendekatan proses menunjukkan bahwa ada pemantauan oleh pihak UPTSA yang dilakukan back office oleh masing-masing dinasnya dan adanya evaluasi melalui website UPTSA. Kemudian, faktor penghambat berjalannya SSW dalam pelayanan adalah tergantung dari sistem jaringannya. Dan faktor pendukungnya yaitu sumber daya manusia dari pihak pegawai UPTSA yang sudah menguasai program SSW dan dari masyarakat yang telah mengetahui dan memahami program tersebut. Dengan begitu inovasi program ini akan dapat tersebar di kalangan masyarakat luas.

Kata kunci : Pelayanan publik, Efektivitas, Surabaya Single Window

Pendahuluan

Inovasi pada sektor publik telah menjadi perencanaan penting di berbagai negara, terutama di negara berkembang, karena adanya inovasi pelayanan dalam sektor publik dianggap memberikan kontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan sebagai solusi dalam pemecahan masalah pelayanan publik. Inovasi dalam sektor publik identik dengan perubahan yang dilakukan oleh pemerintah yang dikenal sebagai konsep *e-government*. Hal yang menjadi indikator bahwa penyedia layanan publik sudah responsif kepada masyarakat adalah dibuatnya inovasi pelayanan khususnya dalam sektor publik.

Tetapi yang terpenting pada penelitian ini adalah pemerintah menawarkan pelayanan yang lebih sederhana dan mudah kepada pihak yang terkait, contohnya seperti penerbitan kartu tanda pencari kerja (Kartu AK-1), dan *e-government* adalah kegiatan yang dilakukan dalam internal pemerintah, lebih khusus lagi adalah kegiatan yang dilakukan oleh pegawai pemerintah seperti manajemen dokumen berbasis web, formulir elektronik dan hal-hal lain yang dapat disederhanakan dengan penggunaan internet.

Dalam kaitannya dengan layanan kartu tanda pencari kerja (Kartu AK-1) kota Surabaya maka sistem yang saat ini sedang dijalankan adalah sistem administrasi satu atap dan operasionalnya dilakukan secara elektronik. Bisa disebut juga sistem pemerintahan elektronik *e-government*. Berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal. Yaitu Kartu AK-1 memiliki hak untuk di hormati. Kartu AK-1 merupakan kebijakan yang ditetapkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya sebagai salah satu syarat dalam melamar pekerjaan.

Menurut Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. UPTSA adalah lembaga non struktural yang memberikan pelayanan publik di pemerintah daerah, dibawah koordinasi Badan Koorddinasi Pelayanan dan Penanaman Modal. Pelaksanaan koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lain yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan baik di bidang perizinan, rekomendasi dan surat keterangan.

Hasil penelitian terdahulu Endang Junaedi (2017) melakukan penelitian pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dengan judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sudah cukup baik, terbukti karena meningkatnya pemahaman masyarakat mengenai pembuatan kartu kuning (AK-1). Aparatur sangat berperan penting dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik. Baik buruk kemampuan aparatur pemerintah dapat dilihat dari berbagai macam pandangan baik itu dari segi pendidikan, jenjang pelatihan, jabatan, sarana dan prasarana ataupun lain sebagainya. Faktor penghambat dalam pemberian layanan adalah beban kerja yang sudah tidak kondusif dimana harus menambahkan aspek-aspek Standart Operational Prosedur (SOP).

Zainudin Arifin (2017) melakukan penelitian pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Klaten dengan judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) Di Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Klaten. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Klaten dalam pelayanan kartu kuning AK-1 dapat di ukur dengan menggunakan standart kualitas dari keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003. Indikator yang digunakan adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan dan produk pelayanan, sarana dan prasarana. Sebagian responden memberikan tanggapan baik. Berkualitas terhadap pelayanan pembuatan kartu kuning AK-1 yang diberikan Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Klaten.

Alvian Dwi Oktavias dan Weni Rosdiana, S.Sos., M.AP, melakukan penelitian pada Polres Lamongan dengan judul Efektivitas Aplikasi Sistem Operasional Terpadu Online Lamongan (SOTOLA) di Lamongan. Menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SOTOLA di Polres Lamongan tidak berjalan secara efektif, karena ada beberapa indikator yang belum berjalan seperti masih kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh petugas yang hanya sebatas di sekolah-sekolah sekitar kota dan perangkat desa saja sehingga masyarakat Lamongan masih banyak yang tidak mengetahui aplikasi SOTOLA, Oleh karena itu peneliti memberikan saran agar pihak Polres lebih sosialisasi kepada masyarakat Lamongan mengenai aplikasi SOTOLA, berikutnya yaitu lebih mengembangkan aplikasi agar tampilannya lebih menarik minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas Surabaya Single Window (SSW) dalam pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (Kartu Ak-1) di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (Uptsa) Kota Surabaya ?
2. Apa saja faktor Penghambat dan faktor pendukung dalam menerapkan Surabaya Single Window (SSW) dalam pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (Kartu Ak-1) ?

Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan dan menganalisis mengenai bagaimana Bagaimana Inovasi Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (Kartu Ak-1) Melalui Progam Surabaya Single Window Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (Uptsa) Kota Surabaya.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat proses Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (Kartu Ak-1) Melalui Progam Surabaya Single Window Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (Uptsa) Kota Surabaya.

Landasan Teori

Inovasi

Inovasi layanan dapat didefinisikan sebagai suatu proses yang berisi konsep-konsep baru dan produksi, pengembangan dan implementasi perilaku dan juga merupakan metode, perubahan respon terhadap lingkungan eksternal atau tindakan pertama akibat pengaruh lingkungan terhadap transformasi organisasi.

Cara Menerapkan inovasi

1. Nilai. Pembatasan pihak yang cukup aneh, personil tidak akan berinovasi tanpa lisensi: budaya inovatif membutuhkan pemerintahan pro-inovasi dan dukungan dari atas untuk memastikan ide-ide terangkut. Masalah kebijakan dan perilaku: mengintip inovasi dalam setiap pesan. Memelihara budaya kepercayaan di mana inovasi dipandang sebagai hal yang alamiah, bahkan biasa, dan personil berkomunikasi secara bebas dalam mendukung: ide-ide baru dan cara-cara baru dalam melakukan sesuatu diperbolehkan. Menyelaraskan insentif dan manfaat, memperbaiki disinsentif, dan memperkenalkan inovasi dalam setiap bagian dari organisasi, misalnya, melalui penghargaan, penentuan upah, dan bercerita. Tumbuhkan hal yang bekerja untuk membuat budaya inovatif semakin kuat .

Elektronik Government.

Konsep *E-Government* merupakan salah satu contoh implementasi praktek e-business dalam bidang pemerintahan. Menurut Gullledge & Sommer perubahan-perubahan yang terjadi dalam filsafat manajemen menyebabkan organisasi sektor publik berfikir dan bertindak seperti organisasi-organisasi sector privat. di 40 pemerintah di negara-negara berkembang dan transisi menemukan kenyataan bahwa sebanyak 35% implementasi *E-Government* ini bisa dikategorikan sebagai kegagalan total, sementara 50% pemerintah separuh gagal mengimplementasikan *E-Government*. Dari sekian banyak, hanya sebesar 15% pemerintah yang sukses menjalankannya.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Mukhtar (2013:10) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu. yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara terhadap narasumber petugas dinas UPTSA dan masyarakat yang melakukan permohonan. Fokus penelitian ini adalah bagaimana peneliti mengetahui efektivitas surabaya single window dalam pelayanan Kartu AK-1.

Hasil Penelitian

Untuk keberhasilan pelaksanaan program surabaya single window menurut penulis sudah tepat. Hal tersebut penulis sampaikan berdasarkan data yang didapat dari hasil wawancara online dengan pegawai Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap. Yaitu menerangkan bahwa dibutuhkan pekerja (petugas) yang berkompentensi tinggi, yaitu memiliki sumber daya manusia yang profesional dibidangnya, berpengetahuan yang baik, memiliki keterampilan yang baik, ulet dalam bekerja dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan serta berinteraksi dengan baik terhadap lingkungan kerja dan tim kerjanya. Sehingga pekerjaan yang dilakukan mendapatkan hasil yang baik dan maksimal. Hal tersebut berdampak pada kesuksesan dan keberhasilan dari program surabaya single window.

Untuk melihat sejauh mana efektifitas pelaksanaan program dari pemerintah kota surabaya dari semua proses dan kegiatan internal atau mekanisme organisasi. yang diselenggarakan oleh pihak Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap dengan memperkenalkan Surabaya Single Window (SSW) kepada masyarakat dinilai belum berjalan dengan baik. Hal tersebut dilihat dari hasil wawancara dengan pegawai UPTSA dan hasil wawancara dengan masyarakat yang sudah pernah datang untuk mengurus permohonan Kartu AK-1 di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap. Pendekatan proses menganggap efektifitas sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal.

Ketepatan sasaran program Surabaya Single Window menurut penulis sudah tepat sasaran. Hal tersebut penulis sampaikan berdasarkan data yang didapat dari hasil wawancara online dengan pegawai Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap, bahwa sasaran sudah tepat dengan ditujukan kepada masyarakat yang akan melakukan permohonan di wilayah Kota Surabaya dan lebih memudahkan masyarakat dalam mengurus permohonan Kartu AK-1 karena hanya dengan mengakses Surabaya Single Window dari rumah masyarakat sudah bisa melakukan proses permohonan mandiri yang mereka butuhkan.

Kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dengan judul “Inovasi Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (Kartu AK-1) Melalui Program Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya” dapat diambil kesimpulan. Kesimpulan tersebut dipaparkan sebagai berikut :

1. Pendekatan sumber : UPTSA dan program SSW sudah menjadi program yang efektif. Dapat dilihat dari pendekatan sumber yaitu bersinergitas antara dinas satu dan dinas yang lain untuk mendapat hubungan timbal balik yang positif dan bermanfaat bagi dinas masing-masing baik fisik atau non fisik.
2. Pendekatan proses : semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja serta hubungan antara atasan dan bawahan. dan juga dilihat dari petugas bidang layanan dan sub bidang lain saling membahu dalam kesehatan organisasi agar berjalan dengan baik.
3. Pendekatan sasaran : Ketepatan sasaran pada program Surabaya Single Window ini sudah efektif dan tepat sasaran. Hal ini terbukti bahwa sasaran utama pada program ini yaitu masyarakat yang akan melakukan perizinan khususnya Kartu AK-1.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiani , N. W. (2007). *Jurnal Ekonomi dan Sosial, Vol.2, No.1, 2007: Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar*. Bali: Departemen Ilmu Ekonomi Universitas Udayana.
- Dunn , W. N. (2008). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Effendy, O. U. (2010). *Ilmu Teori dan Filsafat Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakrya.
- Indrajid, R. E. (2004). *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta : ANDI.
- Indrajit, R. E. (2006). *Elektronik Government : Strategi Pembagunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: ANDI.
- Kurniawan. (2005). *Program Kerja Pemerintah; Konsep dan Aplikasi*. Bandung: Refika Adhitama.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lubis, M. d. (2007). *Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar .