



Kualitas Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja: Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo

Muh. Reynaldi F. Mozin^{1*}, Ismet Sulila², Sri Yulianty Mozin³

¹⁻³Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

Email: aldymozin46@gmail.com¹, ismet.sulila@ung.ac.id², yulmozin@ung.ac.id³

*Penulis Korespondensi: aldymozin46@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the service quality of the issuance of the Job Seeker Card (AK-1) at the Department of Manpower, Cooperatives, and Small and Medium Enterprises of Gorontalo City. This study focuses on the five dimensions of service quality based on the SERVQUAL model: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The study is conducted based on the decline in the number of job seeker card service users year over year, indicating issues with service quality. This study employs a qualitative, descriptive approach. Data collection techniques include observation, interview, and documentation. Data analysis uses the Miles and Huberman model, which consists of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings show that the service quality at the Department of Manpower, Cooperatives, and Small and Medium Enterprises of Gorontalo City is generally not yet optimal. In terms of tangibles, service facilities still need improvement, particularly in the comfort of service rooms. In terms of empathy, officers have shown concern for the community, but it is not yet consistent across all service situations. Responsiveness is considered fairly good, although delays in the service process still occur. In terms of reliability, services are not yet fully consistent in providing accurate, precise results. Meanwhile, in terms of assurance, officers provide polite and fairly convincing services, although their competence still needs improvement. The conclusion of this study indicates that the service quality of the issuance of the Job Seeker Card at the Department of Manpower, Cooperatives, Small and Medium Enterprises of Gorontalo City still requires improvement, particularly in enhancing facilities, human resource competence, and service consistency to increase public satisfaction.*

Keywords: Job Seeker Card; Public Satisfaction; Public Service; Service Quality; SERVQUAL.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo. Fokus penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut model Kualitas Layanan, yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Empati. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada adanya penurunan jumlah pengguna layanan kartu pencari kerja dari tahun ke tahun yang mengindikasikan adanya permasalahan dalam kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Disnakerkop & UKM Kota Gorontalo secara umum belum optimal. Pada aspek bukti fisik, fasilitas pelayanan masih perlu ditingkatkan terutama pada kenyamanan ruang layanan. Pada aspek empati, petugas sudah menunjukkan perhatian terhadap masyarakat, namun belum merata dalam semua situasi pelayanan. Daya tanggap petugas dinilai cukup baik, namun masih terdapat keterlambatan dalam proses pelayanan. Pada aspek keandalan, pelayanan belum sepenuhnya konsisten dalam memberikan layanan yang tepat dan akurat. Sementara itu, Pada aspek jaminan, petugas telah memberikan pelayanan dengan sopan dan cukup meyakinkan, meskipun kompetensi masih perlu ditingkatkan. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja di Disnakerkop & UKM Kota Gorontalo masih memerlukan perbaikan, terutama pada peningkatan fasilitas, kompetensi sumber daya manusia, serta konsistensi pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Kartu Pencari Kerja; Kepuasan Masyarakat; Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik; SERVQUAL.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, khususnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks administrasi publik, peningkatan kualitas pelayanan menjadi tuntutan utama reformasi birokrasi yang menekankan orientasi pada kepuasan masyarakat. Disnakerkop UKM Kota Gorontalo memiliki peran strategis dalam memberikan layanan administratif, termasuk pelayanan pembuatan Kartu Pencaker (AK-1) sebagai pintu awal akses masyarakat terhadap kesempatan kerja. Namun, data pelayanan menunjukkan adanya kecenderungan penurunan jumlah layanan pembuatan kartu pencari kerja dalam beberapa tahun terakhir, berbeda dengan layanan lainnya yang mengalami peningkatan. Kondisi ini mengindikasikan adanya potensi permasalahan dalam kualitas pelayanan, baik dari aspek keandalan prosedur, kecepatan layanan, kejelasan informasi, maupun fasilitas pendukung.

Sejumlah penelitian terdahulu menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik umumnya dianalisis menggunakan dimensi SERVQUAL yang mencakup bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, serta menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian sebelumnya pada sektor ketenagakerjaan juga menemukan adanya kendala pada aspek kompetensi petugas, keterbatasan fasilitas, dan belum optimalnya penerapan teknologi layanan. Meskipun demikian, kajian yang secara spesifik menganalisis kualitas pelayanan pembuatan Kartu Pencaker (AK-1) di Disnakerkop UKM Kota Gorontalo dengan pendekatan SERVQUAL masih terbatas, sehingga diperlukan penelitian yang lebih komprehensif untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus analisis kualitas pelayanan Kartu Pencari Kerja berdasarkan lima dimensi SERVQUAL dengan mempertimbangkan dinamika penurunan layanan serta konteks lokal Kota Gorontalo. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo guna mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan serta memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan publik yang lebih efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2. KAJIAN TEORITIS

Administrasi Publik

Dalam Buku Pengantar Ilmu Administrasi Publik (2021), administrasi publik merupakan cabang dari administrasi umum dengan cakupan yang lebih luas. Bidang ini mempelajari aspek administrasi, mulai dari unit terkecil seperti keluarga hingga organisasi besar seperti Perserikatan Bangsa-Bangsa, yang disusun, dikelola, dan dijalankan secara sistematis. administrasi publik juga berperan dalam penentuan kebijakan negara, karena memiliki keterkaitan erat dengan ilmu politik. Oleh sebab itu, untuk mempelajari administrasi publik, terdapat dua syarat utama, yaitu memahami administrasi umum serta menyadari bahwa permasalahan administrasi publik berkaitan dengan dinamika politik.

Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Moenir, manajemen pelayanan merupakan manajemen proses yang berfokus pada pengaturan dan pengendalian layanan agar mekanismenya berjalan tertib, lancar, tepat sasaran, serta mampu memenuhi kebutuhan pihak yang dilayani. (Kuzaemah & Nur SS, 2017).

Pelayanan Publik

Dalam (Nurhadi, 2020) Sinamebla menyatakan bahwa istilah pelayanan berasal dari kata "layan," yang berarti membantu dengan menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain dalam konteks melayani. Secara umum, pelayanan merupakan kebutuhan dasar setiap individu, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia. Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public*, yang memiliki makna umum, masyarakat, atau negara. Dalam bahasa Indonesia, kata publik telah menjadi istilah baku yang merujuk pada sesuatu yang bersifat umum, melibatkan banyak orang, atau berskala luas.

Kualitas Pelayanan Publik

Salah satu model yang sering digunakan dalam penelitian pemasaran untuk mengukur kualitas layanan adalah SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini didasarkan pada perbandingan antara ekspektasi pelanggan terhadap layanan ideal dengan persepsi mereka yaitu terhadap layanan yang diterima. Harapan pelanggan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti informasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*), kebutuhan pribadi, pengalaman sebelumnya, serta komunikasi eksternal, termasuk iklan dan strategi promosi lainnya. (Sinollah & Masruro, 2019).

Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo

Disnakerkop & UKM Kota Gorontalo adalah salah satu perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan, koperasi, dan pengembangan UKM. Pembentukan dan pengaturan kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi, serta tata kerja dinas ini diatur dalam Peraturan Wali Kota Gorontalo Nomor 39 Tahun 2016. Peraturan tersebut menetapkan bahwa dinas ini memiliki peran strategis dalam merumuskan dan melaksanakan suatu kebijakan yang disusun oleh daerah terkait tenaga kerja, pengembangan koperasi, serta pemberdayaan dari usaha kecil dan menengah.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif berbasis studi kasus yang berfokus pada analisis kualitas pelayanan pembuatan Kartu Pencaker (AK-1) di Disnakerkop dan UKM Kota Gorontalo. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai fenomena pelayanan publik melalui pengamatan langsung terhadap kondisi lapangan serta interaksi dengan informan yang terlibat. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, dengan sumber data terdiri atas data primer yang diperoleh dari pegawai serta masyarakat pengguna layanan, dan data sekunder berupa dokumen pendukung terkait pelayanan. Analisis data dilakukan secara sistematis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi untuk memastikan temuan penelitian valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini berfokus penelitian yaitu Bagaimana Kualitas Pelayanan di Disnakerkop & UKM Kota Gorontalo yang berpatokan pada teori dari (Parasuraman et al., 2022) terkait *Service Quality* yang sering digunakan dalam penelitian pemasaran. Indikator yang digunakan didalamnya yakni terdapat 5 indikator yang telah dijadikan Sub fokus yaitu, *Tangibles* (Bukti Fisik), *Empathy* (Empati), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Reliability* (Keandalan) dan *Assurance* (Jaminan).

Bukti Fisik (Tangibles)

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara dengan informan pegawai maupun masyarakat, serta hasil observasi yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa aspek bukti fisik (*tangibles*) pada pelayanan pembuatan Kartu Pencaker (AK-1) di Disnakerkop & UKM Kota Gorontalo secara umum sudah tersedia dan menunjang jalannya pelayanan. Sarana dan prasarana dasar seperti ruang tunggu, loket serta tempat duduk begitu pula peralatan pelayanan seperti komputer, mesin cetak, sistem aplikasi, dan jaringan internet yang digunakan oleh petugas. Selain itu, informasi fisik berupa banner, papan alur pelayanan, dan daftar persyaratan sudah jelas dan mudah diakses oleh masyarakat, sehingga memudahkan pemohon memahami tahapan layanan. Penampilan dan kerapian petugas umumnya mencerminkan profesionalitas, meskipun ada beberapa catatan terkait konsistensi penampilan dan penggunaan alas kaki yang kurang formal.

Meski fasilitas dasar dan peralatan sudah memadai, pengalaman masyarakat menunjukkan bahwa kenyamanan dan kelancaran pelayanan masih dapat ditingkatkan, terutama terkait kapasitas ruangan tunggu dan kestabilan sistem aplikasi. Secara keseluruhan, bukti fisik (*tangibles*) sudah mendukung penyelenggaraan pelayanan, namun perlu perbaikan dan penyesuaian agar pelayanan publik benar-benar layak, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Empati (Empathy)

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara dengan informan pegawai maupun masyarakat, terlihat bahwa aspek empati dalam pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja di Disnakerkop & UKM Kota Gorontalo pada umumnya telah diupayakan oleh para petugas pelayanan. Hal ini tercermin dari sikap ramah, sopan, serta perlakuan yang saling menghargai kepada setiap pemohon layanan tanpa membedakan latar belakang mereka. Selain itu, petugas juga berusaha memberikan perhatian kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dengan memberikan penjelasan, arahan, serta membantu pemohon memahami prosedur yang harus dilakukan.

Dalam proses pelayanan, petugas juga berupaya meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan maupun kebutuhan masyarakat serta menyesuaikan cara penyampaian pelayanan agar lebih mudah dipahami oleh pemohon. Meskipun demikian, dalam kondisi tertentu seperti ketika antrean pelayanan cukup banyak, waktu yang dimiliki petugas untuk memberikan perhatian secara lebih mendalam kepada setiap pemohon menjadi sedikit terbatas. Namun secara keseluruhan, masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diberikan telah menunjukkan

adanya perhatian dan kepedulian dari petugas sehingga pemohon merasa dilayani dengan baik dan tidak sekadar menjadi objek dalam proses pelayanan administratif.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara yang dilakukan dengan pegawai maupun masyarakat pemohon, bahwa daya tanggap (*responsiveness*) petugas pelayanan dalam proses pembuatan Kartu Pencaker (AK-1) di Disnakerkop & UKM Kota Gorontalo pada umumnya telah berjalan dengan cukup baik. Petugas pelayanan dinilai mampu memberikan respons yang cepat ketika menghadapi berbagai situasi yang muncul selama proses pelayanan, seperti ketidaklengkapan berkas, kendala pada sistem pelayanan, maupun ketika masyarakat membutuhkan penjelasan tambahan mengenai prosedur yang harus dilakukan. Dalam menangani permasalahan yang terjadi, pegawai berupaya memberikan arahan secara langsung kepada pemohon serta menindaklanjuti kendala teknis dengan melaporkannya kepada pihak yang berwenang agar proses pelayanan tetap dapat berjalan.

Meskipun demikian, dalam praktiknya mekanisme penanganan pertanyaan maupun pengaduan dari masyarakat masih dilakukan secara langsung oleh petugas pelayanan tanpa adanya loket atau fasilitas khusus yang terpisah, sehingga pada kondisi tertentu masyarakat menilai perlunya penyediaan sarana khusus untuk mempermudah penyampaian informasi atau keluhan. Selain itu, bantuan dari petugas umumnya diberikan ketika masyarakat menyampaikan kesulitan yang dialami, sementara sebagian masyarakat juga merasa terbantu dengan adanya papan informasi yang telah menyediakan penjelasan mengenai alur pelayanan dan persyaratan yang dibutuhkan. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa daya tanggap petugas pelayanan telah terlihat melalui kemampuan mereka dalam merespons kebutuhan masyarakat serta memberikan solusi terhadap kendala yang muncul, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang dapat dikembangkan guna meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Keandalan (Reliability)

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti melalui lima pertanyaan terkait konsistensi waktu pelayanan, kemungkinan keterlambatan atau kesalahan, konsistensi penyampaian informasi, mekanisme pengendalian dan evaluasi internal, serta respons terhadap keluhan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa aspek keandalan (*reliability*) dalam melaksanakan pelayanan pengurusan penerbitan Kartu Pencaker (AK-1) Disnakerkop & UKM Kota Gorontalo pada umumnya telah berjalan menurut peneliti belum cukup baik tetapi sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Hal

ini terlihat dari konsistensi waktu penyelesaian pelayanan yang umumnya dapat diselesaikan dalam satu hari kerja apabila persyaratan telah lengkap namun masih saja ketika terjadi lonjakan pemohon proses dapat diselesaikan hingga 2-3 hari kerja, minimnya kesalahan dalam proses penerbitan yang hanya bersifat teknis dan dapat segera diperbaiki oleh petugas, serta konsistensi pegawai dalam memberikan informasi yang jelas dan seragam kepada masyarakat. Selain itu, adanya mekanisme pengendalian dan evaluasi internal yang dilakukan secara rutin oleh pimpinan bidang serta tersedianya sarana penanganan keluhan melalui kontak pegawai dan Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan adanya upaya berkelanjutan untuk menjaga kualitas pelayanan.

Meskipun demikian, beberapa kendala teknis seperti lonjakan jumlah pemohon pada hari tertentu dan gangguan jaringan pada sistem Siapkerja terkadang masih mempengaruhi ketepatan waktu pelayanan, sehingganya secara umum kondisi tersebut belum dapat dimaksimalkan namun masih dapat dikendalikan oleh petugas sehingga tingkat keandalan pelayanan perlu ditingkatkan lagi agar lebih baik sehingga kedepannya kendala-kendala yang masih sering terjadi dapat dievaluasi dan diatasi secara baik oleh Bidang Tenaga Kerja agar proses pengurusan penerbitan Kartu Pencaker (AK-1) di Disnakerkop & UKM Kota Gorontalo dapat meningkat lebih baik.

Jaminan (Assurance)

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan serta hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa aspek jaminan dalam pelayanan pembuatan Kartu Pencaker di Disnakerkop & UKM Kota Gorontalo pada dasarnya telah diupayakan oleh pihak instansi melalui beberapa hal. Dari sisi kompetensi, pegawai pelayanan dinilai memiliki pemahaman mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan yang berlaku, yang juga didukung dengan adanya uji kompetensi serta arahan sebelum pelaksanaan pelayanan. Hal tersebut membantu petugas dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai alur pelayanan yang harus diikuti.

Selain itu, sikap petugas dalam melayani masyarakat juga dinilai cukup memberikan rasa aman dan kepercayaan, terutama melalui pemeriksaan kelengkapan dokumen serta penjelasan mengenai proses pelayanan yang dilakukan. Dalam hal transparansi pelayanan, baik pihak dinas maupun masyarakat menyampaikan bahwa pengurusan Kartu Pencari Kerja tidak dipungut biaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga masyarakat dapat memahami bahwa pelayanan tersebut dilakukan secara terbuka. Di sisi lain, upaya menjaga kerahasiaan data pribadi masyarakat juga telah dilakukan melalui epenggunaan sistem yang terhubung

dengan akun pemohon, meskipun keamanan sistem tersebut masih perlu terus diperhatikan dan ditingkatkan. Selain itu, dalam pelaksanaan pelayanan juga telah terdapat pedoman etika yang menjadi acuan bagi pegawai dalam melayani masyarakat, walaupun dalam beberapa kondisi masih ditemukan kendala seperti keterbatasan jumlah petugas yang dapat mempengaruhi kelancaran pelayanan.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan di Disnakerkop & UKM Kota Gorontalo dengan menggunakan pendekatan indikator *TERRA* dari (Parasuraman et al., 2022), yang mencakup Bukti Fisik, Empati, Daya Tanggap, Keandalan & Jaminan. Melalui indikator-indikator tersebut, peneliti menelaah bagaimana setiap aspek pelayanan memengaruhi pengalaman masyarakat, mulai dari fasilitas dan peralatan yang tersedia, hingga sikap dan kompetensi petugas dalam memberikan layanan.

Bukti Fisik (Tangibles)

Aspek bukti fisik dalam pelayanan pembuatan Kartu Pencaker (AK-1) di Disnakerkop & UKM Kota Gorontalo pada dasarnya sudah tersedia dan mendukung jalannya pelayanan. Ruang tunggu, loket pelayanan, kursi, serta peralatan seperti komputer, mesin cetak, dan sistem aplikasi sudah digunakan dalam proses penerbitan kartu. Informasi fisik berupa banner, papan alur pelayanan, dan daftar persyaratan juga mudah diakses sehingga membantu masyarakat memahami prosedur. Penampilan petugas pada umumnya rapi, meskipun belum sepenuhnya konsisten. Namun demikian, kenyamanan layanan masih dapat ditingkatkan, terutama terkait kapasitas ruang tunggu dan stabilitas sistem aplikasi. Secara keseluruhan, bukti fisik pelayanan sudah memadai tetapi masih memerlukan beberapa perbaikan agar pelayanan dapat berlangsung lebih nyaman dan efisien bagi masyarakat.

Empati (Empathy)

Aspek empati dalam pelayanan pembuatan Kartu Pencaker di Disnakerkop & UKM Kota Gorontalo pada umumnya sudah diupayakan oleh petugas pelayanan. Hal ini terlihat dari sikap ramah, sopan, dan saling menghargai yang ditunjukkan kepada setiap pemohon tanpa membedakan latar belakang mereka. Petugas juga berusaha memberikan perhatian kepada masyarakat yang mengalami kesulitan, baik melalui penjelasan tambahan, arahan mengenai tahapan pelayanan, maupun bantuan dalam memahami persyaratan yang harus dipenuhi.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap petugas dalam proses pembuatan Kartu Pencaker di Disnakerkop & UKM Kota Gorontalo sudah berjalan cukup baik. Petugas umumnya memberikan respons yang cepat ketika menemui kendala di lapangan, seperti berkas pemohon yang belum lengkap, gangguan pada sistem, atau ketika masyarakat membutuhkan penjelasan tambahan mengenai prosedur. Dalam menghadapi permasalahan tersebut, pegawai biasanya langsung memberikan arahan dan menindaklanjuti kendala teknis dengan melaporkannya kepada bagian yang berwenang agar pelayanan tetap dapat dilanjutkan. Namun, dalam praktiknya mekanisme penerimaan pertanyaan maupun keluhan masih dilakukan langsung melalui petugas pelayanan tanpa adanya loket khusus, sehingga pada kondisi tertentu masyarakat merasa fasilitas tambahan seperti loket informasi atau pengaduan akan lebih membantu.

Keandalan (Reliability)

Aspek keandalan (*reliability*) dalam pelayanan penerbitan Kartu Pencaker (AK-1) di Disnakerkop & UKM Kota Gorontalo telah berjalan sesuai SOP, meskipun menurut peneliti belum sepenuhnya memenuhi standar ideal sebagaimana digambarkan dalam teori SERVQUAL oleh (Parasuraman et al., 2022). Dalam teori tersebut, *reliability* menekankan kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sejak awal hingga akhir proses. Selain itu, ditunjukkan pula bahwa pelayanan AK-1 pada kondisi normal memang dapat diselesaikan dalam satu hari kerja, sesuai ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang dapat diprediksi waktu penyelesaiannya. Namun ketika terjadi lonjakan pemohon atau gangguan jaringan pada sistem Siapkerja, waktu penyelesaian dapat melebar menjadi dua sampai tiga hari.

Jaminan (Assurance)

Aspek jaminan dalam pelayanan pembuatan Kartu Pencaker di Disnakerkop & UKM Kota Gorontalo pada dasarnya telah diupayakan melalui beberapa bentuk pelayanan. Dari sisi kompetensi, pegawai pelayanan dinilai telah memiliki pemahaman yang cukup mengenai prosedur dan persyaratan yang berlaku. Hal ini didukung dengan adanya uji kompetensi serta arahan yang diberikan sebelum pelaksanaan pelayanan sehingga petugas mampu menjelaskan alur pelayanan kepada masyarakat dengan lebih jelas. Selain itu, sikap petugas dalam melayani masyarakat juga dinilai mampu menumbuhkan rasa percaya, terutama melalui proses pemeriksaan kelengkapan dokumen serta penjelasan terkait tahapan pelayanan yang sedang dijalankan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan penerbitan Kartu Pencaker (AK-1) pada Disnaerkop dan UKM Kota Gorontalo secara umum telah berjalan cukup baik, terutama pada aspek keandalan dan jaminan yang ditandai dengan adanya prosedur pelayanan yang jelas, kepastian biaya gratis, serta kompetensi petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Namun demikian, hasil penelitian juga mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterbatasan pada aspek fasilitas fisik, kecepatan pelayanan, dan konsistensi penyampaian informasi kepada pemohon layanan, sehingga berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui penguatan profesionalitas aparatur, evaluasi pelayanan secara berkala, perbaikan sarana prasarana, serta peningkatan keterbukaan informasi guna menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup yang hanya berfokus pada satu instansi sehingga generalisasi temuan harus dilakukan secara hati-hati, dan penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan lokasi serta mengintegrasikan pendekatan kuantitatif guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Disnakerkop dan UKM Kota Gorontalo terus meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan Kartu Pencaker (AK-1) melalui perbaikan yang berkelanjutan pada aspek profesionalitas aparatur, evaluasi layanan secara berkala, serta penyediaan sarana dan prasarana yang lebih memadai guna mendukung kenyamanan masyarakat. Peningkatan keterbukaan informasi pelayanan juga perlu diperkuat agar masyarakat memperoleh kejelasan terkait prosedur, persyaratan, dan alur pelayanan sehingga proses layanan menjadi lebih efektif dan transparan. Selain itu, penelitian ini terbatas pada satu instansi dan menggunakan pendekatan kualitatif sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi secara luas, oleh karena itu penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan lokasi serta menggabungkan pendekatan kuantitatif guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik. Rekomendasi ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi instansi terkait dalam meningkatkan mutu pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Abdussamad, J., Sopingi, I., Hi, S., Sy, M., Setiawan, B., & Sibua, N. (2024). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan mixed method: Buku referensi.
- Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Kebijakan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Evaluasi. Bandung: ALFABETA.
- Fitrianingsih, S., Mozin, Y., & Nani, Y. N. (2024). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Samsat Kecamatan Bonepantai Kabupaten Bone Bolango). *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(11).
- Hamas, H., & Fanida, E. (2024). Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik melalui Aplikasi Wargaku oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. *Publika*. <https://doi.org/10.26740/publika.v12n2.p421-434>.
- Hastuti, E. K., & Purwanto, W. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Kebumen. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 1(2), 457-484. <https://doi.org/10.32477/jrabi.v1i2.383>
- Isti Uwaka, N. A., Isa, R., & Mozin, S. Y. (2026). Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota Gorontalo (Studi Kasus pada Bidang Pengembangan Destinasi Pariwisata dan Industri Pariwisata). *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 9530–9537. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.4350>.
- Kurniaty, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karau Kuala Tahun 2022. *Pencerah Publik*. <https://doi.org/10.33084/pencerah.v9i1.3383>.
- Mozin, S. Y., & Isa, R. (2023). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 1(4), 150–155. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v1i4.75>.
- Parasuraman Zeithaml. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjarnayar Paciran Lamongan). *Pemasaran Jasa*, 1(1), 15.
- Pattimahu, S. (2023). Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*. <https://doi.org/10.55606/jebaku.v3i2.1920>.
- Prakash, S., Dev, S., Soni, G. *et al.* Fostering the SMEs Organizational Sustainability: An Analysis for Competitive Advantage in Context to Circular Economy. *JGBC* 18, 101–113 (2023). <https://doi.org/10.1007/s42943-023-00071-5>
- Salsabila, N., & Mayarni, M. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Menuju Smart City Madani Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. *Reformasi*. <https://doi.org/10.33366/Rfr.V11i2.2596>.

- Subhan, S. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Nusaheang Kabupaten Kuningan. *Sosfilkom: Jurnal Sosial, Filsafat dan Komunikasi*. <https://doi.org/10.32534/Jsfk.V14i02.1627>.
- Sulila, I., Ilato, R., & Santoso, I. R. (2024). Bureaucratic Reform through Public Policy Implementing Quality Dimensions in Integrated Licensing Services. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 14(1), 1–17. <https://doi.org/10.31289/jap.v14i1.10726>
- Sumijatun, S., Selviady, S., & Antony, A. (2021). Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rawat Jalan. *Jurnal Persatuan Perawat Nasional Indonesia (Jppni)*. <https://doi.org/10.32419/Jppni.V6i1.260>.
- Syafrinaldi Syafrinaldi, Syamsir Syamsir, Rinjani Devina Suri, Dista Sakila, Dwi Purnomo, & Febi Febriyanti. (2022). 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*, 1(2), 163–178. <https://doi.org/10.55606/mateandrau.v1i2.165>
- Trisantosa, I. N., Kurniasih, D., & Hubeis, M. (2022). Pelayanan Publik Berbasis Digital.
- Wardana, A. (2022). Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Online: Studi Kasus di Kepolisian Resor Sidoarjo. *Journal of Governance and Administrative Reform*. <https://doi.org/10.20473/jgar.v1i1.37953>.
- Wibowo, A., & Kertati, I. (2022). Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik. *Public Service And Governance Journal*. <https://doi.org/10.56444/Psgj.V3i01.2785>.