



Efektivitas Pelayanan Digitalisasi Kartu Prakerja di Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UKM di Kota Gorontalo

Artawanda Pakaya^{1*}, Rustam Tohopi², Alexander H. Badjuka³

¹⁻³Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

Email: artawandapakaya23@gmail.com¹, rustam@ung.ac.id², abadjuka@ung.ac.id³

*Penulis Korespondensi: artawandapakaya23@gmail.com

Abstract. This study aims to analyze the effectiveness of digitalized Pre-Employment Card services at the Department of Manpower, Cooperatives, and SMEs of Gorontalo City. The study is motivated by the ongoing transformation of digital-based public services, which requires improvements in the quality of information, consultation, and assistance provided to the public regarding the Pre-Employment Card Program. A qualitative approach with a descriptive design was employed. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving the Head of the Department, heads of relevant divisions, implementing staff, and participants of the Pre-Employment Card Program. Data were analyzed using the Miles and Huberman model, consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The study adopted Agus Dwiyanto's (2006) theory of service effectiveness, which includes the indicators of productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. The findings reveal that the digitalized Pre-Employment Card services have generally been implemented effectively. Government personnel were able to provide timely information and assistance, while service quality was reflected in courteous interactions, transparent information, and accessible digital services. In terms of responsibility and accountability, service implementation complied with established procedures and remained publicly accountable. However, several challenges persist, particularly the limited public understanding of the procedures for using the digital platform. Therefore, broader public outreach, improved human resource capacity, and the optimization of digital infrastructure are recommended to further enhance service effectiveness and support the delivery of high-quality digital public services in the future.

Keywords: Agus Dwiyanto; Digitalization; Pre-Employment Card; Public Service; Service Effectiveness.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan digitalisasi Kartu Prakerja di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, dan UKM Kota Gorontalo. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh transformasi pelayanan publik berbasis digital yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam penyediaan informasi, konsultasi, dan pendampingan kepada masyarakat terkait Program Kartu Prakerja. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri atas Kepala Dinas, kepala bidang terkait, pegawai pelaksana, serta masyarakat peserta Kartu Prakerja. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas pelayanan menurut Agus Dwiyanto (2006) yang mencakup indikator produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan digitalisasi Kartu Prakerja di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, dan UKM Kota Gorontalo telah berjalan cukup efektif. Hal tersebut tercermin dari kemampuan aparatur dalam memberikan informasi dan pendampingan secara cepat, responsif, dan ramah, didukung keterbukaan informasi serta kemudahan akses layanan. Dari aspek responsibilitas dan akuntabilitas, pelayanan telah dilaksanakan sesuai prosedur dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Namun, masih terdapat kendala berupa rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap mekanisme penggunaan platform digital Kartu Prakerja. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta optimalisasi sarana pendukung digital untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di masa mendatang.

Kata Kunci: Agus Dwiyanto; Digitalisasi; Efektivitas Pelayanan; Kartu Prakerja; Pelayanan Publik.

1. LATAR BELAKANG

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu strategi pemerintah Indonesia untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), berbagai instansi pemerintah didorong untuk menghadirkan layanan yang

lebih mudah, cepat, dan terjangkau bagi masyarakat, termasuk pada sektor ketenagakerjaan. Salah satu implementasi kebijakan tersebut diwujudkan melalui Program Kartu Prakerja yang dirancang untuk meningkatkan kompetensi tenaga kerja melalui pelatihan berbasis digital disertai pemberian insentif kepada para peserta. Digitalisasi dalam penyelenggaraan program ini diharapkan dapat memperluas jangkauan akses masyarakat terhadap layanan pemerintah, meningkatkan efisiensi proses administrasi, serta mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih transparan, efektif, dan berkualitas.

Namun demikian, implementasi pelayanan digital melalui Program Kartu Prakerja di tingkat daerah masih dihadapkan pada berbagai kendala, antara lain rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, serta belum optimalnya kesiapan sumber daya manusia dalam memberikan pendampingan dan pelayanan kepada masyarakat. Di Kota Gorontalo, Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, dan UKM berperan sebagai fasilitator sekaligus penyedia informasi bagi masyarakat dalam mendukung pelaksanaan Program Kartu Prakerja. Oleh sebab itu, perlu dilakukan kajian mengenai efektivitas pelayanan digitalisasi Program Kartu Prakerja dengan meninjau aspek produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Kajian tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai tingkat keberhasilan implementasi layanan digital sekaligus menjadi dasar evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan.

2. KAJIAN TEORITIS

Administrasi Publik

Menurut Dwight Waldo, administrasi publik adalah proses dan studi mengenai bagaimana kebijakan publik dirumuskan dan dilaksanakan dalam struktur pemerintahan. Waldo menekankan bahwa karena administrasi publik sangat erat kaitannya dengan etika, nilai-nilai, dan kepentingan umum, bidang ini memiliki komponen normatif. Sementara itu, Nicholas Henry menjelaskan bahwa administrasi publik berkembang melalui beberapa paradigma yang menunjukkan perubahan orientasi dari sekadar efisiensi menuju tata kelola yang demokratis. Administrasi publik tidak hanya dipandang sebagai aktivitas teknis tetapi juga sebagai bidang ilmiah yang dinamis dan multidimensional.

Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2010), pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat atau kelompok tertentu, meskipun hasil layanan tersebut tidak selalu berupa produk yang berwujud. Sementara itu, Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah seluruh bentuk pelayanan yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah, serta BUMN dan BUMD, dalam penyediaan barang publik maupun jasa publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kualitas Pelayanan

Dwiyanto menekankan bahwa layanan publik yang berkualitas tinggi harus berorientasi pada kepentingan publik, transparan, serta mampu memberikan jaminan layanan yang jelas dan tidak ambigu. Hal ini penting karena masyarakat sebagai penerima layanan memiliki hak untuk mendapatkan layanan yang cepat, lugas, dan tidak diskriminatif (Ilmu et al., 2020).

Efektivitas Pelayanan

Menurut Agus dwiyanto (2006) efektivitas pelayanan publik dapat dinilai dari kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan pelayanan serta memberikan manfaat bagi masyarakat. Efektivitas pelayanan publik mencerminkan keberhasilan lembaga pemerintah dalam menyediakan layanan cepat, tepat, terbuka, dan peka terhadap tuntutan masyarakat (Salvia, 2026)

Dwiyanto mengemukakan lima indikator utama untuk menilai efektivitas pelayanan publik, yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Produktivitas berkaitan dengan kemampuan organisasi menghasilkan layanan secara efisien, kualitas pelayanan mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, responsivitas menunjukkan kemampuan aparatur dalam mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat, responsibilitas menekankan kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan aturan dan prosedur yang berlaku, sedangkan akuntabilitas berkaitan dengan pertanggungjawaban organisasi kepada publik atas setiap kebijakan dan tindakan yang dilakukan. Kelima indikator tersebut menjadi ukuran yang komprehensif dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pada era digitalisasi pelayanan pemerintahan.

Pemerintahan Digital (*Digital Government*)

Digital government merupakan inisiatif pemerintah yang berfokus pada transformasi cara kerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital. Pendekatan ini bertujuan untuk menghadirkan layanan yang lebih cepat, transparan, efektif, dan efisien, sekaligus menyederhanakan berbagai proses administrasi. Dalam konteks pemerintahan modern, digital government menjadi strategi penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) karena memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan pemerintah secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan (Rahmayani et al., 2025).

Kartu Prakerja

Program Kartu Prakerja merupakan salah satu instrumen kebijakan pemerintah dalam bidang ketenagakerjaan yang dirancang untuk meningkatkan kualitas kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan yang diselenggarakan secara digital. Sasaran program ini meliputi pencari kerja, pekerja yang mengalami pemutusan hubungan kerja (PHK), serta masyarakat yang ingin mengembangkan kemampuan dan keterampilan kerja guna meningkatkan produktivitas serta daya saing dalam menghadapi perkembangan pasar tenaga kerja yang terus berubah. Pelaksanaan Kartu Prakerja dilakukan secara daring melalui platform resmi yang memungkinkan peserta melakukan pendaftaran, seleksi, pembelian pelatihan, hingga penerimaan insentif secara transparan dan efisien. Digitalisasi program ini memberikan manfaat berupa kemudahan akses pelatihan tanpa batas ruang dan waktu, peningkatan kompetensi kerja, serta perluasan kesempatan kerja bagi masyarakat.

Digitalisasi Layanan

Digitaisasi layanan merupakan proses transformasi pelayanan publik dari sistem konvensional berbasis tatap muka menjadi sistem berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Transformasi ini bertujuan meningkatkan efektivitas, akuntabilitas, dan keterbukaan dalam penyelenggaraan layanan publik. Digitalisasi layanan merupakan bagian dari reformasi birokrasi dan penerapan e-Government, yang mendorong integrasi sistem penyederhanaan prosedur, serta percepatan akses layanan bagi masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai efektivitas pelayanan digitalisasi Kartu Prakerja di Disnakerkop UKM Kota Gorontalo. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi dengan melibatkan 11 informan yang

terdiri atas pejabat dinas, pelaksana teknis, serta masyarakat peserta Kartu Prakerja yang dipilih secara purposive. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Sementara itu, keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik guna memastikan bahwa informasi yang diperoleh benar-benar menggambarkan kondisi pelayanan digitalisasi Kartu Prakerja di Kota Gorontalo secara objektif dan dapat dipercaya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran secara langsung mengenai efektivitas pelayanan digitalisasi Kartu Prakerja yang dilaksanakan oleh Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan UKM Kota Gorontalo. Analisis efektivitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada lima indikator yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006), yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Kelima indikator tersebut digunakan untuk menganalisis sejauh mana pelayanan digitalisasi Kartu Prakerja telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif. Hasil penelitian diperoleh melalui proses observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri atas aparatur Disnakerkop UKM Kota Gorontalo serta masyarakat sebagai peserta Program Kartu Prakerja. Berikut disajikan hasil temuan penelitian berdasarkan masing-masing indikator efektivitas pelayanan.

Produktivitas

Layanan digitalisasi Kartu Pra-Kerja Kantor Tenaga Kerja, Koperasi, dan UKM Kota Gorontalo umumnya sangat produktif, menurut wawancara dengan berbagai informan. Kemampuan masyarakat untuk menerima layanan dan dukungan dari pihak berwenang, penggunaan teknologi dalam proses layanan, dan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kapasitas staf semuanya menjadi contoh dari hal ini. Meskipun demikian, sejumlah variabel terus memengaruhi produktivitas layanan, termasuk rendahnya literasi digital masyarakat dan masalah teknis dengan jaringan internet dan sistem aplikasi.

Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil berbagai wawancara, layanan digitalisasi Kartu Pra-Kerja Kantor Tenaga Kerja, Koperasi, dan UKM Kota Gorontalo secara umum berkualitas tinggi. Hal ini terlihat dari kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas, pelayanan yang sopan dan cepat, ketersediaan standar pelayanan yang menjadi pedoman kerja mereka, dan

upaya untuk menyelesaikan keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Lebih lanjut, masyarakat sebagai pengguna layanan juga memberikan penilaian positif terhadap layanan yang mereka terima, terutama tentang kemudahan memperoleh informasi dan dukungan dalam mengakses layanan digital Kartu Pra-Kerja. Temuan ini memperlihatkan bahwasanya kualitas pelayanan yang diberikan sudah mendukung efektivitas pelayanan digitalisasi Kartu Prakerja di Disnakerkop UKM Kota Gorontalo.

Responsivitas

Berdasarkan hasil wawancara secara keseluruhan, akuntabilitas para pejabat dalam digitalisasi Kartu Pra-Kerja di Kantor Tenaga Kerja, Koperasi, dan UKM Kota Gorontalo umumnya berhasil. Para pejabat menunjukkan bahwa mereka dapat menanggapi kekhawatiran masyarakat secara efisien, memberikan penjelasan yang ringkas, dan menangani berbagai macam keluhan. Selain itu, akses masyarakat terhadap informasi telah dipercepat dengan penggunaan teknologi komunikasi. Namun demikian, kecepatan respons layanan terhambat oleh sejumlah masalah, termasuk dokumen yang tidak lengkap yang diserahkan oleh masyarakat, masalah konektivitas internet, dan gangguan sistem pusat. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan digitalisasi Kartu Pra-Kerja Kantor Disnakerkop UKM Kota Gorontalo lebih berhasil karena komponen akuntabilitasnya.

Responsibilitas

Berdasarkan temuan wawancara secara keseluruhan untuk indikator tanggung jawab, dapat disimpulkan bahwa Disnakerkop UKM Kota Gorontalo telah menunjukkan tingkat akuntabilitas yang cukup baik dalam digitalisasi Kartu Pra-Kerja. Hal ini terlihat dari pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas dan fungsi utama masing-masing, kesadaran karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan secara bertanggung jawab, dan adanya mekanisme pengawasan yang diterapkan oleh manajemen untuk memastikan setiap tugas dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Lebih lanjut, wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa para pejabat dipandang menunjukkan akuntabilitas yang baik dalam memberikan layanan. Masyarakat melihat ketulusan para petugas dalam membantu menangani berbagai tantangan yang mereka hadapi selama Program Kartu Pra-Kerja. Para pejabat tidak hanya memberikan informasi tetapi juga memberikan arahan hingga masyarakat memahami prosedur yang diperlukan. Temuan ini menunjukkan bahwa tanggung jawab pejabat telah memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas layanan digitalisasi Kartu Pra-Kerja di Kantor Nakerkop UKM Kota Gorontalo.

Akuntabilitas

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa akuntabilitas layanan digitalisasi Kartu Pra-Kerja di Kantor Nakerkop UKM Kota Gorontalo telah berjalan cukup efektif. Hal ini dibuktikan dengan adanya sistem pelaporan kinerja kepada manajemen, penilaian berkala terhadap layanan yang diberikan, dan akses publik terhadap informasi. Lebih lanjut, masyarakat juga memberikan penilaian positif terhadap transparansi informasi dan akuntabilitas pejabat dalam melaksanakan layanan. Hasil ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digitalisasi Kartu Pra-Kerja telah didukung oleh komponen akuntabilitas karena layanan tersebut tidak hanya berpusat pada pelaksanaan pekerjaan tetapi juga pada akuntabilitas, transparansi, dan keterbukaan kepada publik sebagai penerima layanan.

Pembahasan

Pembahasan penelitian ini disusun berdasarkan hasil temuan lapangan mengenai efektivitas pelayanan digitalisasi Kartu Prakerja di Disnakerkop UKM Kota Gorontalo. Analisis dilakukan dengan menginterpretasikan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang kemudian dikaitkan dengan teori efektivitas pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto (2006), yang meliputi produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Pembahasan ini bertujuan untuk menjelaskan sejauh mana pelayanan digitalisasi Kartu Prakerja telah dilaksanakan secara efektif, sekaligus mengidentifikasi berbagai faktor pendukung maupun kendala yang memengaruhi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, pembahasan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi pelayanan digitalisasi Kartu Prakerja serta menjadi dasar dalam merumuskan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik Di Disnakerkop UKM Kota Gorontalo.

Produktivitas

Produktivitas pelayanan digitalisasi Kartu Prakerja di Disnakerkop UKM Kota Gorontalo menunjukkan hasil yang cukup baik. Hal ini terlihat dari kemampuan aparatur dalam memberikan informasi, pendampingan, serta solusi kepada masyarakat selama proses pendaftaran dan penggunaan platform digital Kartu Prakerja. Pemanfaatan teknologi informasi juga membantu mempercepat penyampaian informasi dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan. Temuan tersebut sejalan dengan teori produktivitas pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto yang menekankan bahwa produktivitas diukur dari kemampuan organisasi memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Aryanisila (2022)

yang menyatakan bahwa keberhasilan Program Kartu Prakerja dipengaruhi oleh kemampuan penyelenggara dalam memberikan pelayanan dan memanfaatkan teknologi digital secara optimal.

Di sisi lain, produktivitas pelayanan masih dipengaruhi oleh beberapa kendala, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, gangguan jaringan internet, serta permasalahan teknis pada sistem pusat Program Kartu Prakerja. Kondisi tersebut mengharuskan aparatur memberikan pendampingan yang lebih intensif kepada masyarakat. Meskipun demikian, dedikasi aparatur dalam memberikan pelayanan tetap mampu menjaga produktivitas layanan berjalan dengan baik. Temuan ini didukung oleh penelitian Darmasih (2022) yang menunjukkan bahwa keberhasilan Program Kartu Prakerja tidak hanya bergantung pada sistem digital, tetapi juga pada peran aktif aparatur dalam membantu masyarakat memperoleh manfaat program. Dengan demikian, produktivitas pelayanan digitalisasi Kartu Prakerja di Disnakerkop UKM Kota Gorontalo telah memenuhi indikator produktivitas menurut Agus Dwiyanto, meskipun peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi masih perlu terus dilakukan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan digitalisasi Kartu Prakerja di Disnakerkop UKM Kota Gorontalo telah menunjukkan hasil yang cukup baik. Hal ini terlihat dari kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang ramah, sopan, serta informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, penerapan sistem pelayanan berbasis digital memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi dan mengakses Program Kartu Prakerja secara lebih cepat dan praktis. Temuan tersebut sesuai dengan teori Agus Dwiyanto yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan diukur dari kemampuan organisasi publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang cepat, tepat, mudah diakses, serta mampu memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Khalishah dan Tarigan (2023) yang menyimpulkan bahwa kualitas layanan berbasis elektronik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan, sehingga semakin baik kualitas pelayanan digital yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Meskipun demikian, kualitas pelayanan masih menghadapi beberapa kendala, terutama gangguan jaringan internet, permasalahan pada sistem pusat Program Kartu Prakerja, serta masih adanya masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam memanfaatkan teknologi digital. Kondisi tersebut terkadang menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang optimal. Namun,

aparatur tetap berupaya memberikan pendampingan dan solusi kepada masyarakat agar setiap kendala dapat diselesaikan dengan baik. Temuan ini didukung oleh penelitian Oktavian dkk. (2024) yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kompetensi aparatur, pemanfaatan teknologi informasi, serta tersedianya sarana dan prasarana pendukung yang memadai. Dengan demikian, kualitas pelayanan digitalisasi Kartu Prakerja di Disnakerkop UKM Kota Gorontalo telah memenuhi indikator kualitas pelayanan menurut Agus Dwiyanto, meskipun penguatan infrastruktur teknologi dan peningkatan literasi digital masyarakat masih perlu terus dilakukan.

Responsivitas

Responsivitas aparatur dalam pelayanan digitalisasi Kartu Prakerja di Disnakerkop UKM Kota Gorontalo menunjukkan hasil yang baik. Aparatur dinilai mampu merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat melalui pemberian informasi, arahan, serta pendampingan dalam mengatasi berbagai kendala yang dihadapi selama proses pendaftaran maupun penggunaan platform digital Kartu Prakerja. Selain itu, setiap keluhan masyarakat ditindaklanjuti sesuai prosedur dengan terlebih dahulu mengidentifikasi sumber permasalahan agar solusi yang diberikan tepat sasaran. Hasil penelitian ini mendukung pandangan Agus Dwiyanto yang menyatakan bahwa responsivitas mencerminkan kemampuan organisasi publik dalam memahami kebutuhan masyarakat, menentukan prioritas pelayanan, serta memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap berbagai aspirasi maupun permasalahan pengguna layanan. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian Khalishah dan Tarigan (2023) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan elektronik yang didukung oleh respons aparatur yang cepat berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dalam implementasi Program Kartu Prakerja.

Meskipun demikian, responsivitas pelayanan masih dipengaruhi oleh beberapa kendala eksternal, seperti gangguan jaringan internet dan permasalahan pada sistem pusat Program Kartu Prakerja yang berada di luar kewenangan instansi. Kondisi tersebut terkadang menyebabkan penyelesaian keluhan masyarakat membutuhkan waktu lebih lama. Namun, aparatur tetap berupaya memberikan penjelasan dan pendampingan secara maksimal agar masyarakat memperoleh solusi atas permasalahan yang dihadapi. Temuan ini didukung oleh penelitian Ilmu dkk. (2020) yang menyatakan bahwa organisasi publik yang responsif tidak hanya ditunjukkan melalui kecepatan pelayanan, tetapi juga melalui kemampuan memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan solusi yang tepat. Dengan demikian, responsivitas pelayanan digitalisasi Kartu Prakerja di Disnakerkop UKM Kota Gorontalo telah memenuhi

indikator responsivitas menurut Agus Dwiyanto, meskipun peningkatan koordinasi dengan pengelola sistem pusat masih diperlukan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat.

Responsibilitas

Responsibilitas aparatur dalam pelayanan digitalisasi Kartu Prakerja di Disnakerkop UKM Kota Gorontalo telah terlaksana dengan baik. Hal ini terlihat dari pelaksanaan tugas aparatur yang mengacu pada prosedur dan ketentuan yang berlaku, sehingga pelayanan diberikan secara profesional, adil, dan tidak membedakan masyarakat sebagai pengguna layanan. Aparatur juga menunjukkan komitmen dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing serta berupaya memberikan pelayanan yang optimal melalui koordinasi dan pengawasan dari pimpinan. Temuan tersebut sejalan dengan teori Agus Dwiyanto yang menyatakan bahwa responsibilitas merupakan kemampuan organisasi publik dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan prinsip administrasi, aturan, dan prosedur yang telah ditetapkan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Oktavian, Mustafa, dan Pananrangi (2024) yang menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik yang berpedoman pada standar operasional dan pembagian tugas yang jelas mampu meningkatkan kualitas serta efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Meskipun responsibilitas pelayanan telah berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa kendala yang berasal dari faktor teknis, seperti gangguan sistem dan keterbatasan jaringan internet yang dapat memengaruhi kelancaran proses pelayanan. Namun, kendala tersebut tidak mengurangi komitmen aparatur dalam melaksanakan tugas sesuai prosedur dan memberikan pendampingan kepada masyarakat hingga permasalahan dapat diselesaikan. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Azahra dkk. (2024) yang menjelaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga oleh komitmen aparatur dalam menjalankan tanggung jawabnya secara profesional dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dengan demikian, responsibilitas pelayanan digitalisasi Kartu Prakerja di Disnakerkop UKM Kota Gorontalo telah memenuhi indikator responsibilitas menurut Agus Dwiyanto, meskipun peningkatan kapasitas aparatur dan dukungan infrastruktur pelayanan tetap diperlukan untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan.

Akuntabilitas

Akuntabilitas pelayanan digitalisasi Kartu Prakerja di Disnakerkop UKM Kota Gorontalo telah menunjukkan hasil yang baik. Hal ini ditunjukkan melalui pelaksanaan pelayanan yang mengedepankan transparansi informasi, adanya sistem pelaporan kinerja, serta evaluasi pelayanan yang dilakukan secara berkala. Aparatur juga berupaya memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur, persyaratan, dan mekanisme pelayanan sehingga masyarakat dapat memahami proses layanan dengan baik. Temuan tersebut sesuai dengan teori Agus Dwiyanto yang menyatakan bahwa akuntabilitas merupakan kemampuan organisasi publik dalam mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada masyarakat melalui pelayanan yang transparan, terbuka, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Salwa (2025) yang menyatakan bahwa transparansi informasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital.

Selain itu, masyarakat memberikan penilaian positif terhadap keterbukaan informasi dan tanggung jawab aparatur dalam menyelenggarakan pelayanan digitalisasi Kartu Prakerja. Meskipun masih terdapat kendala teknis, seperti gangguan sistem dan jaringan internet, aparatur tetap berupaya memberikan informasi secara terbuka serta mempertanggungjawabkan setiap proses pelayanan kepada masyarakat. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Oktavian, Mustafa, dan Pananrangi (2024) yang menjelaskan bahwa akuntabilitas pelayanan publik dapat diwujudkan melalui kepatuhan terhadap prosedur, transparansi informasi, serta adanya evaluasi kinerja yang berkelanjutan. Dengan demikian, akuntabilitas pelayanan digitalisasi Kartu Prakerja di Disnakerkop UKM Kota Gorontalo telah memenuhi indikator akuntabilitas menurut Agus Dwiyanto, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan digitalisasi Kartu Prakerja di Disnakerkop UKM Kota Gorontalo secara umum telah berjalan cukup efektif berdasarkan lima indikator efektivitas pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto, yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Aparatur mampu memberikan pelayanan yang informatif, responsif, profesional, serta mengedepankan transparansi dan pertanggungjawaban dalam penyelenggaraan layanan. Pemanfaatan teknologi digital turut mendukung kemudahan akses

informasi dan meningkatkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, gangguan jaringan internet, serta permasalahan teknis pada sistem pusat Program Kartu Prakerja yang memengaruhi optimalisasi pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penguatan infrastruktur teknologi, serta perluasan sosialisasi kepada masyarakat agar efektivitas pelayanan digitalisasi Kartu Prakerja dapat terus ditingkatkan dan memberikan manfaat yang lebih optimal bagi masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Disnakerkop UKM Kota Gorontalo disarankan untuk terus meningkatkan efektivitas pelayanan digitalisasi Kartu Prakerja melalui penguatan kompetensi aparatur, khususnya dalam penguasaan teknologi informasi dan pelayanan publik berbasis digital. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan infrastruktur pendukung, seperti kualitas jaringan internet dan fasilitas pelayanan, serta memperluas sosialisasi kepada masyarakat agar pemahaman terhadap penggunaan platform digital Kartu Prakerja semakin meningkat. Evaluasi pelayanan secara berkala juga perlu terus dilakukan sebagai upaya perbaikan berkelanjutan sehingga pelayanan yang diberikan dapat menjadi lebih cepat, efektif, transparan, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

DAFTAR REFERENSI

- Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governancen Melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006), hlm. 50-51.
- Alini, Y., Abdussamad, Z., & Abdussamad, J. (2025). *Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Batudaa Pantai kabupaten Gorontalo*. *Research Review: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 4(2). 1209-1215.
- Abdussamad, S. N., Mozin, S. Y., & Ismail, N. A. (2025). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Berbasis Digital di Kelurahan Molosipat W Kota Barat*. *Journal of Governance and Public Administration (JoGaPa)*, 3(1), 106-116.
- Anggraeni, D., Ghofur, R. A., & Hilal, S. (2023). Efektivitas Program Kartu Prakerja Dalam Membangun Sumber Daya Manusia Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 5, 890–893. <https://doi.org/10.37034/infec.v5i3.611>
- Arman, M., Mustafa, D., & Anas, A. (2025). Evaluasi Sistem Pelayanan Tenaga Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Baubau. *Paradigma Journal Of Administration*, 3(1), 66–69. <https://doi.org/10.35965/pja.v3i1.6018>
- Aryanisila, A. (2022). Implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Penyelenggaraan Program Kartu Pra Kerja Pada Lembaga Pelatihan Kerja Swasta (Lpks) Di Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Saintifik (Multi Science Journal)*, 20(2), 49–60. <https://doi.org/10.58222/js.v20i2.42>

- Azahra, F. F., Fahrul Rizal, L., & Saptaji, A. (2024). Tindak Lanjut Program Kartu Prakerja Skema Normal Di Kabupaten Indramayu Prespektif Siyasa Dusturiyah. *Unes Law Review*, 6(4), 11330–11339. <https://review-unes.com/https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Buchari, J. A. (2024). Akuntabilitas Dan Transparansi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Dokumen Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus Iisip Yapis Biak*, 19(2), 155–175.
- Badjuka, A., Abdussamad, S. N., Akuba, A. M., Hardiyanto, & Madani, F. N (2026). *Pelatihan Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Digital Bagi Aparat Desa Lahumbo Kecamatan Tilamuta Kabupatemn Boalemo*. AL-KHIDMAH: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 6(1), 9-16
- Dedy Damhuri, & Kusmilawaty Kusmilawaty. (2023). Analisis Kualitas Kinerja Pegawai Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara Bidang Program, Akuntabilitas Dan Informasi Publik Dalam Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Muqaddimah: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 2(2), 01–11. <https://doi.org/10.59246/muqaddimah.v2i2.642>
- Djafaf, W. J., Tui, F. P. D., & Nani, Y. N. (2024). *Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Bitung Digital City (DC)Kecamatan Aertembaga Kota Bitung*. Jurnal Administrasi Publik.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjaja Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjaja Mada University Press.
- Fitriani, A. (2022). Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Daerah. *Fokus : Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 20(1). <https://doi.org/10.51826/fokus.v20i1.574>
- Gadzali, S. S. (2022). Kinerja Program Pembinaan Serikat Pekerja Di Bidang Perlindungan Tenaga Kerja Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi. *Wpaj*.
- Habsyi, A. Z. A., & Asrohah, H. (2025). Optimalisasi Sistem Informasi Ikm Dindik Untuk Meningkatkan Efektivitas Dan Akuntabilitas Layanan Pendidikan Di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. *Proceedings Of Annual Islamic Conference For Learning And Management*, 2(2020), 205–217. <https://doi.org/10.15642/aiclema.2025.2.205-217>
- Hartini, Ratnasari, A., Akbar Harahap, A., & Rochmadi, T. (2024). Analisis Pengukuran Kualitas Website Prakerja Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0. *Informasi Interaktif: Jurnal Informatika Dan Teknologi Informasi*, 9(3). <https://doi.org/10.37159/jii.v9i3.106>
- Huntua, F. S., Tohopi, R., & Tantu, R. (2024). *Digitalisasi Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Bone Bolango*. Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, 1(11), 181-189.
- Ikhwa Sasmitha. (2023). Implementasi Pelaksanaan Program Kartu Prakerja Di Kota Binjai. *Sosmaniora: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(4), 541–550. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v2i4.2921>
- Ilmiah, J., Politik, I., Ilmu, F., Studi, P., Politik, I., & Internasional, U. W. (2024). Implementasi Kebijakan Kartu Prakerja Di Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Ilmiah Ilmu Politik*, 02(02), 50–61.

- Ilmu, F., Politik, I., & Garut, U. (2020). Evaluasi Implementasi Kebijakan Kartu Prakerja Dalam Meningkatkan Keterampilan Di Indonesia. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 13–21.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.
- Issue, V., Fasri, M. L., Abdullah, M. T., Hidayat, A. R., & Hans, A. (2023). Development Policy And Management Review (Dpmr) Evaluasi Program Bantuan Ekonomi Pada Masa Pandemi : Studi Kasus Kartu Prakerja Di Makassar Evaluation Of Economic Assistance Programs During The Pandemic : A Case Study Of Pre- Employment Card In Makassar. *Development Policy And Management Review*, 3(1), 44–62.
- Khalishah, A., & Tarigan, H. (2023). Pengaruh E-Service Quality , E-Trust Dan Perceive Value Terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Prakerja. *Marketgram Journal*, 1(2), 130–144.
- Kwure, F. S., & Susiantoro, A. (2024). Efektivitas Bantuan Kartu Prakerja Terhadap Perekonomian Masyarakat Di Masa Covid-19 Di Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(03), 84–88.
- Lahagu, O. E. (2025). Efektivitas Sistem Informasi Data Ketenagakerjaan Dan Pelatihan Terintegrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak/1) Di Dinas Tenaga Kerja Kota Cimahi. *Jurnal Praxis Idealis*, 02(02).
- Laia, A. J., Silviani, I., & Laia, Y. (2022). Peranan Dinas Tenaga Kerja Provinsi Sumatera Utara Dalam Program Akuntabilitas Informasi Publik. *Jurnal Governance Opinion*, 6(2), 169–175. <http://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/governanceopinion/article/view/1255>
- Mahmuda, D., Saputra, R., & Nurrahman, A. (2022). Kompetensi Aparatur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (Jp Dan Kp)*, 4(1), 18–36. <https://doi.org/10.33701/jpkp.v4i1.2418>
- Masri, F., Abidin, Z., & Didi, L. (2025). Akuntabilitas Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buton. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan ...*, 12(1), 367–378. <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/prof/article/view/8535>
- Mastura, Yana, S. D., & Fahriansah. (2022). Peran Pelatihan Program Kartu Prakerja Dalam Pemberdayaan Masyarakat. *Tansiq : Jurnal Manajemen Dan Bisnis Islam*, 5(2), 20–35.
- Nasiratunnisaa Mallappiang, Rafid, H. A. G. (2023). Akuntabilitas Proses Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (Pbg) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa Nasiratunnisaa Mallappiang Hamsu Abdul Gani. *Jurnal Unm*, 1, 609–619. <https://journal.unm.ac.id/index.php/semnasdies62/index>
- Nasution, Z., Akhyar Nasution, A., & Bin Abubakar, M. (2023). Implementasi Program Kartu Prakerja Di Kabupaten Mandailing Natal. *Jtp*, 3(2), 68–73.
- Oktavian, H., Mustafa, D., & Pananrangi, A. R. (2024). Akuntabilitas Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Ketenakerjaan Dan Transmigrasi Kabupaten Sikka, Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Paradigma Journal Of Administration*, 2(1), 19–28. <https://doi.org/10.35965/pja.v2i1.4600>
- Panennen, S. L., Sabandar, S. Y., & Pasae, Y. (2025). Analisis Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pengelolaan Keuangan Di Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi Esdm Provinsi Papua Tengah. *Jurnal Ekonomi Holistik (Ecoholic)*, 1(2), 273–279.
- Podungge, A. W., Podungge, A. M., & Ibrahim, A. M. (2023). Akuntabilitas Kinerja Aparatur Dalam Meningkatkan Iklim Investasi Di Kabupaten Gorontalo. *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 2(1), 12–26. <https://doi.org/10.59713/jipik.v2i1.309>

- Prasetyo, A., & Rachmawati, L. (2022). Pengaruh Kartu Prakerja Dan Penetrasi Internet Terhadap Tingkat Penyerapan Tenaga Kerja Indonesia. *Independent: Journal Of Economics*, 2(1), 148–158. <https://doi.org/10.26740/independent.v2i1.45412>
- Program, P. C. (2025). Registration Jocking Practices Pre-Employment Card Program. *Registration Jocking Practices Pre-Employment Card Program*, 51–64.
- Qak, M., & Holifah, N. (2024). Akuntabilitas Dan Transparasi Pengelolaan Alokasi Dana Kelurahan Di Kelurahan Made Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya. *Jisp (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 4(1), 49–59. <https://doi.org/10.38156/jisp.v4i1.226>
- Rahma, L. N. E. (2024). Inovasi Layanan Digital Pak Dalman Sebagai Upaya Transformasi Hukum Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Efisiensi Dan Akuntabilitas Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kendal. *Journal Of Studia Legalia*, 5(2), 1–23.
- Rahmayani, N. D., Hanifah, A. U., Hamiansyah, A. N., Rahman, M. F., & Salsabila, N. (2025). Analisis Efektivitas Program Reskilling Dan Upskilling Dalam Mengatasi Kesenjangan Keterampilan Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 3(2), 59–69. <https://doi.org/10.30787/jiemb.v3i2.2031>
- Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, I. I. J. (2024). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) Surabaya Donni. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(04), 306–312.
- Rozikin, M., & Oktasari, W. (2023). Efektivitas Program Kartu Prakerja Dalam Menurunkan Pengangguran Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Isu Sosial Dan Tinjauan Kebijakan*, 1(1), 28–33. <https://doi.org/10.52364/kolaboratif.v1i1.5><https://kolaboratif.pelantarpress.co.id/%7c28>
- Salvia, E. (2026). Analisis Kebijakan Perbedaan Lama Waktu Mendapatkan Pekerjaan Antara Masyarakat Terdaftar Dan Tidak Terdaftar Kartu Prakerja Dalam Penurunan Pengangguran Di Kota Batamkerjaan. 459. *Jambura Economic Education Journal*, 8(2), 459–472.
- Salwa, G. (2025). Sistem Pengaduan Kerja Berbasis Web Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Tomohon. *Edutik: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 2(5), 773.
- Septiyadi, M. R. (2020). Program Kartu Prakerja Sebagai Program Pemberdayaan Di Bidang Ketenagakerjaan Di Tengah Pandemi. *Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kanwil Provinsi Jawa Barat*, 1–11. <https://share.google/ofkiznwrqf6p6yewo>. Retrieved September 11, 2025
- Wanodyatama, N. P., Asidiky, Z., & Puspa, V. M. (2022). Pendampingan Sistem Pelaporan Perkembangan Koperasi Dalam Meningkatkan Akuntabilitas Dan Tata Kelola Kelembagaan Koperasi Di Kecamatan Kerambitan. *Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat*, (1980), 192–198.
- Zulfa Fadhil, M. R., & Woro Astuti, S. J. (2024). Efektivitas Program Kartu Pra-Kerja Di Kota Surabaya. *Jisp (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 4(1), 37–48. <https://doi.org/10.38156/jisp.v4i1.225>
- Zuraidah, Z., & Endarti, E. W. (2022). Efektivitas Program Kartu Prakerja Di Masa Pandemi (Studi Dinas Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Surabaya). *Jisp (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 2(2), 60–73. <https://doi.org/10.38156/jisp.v2i2.142>