

**ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU
PENCARI KERJA DI DINAS TENAGA KERJA KOTA
BATAM**

SKRIPSI



**Oleh
Gusnia
201010013**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

**ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU
PENCARI KERJA DI DINAS TENAGA KERJA KOTA
BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar sarjana**



**Oleh
Gusnia
201010013**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

SURAT PERNYATAAN

SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Gusnia
NPM : 201010013
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa “ Skripsi ” yang saya buat dengan judul :

**ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU PENCARI KERJA DI
DINAS TENAGA KERJA KOTA BATAM**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi saya ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah dituliskan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan Daftar Pustaka.

Apabila ternyata didalam skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi digugurkan dan skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.

Demikian pertanyaan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 19 Januari 2024



Gusnia
201010013

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU
PENCARI KERJA DI DINAS TENAGA KERJA KOTA
BATAM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana**

**Oleh
Gusnia
201010013**

**Telah Disetujui Oleh Pembimbing Pada Tanggal
Seperti Yang Tertera Dibawah Ini**

Batam, 19 Januari 2024



Timbul Dompok, S.E., M.Si.
Pembimbing



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas layanan Kartu Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja Kota Batam. peneliti mendeskripsikan bahwa seperti yang diketahui, angka pengangguran terus meningkat, dan minat masyarakat untuk mendapatkan Kartu Pencari Kerja di kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Batam telah berkurang. Selain itu, peneliti menekankan bahwa kemajuan teknologi saat ini membuat segalanya lebih mudah dan terarah. Salah satu contohnya adalah situs web pemerintah siapkerja yang menampilkan semua jenis pekerjaan dan pelatihan yang tersedia, tidak hanya di Kota Batam, tetapi juga terbuka di seluruh Indonesia. Analisis layanan Kartu Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Batam yang efektif diterapkan dalam beberapa indikator-indikator efektivitas pelayanan dan juga faktor yang mempengaruhi efektivitas kinerja karyawan dalam layanan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Batam. Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang mengumpulkan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Tenaga Kerja Kota Batam telah baik dalam hal responsivitas pelayanan dan transparansi informasi tentang pembuatan Kartu Pencari Kerja maupun informasi tentang pelatihan dan bimbingan teknologi yang bermanfaat untuk meningkatkan keahlian menjadikan para pencari kerja atau sumber daya manusia yang berkompetensi tentu menyesuaikan dengan kualifikasi suatu perusahaan serta meningkatkan citra pelayanan yang baik di kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Batam. .peneliti berharap agar segera terimplementasikannya pengembaharuan agar kedepannya pemohon Kartu Pencari Kerja bisa mengakses secara online dimulai dari pengisian formulir data diri, beberapa persyaratan yang harus dilampirkan serta tahap akhir yaitu mendapatkan Kartu Pencari Kerja dan dapat di unduh secara pribadi pada akun siapkerja sehingga terealisasinya pelayanan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Batam yang lebih efektif .

Kata Kunci : Analisis Efektivitas Pelayanan, Kartu Pencari Kerja, Dinas Tenaga Kerja Kota Batam

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the effectiveness of the Job Seeker Card service at the Batam City Manpower Office. Researchers describe that as is known, the unemployment rate continues to increase, and people's interest in getting a Job Seeker Card at the Batam City Manpower Office office has decreased. In addition, researchers emphasize that current technological advances make everything easier and more focused. One example is the government's ready-to-work website which displays all types of jobs and training available, not only in Batam City, but also throughout Indonesia. Analysis of the effective Job Seeker Card service at the Batam City Manpower Service is applied in several indicators of service effectiveness and also factors that influence the effectiveness of employee performance in the job seeker card service at the Batam City Manpower Service. Researchers used a qualitative descriptive approach, which collected data through observation, documentation and interviews. The results of this research show that the Batam City Manpower Department has been good in terms of service responsiveness and transparency of information regarding making Job Seeker Cards as well as information about training and technological guidance which is useful for improving skills so that competent job seekers or human resources certainly match their qualifications. a company and improve the image of good service at the Batam City Manpower Office. The researcher hopes that the update will be implemented soon so that in the future Job Seeker Card applicants can access it online starting from filling in the personal data form, several requirements that must be attached and the final stage, namely getting a Job Seeker Card and it can be downloaded personally on a ready-to-work account so that the card service can be realized. more effective job seekers at the Batam City Manpower Department.

Keywords: Service Effectiveness Analysis, Job Seeker Card, Batam City Manpower Service

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Bismillahirrohmanirrohim, penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi), yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi sarjana (S1) di Program Studi Administrasi Negara di Universitas Putera Batam.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. maka dari itu, kritik, saran, dan ide yang membangun akan selalu diterima oleh penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom
3. Ketua Program Studi Administrasi Negara Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P., MPA
4. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si., selaku pembimbing skripsi saya pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP. Bapak Muhammad Imam Akbar Hairi, S.I.P., M.I.P., Ph.D. Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P., MPA dan Ibu Etika Khairina, S.Sos., M.I.P. yang telah memberikan ilmunya dan pengalaman baru bagi penulis.
6. Kepada Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
7. Kepada seluruh Staf dan Pegawai Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Batam yang telah mengizinkan dan membantu penulis untuk melakukan penelitian
8. Kepada semua Narasumber yang tidak dapat disebutkan sat persatu
9. Kepada Orang tua yang saya banggakan Bapak Gunawan Dan Ibu Nilawati dan Kakak peneliti Rika Andriyani yang saya sayangi

terimakasih telah memberikan support kepada peneliti dan doa yang tiada hentinya kepada seluruh Keluarga Besar Peneliti.

10. Kepada Teman-Teman Seperjuangan di Universitas Putera Batam khusus nya di Program Studi Administrasi Negara Angkatan 2020 yang telah memberikan semangat, motivasi dan saran bagi penulis;
11. Kepada Senior dan Alumni Administrasi Negara yang telah memberikan semangat dan selalu membantu berbagi pengalaman skripsi kepada penulis;
12. Kepada teman seperjuangan perkuliahan Paramita Khodijah, Dewi Naluri Afriyanti, Agustina Sombo yang telah mewarnai dan memberikan semangat
13. Kepada seluruh pihak yang telah membantu dan tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu

Semoga Allah Subhanahu wa ta'ala membalas kebaikan dan selalu menyampaikan hidayah serta taufik-Nya, Amiin



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Batasan Masalah	8
1.4. Rumusan Masalah	8
1.5. Tujuan Penelitian.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Pelayanan Publik	10
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2.1.2 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	11
2.1.3 Kinerja Pelayanan Publik	13
2.1.4 Dimensi Pelayanan Publik	14
2.2. Teori Efektivitas Pelayanan	15

2.2.1	Indikator Efektivitas.....	16
2.2.2	Ukuran Efektivitas	18
2.2.3	Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas.....	18
2.3.	Penelitian Terdahulu.....	20
2.4.	Kerangka Berpikir	26
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1.	Jenis Penelitian	29
3.2.	Fokus Penelitian	29
3.3.	Sumber Data	30
3.3.1	Sumber Data Primer.....	30
3.3.2	Sumber Data Sekunder.....	31
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4.1	Wawancara	31
3.4.2	Observasi.....	32
3.4.3	Dokumentasi	32
3.5.	Metode Analisis Data	32
3.5.1	Reduksi Data	33
3.5.2	Penyajian Data	33
3.5.3	Verifikasi /Penarikan Kesimpulan	33
3.6.	Keabsahan Data	34
3.7.	Lokasi dan Jadwal Penelitian	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		37
4.1.	Gambaran Umum Dinas Tenaga Kerja Kota Batam	37
A.	Visi	37
B.	Misi.....	37
C.	Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Tenaga Kerja Kota Batam	37
D.	Struktur Dinas Tenaga Kerja Kota Batam.....	37
E.	Sumber Daya Manusia Dinas Tenaga Kerja Kota Batam	38

4.1.2 Pelayanan Kartu Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja Kota Batam Yang Efektif.....	38
1. Efisiensi.....	38
2. Kecukupan.....	41
3. Perataan	44
4. Responsivitas.....	45
5. Ketepatan.....	47
4.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Kartu Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja Kota Batam Yang Efektif.....	49
1. Lingkungan kerja.....	49
2. Pengawasan	50
3. Disiplin Kerja	51
4. Motivasi Kerja.....	53
5. Kompensasi	54
4.2 Pembahasan	55
4.2.1 Pelayanan Kartu Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja Kota Batam Yang Efektif.....	55
1. Efisiensi.....	55
2. Kecukupan.....	55
3. Pemerataan	56
4. Responsivitas.....	56
5. Ketepatan.....	56
4.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Kartu Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja Kota Batam Yang Efektif.....	57
1. Lingkungan Kerja.....	57
2. Pengawasan	57
3. Disiplin Kerja	58
4. Motivasi.....	58

5.	Kompensasi	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		59
5.1	Simpulan.....	59
5.2	Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....		61
LAMPIRAN.....		61
LAMPIRAN 1 PENDUKUNG PENELITIAN		61
LAMPIRAN 2 DOKUMENTASI WAWANCARA.....		65
LAMPIRAN 3 DAFTAR RIWAYAT HIDUP		69
LAMPIRAN 4 SURAT IZIN PENELITIAN.....		70
LAMPIRAN 5 KETERANGAN PENELITIAN		71
LAMPIRAN 6 LoA		72
LAMPIRAN 7 BERITA ACARA PUBLIKASI ARTIKEL		73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan TPT Kota Batam Tahun 2018-2022.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	26
Gambar 3.1 Analisis Milis Dan Huberman	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Kota Batam.....	38
Gambar 4.2 Data Pegawai ASN dan Non ASN	38
Gambar 4.3 Pelayanan AK-1	40
Gambar 4.4 Rapat Koordinasi.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Bekerja dan Pengangguran Di Kota Batam.....	3
Tabel 1. 2 Data Pencari Kerja Dengan KTP Batam dan Luar Batam.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Daftar Informan.....	30
Tabel 3. 3 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	35
Tabel 4. 1 Bimtek dan pelatihan berdasar Unit Komptenesi tahun 2023.....	42