

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Suatu bentuk tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat luas dan negara harus menyediakan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu proses pemuasan kebutuhan manusia, baik terhadap barang maupun jasa. Cara pemerintah memberikan layanan merupakan sebuah masalah berfokus pada kualitas, kuantitas dan kualitas layanan. Seringkali, pada kenyataannya pelayanan pemerintah bersifat kompleks, mahal, diskriminasi dipengaruhi oleh hubungan kerjasama, budaya nasional bahkan agama sehingga menimbulkan kelelahan di masyarakat (Andani, 2023).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik meliputi pelayanan pelayanan masyarakat yang paling kurang harus terstandarisasi, khususnya: landasan hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, kinerja real-time, biaya, produk, pelayanan, prasarana, kewenangan, penerapan, pengendalian internal, penyelesaian keluhan Keluhan, saran, kontribusi, jumlah orang yang melakukan pekerjaan, memastikan layanan tepat waktu, memastikan keselamatan, keamanan dan evaluasi kinerja karyawan.

Dibutuhkan peningkatan kualitas pelayanan publik karena penyelenggara pelayanan publik adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ini membantu pengendalian internal dan memastikan bahwa data yang diberikan oleh semua pihak seragam. Selain itu, prosedur administrasi membantu publik *service* mencatat aktivitas biasa di suatu lembaga pemerintah. Masalah pelayanan menunjukkan bahwa pelayanan belum memenuhi kebutuhan hidup masyarakat dan tidak sesuai dengan bentuk pelayanan ideal (Amalia, 2018).

Kesetaraan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat tidak hanya dalam hal biaya dan tenggat waktu tetapi juga dalam hal pencegahan adanya

penyogokan yang dilakukan oleh oknum tertentu. Pemerintah sebagai penyedia layanan diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat tanpa adanya perbedaan sehingga kualitas pelayanan bermanfaat bagi masyarakat luas. Ketika aparat pemerintah mempunyai kemampuan dan kapasitas yang memadai menjalankan tugasnya dengan baik dan mengurus negara lancar dan tentunya penerima pelayanan akan merasa puas (Ridwan et al., 2021).

Pelayanan Sumber Daya Manusia merupakan suatu lembaga pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan yang senantiasa harus meningkatkan mutu pelayanan dari waktu ke waktu untuk menjamin kehandalan dan selalu menjadi pilihan utama masyarakat dalam bidang ketenagakerjaan. Salah satu dari sekian banyak jenis layanan adalah pembuatan kartu pencarian kerja. Kartu Pencari Kerja disebut juga (AK-1) merupakan kartu yang digunakan oleh para pencari kerja untuk membuktikan bahwa dirinya tidak mempunyai atau sedang mencari pekerjaan dan merupakan syarat untuk melamar pekerjaan pada suatu perusahaan atau organisasi pemerintah (Mahin, 2020).

Pengangguran, krisis ekonomi, peningkatan persaingan di industri dan bisnis, dan masalah lainnya adalah beberapa masalah yang harus dihadapi Indonesia karena populasinya yang besar. Saat penduduk Indonesia memasuki usia kerja, mereka membutuhkan lapangan pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka setiap hari. Karena jumlah penduduknya yang besar, lapangan pekerjaan yang luas juga sangat penting untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Akibatnya, pemerintah harus memastikan bahwa semua orang memiliki lapangan pekerjaan. "Setiap warga Negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan," kata Pasal 27 ayat 2 Konstitusi Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Akibatnya, pemerintah harus menangani pengangguran (Manurung, 2021).

Dinas Tenaga Kerja adalah suatu instansi pemerintah yang membantu pencari kerja dan pemberi kerja mencari atau memperoleh informasi tentang pekerjaan yang dipilih dan memperoleh informasi yang membantu pemberi kerja merekrut pekerja yang dibutuhkan untuk pekerjaan tersebut. Kebutuhan seorang pemberi kerja dalam menyediakan tenaga kerja yang dibutuhkan sangatlah penting untuk

mencari tenaga kerja serta tenaga kerja yang diinginkan agar pencari kerja mengetahui tempat dan perusahaan yang dicarinya oleh karena itu sebabnya kartu pencari kerja (AK-1) sangat berharga (Andani, 2023)

Kota Batam merupakan Kota terbesar di provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Wilayah Kota Batam meliputi pulau Batam, Rempang dan Galang serta pulau-pulau kecil lainnya di wilayah Selat Singapura dan Malaka. Pulau Batam, Rempang dan Galang dihubungkan oleh Jembatan Bareleng. Pada pertengahan tahun 2023, Batam memiliki 1.240.792 penduduk, atau 1.200 jiwa/km<sup>2</sup>, menurut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 10 Tahun 2016 tentang “Pembentukan dan Penyusunan Perangkat Daerah Kota Batam. Penyelenggaraan tugas dan fungsi Dinas Tenaga Kerja Kota Batam mengacu pada tugas dan fungsi organisasi Dinas Tenaga Kerja Kota Batam sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Walikota Batam Nomor 46 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok dan Fungsi dan Uraian Tugas Tenaga Kerja, maka tugas pokok Dinas Tenaga Kerja Kota Batam adalah memimpin, mengatur dan merumuskan, membina, mengendalikan, mengkoordinasikan dan mempertanggungjawabkan kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas ekonomi dan tugas pembantuan di bidang ketenagakerjaan daerah sesuai dengan kewenangannya.” Salah satu tugas dari Dinas Tenaga Kerja Kota Batam adalah memberikan pelayanan pembuatan kartu pencari kerja atau yang biasa dikenal dengan kartu kuning (AK-1) sebagai bentuk untuk mengatasi masalah ketenagakerjaan di Pemerintah Kota Batam.

Berikut ini data terkait persentase jumlah penduduk Kota Batam yang bekerja maupun yang tidak bekerja ditinjau dari periode 2018-2022:

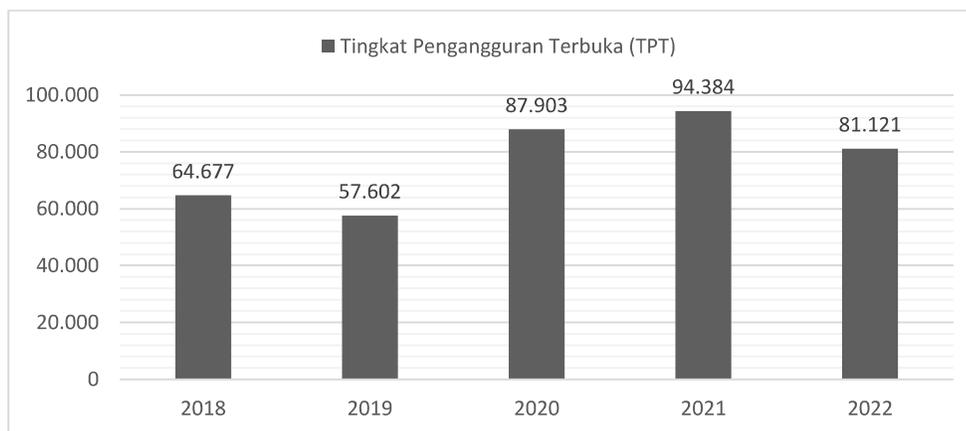
**Tabel 1. 1** Jumlah Penduduk Bekerja dan Pengangguran Di Kota Batam

| <b>Tahun</b> | <b>Penduduk Bekerja</b> | <b>Penduduk Pengangguran</b> |
|--------------|-------------------------|------------------------------|
| 2018         | 577.468                 | 64.677                       |
| 2019         | 635.516                 | 57.602                       |

|      |         |        |
|------|---------|--------|
| 2020 | 657.642 | 87.903 |
| 2021 | 716.193 | 94.384 |
| 2022 | 767.507 | 81.121 |

**Sumber :** Laporan Statistik Ketenagakerjaan , BPS Kota Batam

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah penduduk yang bekerja terus mengalami peningkatan sejak tahun 2018 hingga 2022 sedangkan jumlah penduduk menganggur dalam periode yang sama mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Peningkatan jumlah penduduk menganggur tidak terjadi pada tahun 2019 dan 2022, yaitu menurun sebesar 10,94 % atau berkurang sebanyak 7.075 jiwa tahun 2019. Satu periode berikutnya yaitu pada tahun 2020 terjadi peningkatan jumlah penduduk menganggur mencapai 52,60 %. Pada tahun 2021 kembali terjadi peningkatan jumlah penduduk menganggur sebesar 7,37 %. Namun, periode 2022 jumlah penduduk menganggur menurun sebesar 14,05 persen atau berkurang sebanyak 13.263 jiwa



**Gambar 1. 1** Perkembangan TPT Kota Batam Tahun 2018-2022

Sumber : Laporan Statistik Ketenagakerjaan , BPS Kota Batam

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa pada tahun 2019 TPT sempat menurun sebesar 1,76 poin. TPT tertinggi pada tahun 2020 sebesar 11,79 persen dapat diduga sebagai dampak dari pandemic covid-19. Pada tahun 2021 TPT Kota Batam

mencapai angka 11,64 persen, berkurang sedikit dari tahun 2020. Jumlah penduduk menganggur sebesar 94.384 jiwa juga diduga merupakan dampak pandemi Covid-19. Setelah pemulihan dari pandemi Covid-19 pada tahun 2022 jumlah penduduk yang menganggur menjadi berkurang. Jumlah penduduk yang menganggur pada tahun 2022 sebesar 81.121 jiwa dengan TPT sebesar 9,56. Dalam masa pemulihan pandemi, kegiatan-kegiatan ketenagakerjaan sudah mulai aktif kembali sehingga berdampak kepada pengurangan angka pengangguran di Kota Batam.

Berdasarkan data yang telah di paparkan diatas baik itu dengan jumlah penduduk yang bekerja dan penduduk pengangguran tidak terlepas dari jumlah pencari kerja, jumlah lowongan pekerjaan serta jumlah penempatan pekerja baik itu migran indonesia maupun tenaga asing hal ini tentu berkaitan erat dengan Bagaimana Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning Di Dinas Tenaga Kerja Kota Batam hal ini diperkuat dengan adanya data empiris terkait dengan Kondisi Pasar Kerja Kota Batam.



**Gambar 1.2** Kondisi Pasar Kerja Kota Batam Triwulan I dan II 2023

Sumber : Website Dinas Tenaga Kerja Kota Batam

Jumlah pencari kerja yang terdaftar di Disnaker Kota Batam terbagi dua, yakni KTP Batam dan KTP luar Batam. Pada kuartal I, jumlah pencari kerja di KTP Batam sebanyak 4.900 orang. Sedangkan jumlah pencari kerja KTP di luar Batam pada periode yang sama sebanyak 1.083 orang. Setelah itu, jumlah pencari kerja di TW II untuk KTP Batam bertambah menjadi 5.483 orang, sedangkan untuk pencari kerja di luar Batam berkurang menjadi 826 orang, karena bulan April adalah bulan

Ramadhan dan hanya sedikit yang mencari kerja di Kota Batam. Lalu diperkuat dengan jumlah data pencari kerja yang berasal dari Batam dan luar Batam ditinjau dari periode 2017-2023

**Tabel 1. 2** Data Pencari Kerja Dengan KTP Batam dan Luar Batam

| NO           | TAHUN    | JUMLAH PENCARI KERJA<br>KTP LUAR BATAM |               |                | JUMLAH PENCARI KERJA<br>KTP BATAM |               |                | TOTAL<br>KTP LUAR BATAM + KTP BATAM |                |                |
|--------------|----------|--|---------------|----------------|-----------------------------------|---------------|----------------|-------------------------------------|----------------|----------------|
|              |          | L                                      | P             | Jumlah         | L                                 | P             | Jumlah         | L                                   | P              | Jumlah         |
| 1            | 2017     | 11.440                                 | 7.708         | 19.148         | 8.285                             | 13.703        | 21.988         | 19.725                              | 21.411         | 41.136         |
| 2            | 2018     | 8.916                                  | 12.061        | 20.977         | 13.376                            | 8.042         | 21.418         | 22.292                              | 20.103         | 42.395         |
| 3            | 2019     | 12.784                                 | 12.636        | 25.420         | 8.175                             | 9.151         | 17.326         | 20.959                              | 21.787         | 42.746         |
| 4            | 2020     | 8.797                                  | 10.245        | 19.042         | 5.869                             | 6.831         | 12.700         | 14.666                              | 17.076         | 31.742         |
| 5            | 2021     | 6.406                                  | 7.358         | 13.764         | 9.611                             | 11.039        | 20.650         | 16.017                              | 18.397         | 34.414         |
| 6            | 2022     | 3.064                                  | 3.369         | 6.433          | 8.897                             | 9.197         | 18.094         | 11.961                              | 12.566         | 24.527         |
| 7            | 2023-Okt | 1.698                                  | 1.951         | 3.649          | 9.534                             | 9.455         | 18.989         | 11.232                              | 11.406         | 22.638         |
| <b>TOTAL</b> |          | <b>53.105</b>                          | <b>55.328</b> | <b>108.433</b> | <b>63.747</b>                     | <b>67.418</b> | <b>131.165</b> | <b>116.852</b>                      | <b>122.746</b> | <b>239.598</b> |

Sumber : Dinas Tenaga Kerja Kota Batam

Berkas yang diperlukan untuk membuat kartu pencari kerja sama dengan yang dibutuhkan oleh Disnaker dan Kantor Kecamatan. Satu-satunya perbedaan adalah bahwa mereka yang memiliki KTP di luar Batam harus melampirkan surat keterangan domisili RT dan RW, serta jika ada pengalaman kerja. Semua persyaratan sama yaitu KTP, ijazah terakhir, foto dua lembar 3×4, dan registrasi di akun SIAPkerja.kemnaker.go.id. Pada awal tahun, ada peningkatan sedikit dalam jumlah pencari kerja yang akan mengurus kartu pencari kerja atau AK-1 di Kota Batam karena banyak pencari kerja dari luar daerah datang ke Kota Batam. (batampos.co.id)

Meskipun tingkat pengangguran tinggi, tidak banyak orang yang ingin mendapatkan kartu pencari kerja dari Dinas Ketenagakerjaan Kota Batam. Ini adalah syarat utama untuk melamar pekerjaan di perusahaan-perusahaan di Kota Batam. Seorang karyawan di Bagian Pengantar Kerja Bidang Penempatan Dinas Ketenagakerjaan Kota Batam mengatakan bahwa tidak banyak orang yang mengurus kartu tanda pencari kerja. (Batamnews.co.id)

Saat ini permohonan pembuatan kartu kuning belum bisa dilakukan secara online hal ini dikarenakan aplikasi permohonan masih di tahap penyempurnaan. Kadisnaker Kota Batam, Rudy Syakirti, mengatakan kartu kuning berlaku selama 2 tahun, tetapi jika calon pekerja tidak mendapatkan pekerjaan setelah kartu kuning dikeluarkan dalam waktu enam bulan, mereka harus melapor ke Disnaker untuk mempermudah proses pendataan warga yang belum mendapatkan pekerjaan. (harianhaluankepri.com)

Kurangnya minat masyarakat untuk mengelola kartu pencari kerja maka pengangguran Kota Batam diprediksi akan menghadapi kesulitan untuk bersaing di pasar kerja yang semakin ketat. Pada Hakikatnya Dinas Tenaga Kerja di setiap daerah dapat memiliki struktur dan prioritas tugas yang berbeda tergantung pada kondisi dan kebutuhan kota atau wilayah tersebut. Namun, tujuan utama mereka adalah memastikan perlindungan dan kesejahteraan pekerja, serta mendukung pertumbuhan ekonomi dan pembangunan sosial yang berkelanjutan.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk membahas mengenai “Analisis Efektivitas Pelayanan Kartu Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja Kota Batam”

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan peneliti diatas, maka identifikasi masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Tingginya angka pengangguran di Kota Batam
2. Kurangnya keahlian dan kompetensi yang dimiliki oleh pencari kerja sehingga belum memenuhi standar calon kandidat pelamar
3. Semakin berkurangnya masyarakat yang mendaftar untuk pembuatan Kartu Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Batam
4. Permohonan pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Batam belum bisa dilakukan secara online, aplikasi permohonan masih di tahap penyempurnaan

### **1.3. Batasan Masalah**

Batasan masalah penelitian ini mencakup dari beberapa indentifikasi masalah yang ada maka peneliti berfokus pada bagaimana Pelayanan Kartu Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja Kota Batam Yang Efektif

### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Kartu Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja Kota Batam ?
2. Apa Saja Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Kartu Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Batam ?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis efektivitas pelayanan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Batam
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam pelayanan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Batam

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, terdapat manfaat akademis dan praktis, diantaranya adalah:

#### **A. Manfaat praktis**

1. Bagi Peneliti : Hasil penelitian ini diharapkan mampu untuk membantu mengembangkan pengetahuan, mendorong inovasi, dan

pembaharuan terkait efektivitas pelayanan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja kota Batam.

2. Bagi Dinas Terkait : Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan Sebagai bahan referensi dalam melahirkan inovasi pelayanan publik agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning.
3. Bagi Masyarakat : Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap yang harus dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Batam terkait Pelayanan Kartu Pencari Kerja

#### B. Manfaat Akademis

1. Membantu pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang ilmu manajemen pelayanan publik, manajemen sumber daya manusia
2. Menjadi referensi yang dapat digunakan dalam penelitian-penelitian selanjutnya yang berfokus pada topik dan ruang lingkup yang serupa.