

***E-SERVICE* DALAM PEMBUATAN KARTU KUNING**

DI DINAS TENAGA KERJA KOTA TASIKMALAYA

Arbyanti Puteri Ubaidillah

Arifah Rosmayudi, Rudi Setiawan

Ilmu Administrasi Negara, STIA YPPT Priatim Tasikmalaya

Arbyantiputeriubaidillah@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengatalisa mengenai E-service Dalam Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan mempromosikan layanan elektronik (e-service) Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya untuk pembuatan kartu kuning. Penelitian ini berfokus pada beberapa fenomena dalam layanan elektronik pembuatan kartu kuning. Penelitian ini mengeksplorasi bagaimana layanan elektronik Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya menghasilkan kartu kuning. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, tinjauan pustaka, dan pemeriksaan dokumen. Informan penelitian ini berjumlah delapan orang: tiga pegawai negeri sipil, satu petugas keamanan, dan empat warga setempat. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa layanan elektronik Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya untuk pembuatan kartu kuning,

Kata Kunci : *E-service*

ABSTRACT

The purpose of this study is to identify and promote the Tasikmalaya City Manpower Office's e-service for yellow card production. This study focuses on several phenomena in the e-service for creating yellow cards. This study explores how Tasikmalaya City Manpower Office's e-service generates yellow cards. This study employed a qualitative descriptive research approach, with data gathered by observation, interviews, literature review, and document examination. This study's informants totaled eight people: three public workers, one security guard, and four local citizens. The findings of this study indicate that the Tasikmalaya City Manpower Office's e-service for creating yellow cards,

Keywords: E-service

PENDAHULUAN

Penggunaan dan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah berkembang secara dramatis selama abad kedua puluh. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), persepsi masyarakat terhadap layanan publik pun berkembang. Hal ini dapat dilihat dari berbagai proses pengambilan keputusan yang mulai memanfaatkan berbagai teknologi informasi dan komunikasi (TIK), seperti

penyimpanan data berbasis web atau aplikasi yang diperlukan untuk menyediakan berbagai informasi. Peningkatan layanan publik merupakan isu yang paling penting karena layanan publik yang baik selalu bermanfaat bagi masyarakat, tetapi layanan publik yang buruk jarang berubah. Untuk memastikan bahwa layanan publik diberikan dengan kualitas tinggi, pemerintah harus mampu meningkatkan kemampuan teknologi. Penggunaan teknologi informasi (internet) oleh pemerintah memiliki implikasi penting, terutama dalam hal penyediaan layanan publik yang akurat dan tepat waktu kepada penduduk lokal dan pemerintah itu sendiri. Kemudahan dalam menjalankan layanan publik merupakan salah satu hal yang diinginkan masyarakat, dan hal ini juga dapat membantu memastikan tata kelola pemerintahan yang efektif.

Setiap negara di dunia yang telah menerapkan teknologi pemerintahan, seperti internet, akan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan layanan publik. E-government mengacu pada penggunaan teknologi untuk meningkatkan layanan publik dan membuatnya lebih efisien. E-government di Indonesia telah mengalami pertumbuhan sejak diperkenalkannya Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government, yang diprakarsai oleh pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui penggunaan sarana elektronik. Penggunaan e-government adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas suatu instansi pemerintah dalam menyediakan informasi dan layanan. Ini dapat mempercepat proses penyediaan layanan dan membuatnya lebih transparan. Proses penyediaan layanan dapat dipahami, dan dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Tasikmalaya, sebagai ibu kota provinsi Jawa Barat, selalu berinovasi untuk meningkatkan layanan publik. Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya adalah salah satu dari sedikit lembaga pemerintah di Jawa Barat yang menggunakan e-government. Dinas Tenaga Kerja (DISNAKER) adalah instansi atau lembaga yang bertanggung jawab untuk membina, mengendalikan, dan pengawasan tenaga kerja dan transmigrasi. Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya dibentuk dalam Peraturan Daerah Kota Tasikmalaya Nomor 7 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah. Peraturan Daerah ini dijabarkan oleh Peraturan Walikota Tasikmalaya Nomor 61 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi, dan Rincian Unit Tugas Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen publik (juga dikenal sebagai manajemen pemerintahan) mengacu pada upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan publik dengan menggunakan sarana dan prasarana yang ada. Manajemen sektor publik berfokus pada pemenuhan tujuan, visi, dan misi jangka panjang organisasi (Mahmudi, 2015).

Menurut Nahrudin (2018), manajemen publik berkaitan dengan upaya organisasi untuk mengelola sumber daya yang ada dan menghasilkan kinerja yang efektif dan efisien guna mencapai visi, tujuan, dan sasaran organisasi yang telah dicanangkan. Demikian pula, manajemen sumber daya manusia pemerintah berupaya meningkatkan kinerja pegawai negeri sipil melalui tugas-tugas manajemen seperti perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pengawasan.

Pasolong (2011) mendefinisikan manajemen publik sebagai "studi multidisiplin tentang organisasi secara umum yang mengintegrasikan tugas-tugas manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengaturan dengan sumber daya manusia, keuangan, sumber daya fisik, informasi, dan politik."

E-Service merupakan singkatan dari Electronic Service dalam bahasa Inggris dan berarti Layanan Elektronik atau E-Service dalam bahasa Indonesia. E-Service merupakan aplikasi layanan yang memanfaatkan teknologi dan teknologi komunikasi. Layanan elektronik secara luas didefinisikan sebagai penyediaan layanan melalui internet, dan dapat mencakup perdagangan internet serta layanan nonkomersial/online..

Layanan elektronik merupakan kemajuan signifikan dalam penyediaan layanan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Berbagai definisi dan sudut pandang tentang layanan elektronik telah diberikan dalam publikasi akademis yang diterbitkan selama dekade terakhir. Meskipun para ahli berbeda pendapat tentang penjelasan mereka, mereka semua sepakat bahwa teknologi memainkan peran penting dalam memfasilitasi penyediaan layanan. (Hassan dkk., 2011) secara umum menggambarkan layanan elektronik sebagai penyediaan layanan menggunakan jaringan elektronik seperti Internet. Layanan elektronik juga dapat mencakup penyelesaian layanan yang diminta melalui situs web atau pengiriman produk jadi hingga siap digunakan. Rowley (2006) mendefinisikan layanan elektronik sebagai "aktivitas yang disediakan dan dimediasi oleh teknologi dan informasi." Layanan ini mencakup pemasaran produk (e-commerce), dukungan, dan elemen layanan. Konsep ini mengidentifikasi tiga komponen utama: (1) penyedia layanan, (2) penerima layanan, dan (3) saluran layanan (teknologi). Layanan elektronik (e-Services) dalam pemerintahan didefinisikan sebagai distribusi informasi dan peningkatan layanan secara daring kepada semua pihak yang berkepentingan melalui Internet dan perangkat digital lainnya..

Rust dan Lemon (2001) dalam (Ojasolo, 2010) membahas manajemen layanan dalam konteks internet, menyimpulkan bahwa strategi e-service harus fokus pada informasi interaktif antara pengguna dan penyedia layanan. Inti dari layanan elektronik adalah untuk memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pengguna dalam hal informasi yang mereka peroleh. Van Riel, Liljander, dan Jurriens (2001) menggambarkan model konseptual layanan elektronik yang terdiri dari lima komponen: (1) layanan awal, (2) fasilitasi layanan, (3) penyediaan layanan, (4) penyampaian layanan, dan (5) antarmuka pengguna. Layanan pertama mencakup elemen seperti jurnal, berita, informasi, personalisasi, dan detail tentang produk baru. Jasa fasilitas terhubung dengan arsip, alat pencarian, bantuan, perbankan online, dan selancar. Jasa mencakup pertemuan atau diskusi, uji pengetahuan, dan pencarian informasi yang diperlukan. Layanan pelengkap merupakan informasi perjalanan, pengunduhan perangkat lunak, informasi keuangan, dan kesehatan. Antarmuka pengguna adalah tempat di mana pelanggan mengakses layanan, yang ditandai dengan ramah pengguna, kecepatan unduh yang baik, dan akses yang bebas masalah. Boyer, Halowell, dan Roth (2001) dalam (Ojasolo, 2010) tekanan bahwa e-service memberikan keunikan dalam bisnis untuk menawarkan produk baru, merancang strategi, dan mengembangkan layanan baru. Pertama, penyedia layanan kini memiliki lebih banyak saluran distribusi, yang tentunya akan meningkatkan daya saing.

Kedua, banyak layanan baru dapat diakses dengan cara yang lebih hemat biaya, sehingga menarik lebih banyak pelanggan dengan pilihan yang lebih beragam. Misalnya, industri seperti manufaktur, ritel, dan manajemen perkantoran telah merasakan manfaat yang signifikan dari internet dan layanan elektronik.

Essen dan Conrick (2008) memperkenalkan model baru untuk penciptaan layanan elektronik dalam Ojasoro (2010). Mereka mengusulkan paradigma dengan tiga komponen utama: inovasi ide layanan, inovasi sistem layanan, dan inovasi proses layanan. Pertama, inovasi konsep layanan mengacu pada teknologi baru yang menyediakan informasi kepada pelanggan tentang layanan yang tersedia. Inovasi ini juga mencakup pendefinisian penggunaan yang tepat dan dapat diterima, serta standar kualifikasi yang tepat. Kedua, inovasi sistem layanan berkaitan dengan pengakuan dan respons terhadap kesenjangan antara potensi teknis dan keunggulan dalam dunia nyata. Hal ini mencakup pendefinisian fungsi teknologi, penilaian pengaruh variabel internal dan eksternal, serta alokasi sumber daya dan wewenang untuk mendukung tugas-tugas tersebut. Ketiga, inovasi proses layanan berkaitan dengan bagaimana layanan beroperasi.

Kartu Kuning, juga dikenal sebagai Kartu AK-1 (Antar Kerja 1) atau Kartu Identifikasi Pencari Kerja, adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Kementerian Sumber Daya Manusia (Disnaker) untuk membuktikan status pekerjaan. Kartu ini berfungsi sebagai identitas pencari kerja dan seringkali diperlukan untuk lamaran pekerjaan, baik dari lembaga pemerintah maupun perusahaan komersial.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, karena data yang dikumpulkan dan dianalisis dalam penelitian ini bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan gambaran penuh mengenai pandangan seseorang dalam penelitian mereka (Sulistyo & Basuki, 2006) juga menjelaskan mengenai penelitian kualitatif berkesinambungan dengan kepercayaan, pendapat, persepsi, atau ide seseorang yang mereka teliti dan semua itu tidak dapat diukur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan mengilustrasikan secara rinci konsep layanan elektronik dalam konteks pembayaran kartu. Menurut (Lexy, 2006), penelitian kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa transkripsi atau tulisan kata-kata dari orang-orang dan peristiwa-peristiwa yang dapat dipahami. Sulistyo-Basuki (2006: 110) juga membahas perlunya melakukan desk riset untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang seluruh aspek aktivitas, objek, proses, dan manusia. Penelitian deskriptif merupakan teori yang membantu dalam mendeskripsikan seluruh objek ilmu yang akan disajikan sesuai dengan topik penelitian.

Sedangkan pengertian teknik purposive sampling yang dikemukakan oleh (Zuchri Abdussamad, 2022) adalah suatu prosedur pemeriksaan yang dilakukan dengan memperhatikan bahwa komponen populasi sasaran yang mengetahui sasaran atau permasalahan eksplorasi masih berada di udara.

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk mengumpulkan informasi adalah purposive sampling. Menurut Sugiyono dalam bukunya Memahami Penelitian Kualitatif (2012:54), “Purposive sampling adalah teknik pengumpulan data dengan tujuan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang-orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.” Oleh karena itu, diperlukan teknik analisis/validasi data. Validasi data merupakan faktor penting dalam penelitian agar dapat memahami data secara lebih menyeluruh sebelum dianalisis. Validitas adalah memberikan hasil bukti yang telah kita amati, apakah sudah sesuai dengan kenyataan, kebenaran, atau kejadian. Menurut Lexy (2006), “Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu.” Menurut (Ezmir, 2010), analisis data adalah proses sistematis pengumpulan dan analisis transkrip wawancara, catatan lapangan, dan materi lainnya guna meningkatkan kesadaran diri terhadap materi tersebut dan untuk dapat membagikan apa yang telah ditemukan kepada orang lain..

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Atribut saksi adalah individu dalam jangkauan eksplorasi. Tema penelitian ini adalah “pengenalan e-service dalam pembuatan kartu kuning di Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya”. Penulis mampu mengamati dengan seksama aktivitas yang dilakukan disana. Ciri-ciri informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

No.	populasi	Keterangan
1.	Penelaah Teknis Kebijakan (Bapak Hatim)	Informan I
2.	Operator THL (Bapak Adam)	Informan II
3.	Operator THL (Ibu Helsi)	Informan III
4.	Satpam (Ibu Rahmi)	Informan IV
5.	Masyarakat (Wandi)	Informan V
6.	Masyarakat (Ramdan)	Informan VI
7.	Masyarakat (Syahla)	Informan VII
8.	Masyarakat (Thurfah)	Informan VIII
Jumlah		8

Pada bagian ini, penulis dapat meninjau data yang dikumpulkan dan disajikan pada bagian sebelumnya. Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan data dan fakta yang dikumpulkan di lapangan disertai interpretasi dan analisis yang masuk akal. Dari semua data yang disediakan dan dikumpulkan selama penelitian. Dilakukan melalui kajian literatur, wawancara dan observasi fenomena terkait implementasi e-service dalam pembuatan kartu kuning.

Uraian data yang dikumpulkan dari wawancara informan menjadi fokus pembahasan kali ini. Agar informasi mengenai e-service dalam pembuatan kartu kuning lebih mudah dipahami dan memudahkan proses penelitian, maka penulis menyajikan data dalam bentuk penjelasan setelah memperolehnya dari lapangan hasil penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai E-service dalam menjangkau masyarakat menurut (Indrajit, 2006) maka dapat dilihat E-service pembuatan kartu kuning sebagai berikut:

1. Penyedia Layanan

Penyedia layanan mengacu pada entitas atau individu yang menyediakan layanan kepada konsumen, dengan fokus pada kemampuan untuk memberikan nilai tambah dan memenuhi kebutuhan pengguna. Berbagai jurnal mendefinisikan penyedia layanan sebagai pihak yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan yang efektif, efisien, dan berkualitas kepada publik.

Penyedia layanan di pemerintahan mengacu pada departemen atau lembaga pemerintah yang bertanggung jawab untuk merancang, melaksanakan, dan mengelola berbagai layanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik, seperti pendidikan, layanan kesehatan, dan ketenagakerjaan. Penyedia layanan diharapkan memberikan layanan yang berkualitas, termasuk keandalan, ketepatan waktu, dan daya tanggap, sekaligus memastikan akses bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan. Selain itu, penyedia layanan harus beroperasi dengan transparansi dan akuntabilitas untuk membangun kepercayaan publik dan terus berinovasi serta meningkatkan kualitas layanan melalui pemanfaatan teknologi dan praktik terbaik. Dengan demikian, penyedia layanan pemerintah bertindak sebagai penghubung antara pemerintah dan publik, dengan fokus pada peningkatan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat.

Penyedia layanan dalam layanan elektronik untuk penerbitan kartu kuning mencakup keandalan, efisiensi, dan dukungan. Keandalan dalam penelitian ini mengacu pada kemampuan petugas dalam menjalankan layanan penerbitan kartu kuning daring dengan benar dan sesuai prosedur. Wawancara dengan informan menunjukkan bahwa keandalan layanan yang diberikan oleh petugas sangat tinggi. Mereka menyatakan bahwa proses pengajuan Kartu Kuning daring dilakukan sesuai standar yang ditetapkan dan masyarakat dapat mengakses layanan ini dari mana saja dan kapan saja..

Dari segi kinerja terlihat bahwa petugas tergolong sangat baik dalam memberikan pelayanan dengan komitmen melaksanakan tugas dan sesuai standar/prosedur yang telah ditetapkan. Namun ada beberapa permasalahan yang harus diatasi agar dapat memberikan layanan yang lebih baik. Efisiensi dalam penelitian ini berdasarkan kecepatan dan kelancaran proses verifikasi dan pencetakan kartu kuning. Meskipun ada beberapa penundaan saat mendaftar secara online, pengambilan kartu kuning dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari lima menit. Pegawai Dinas menyatakan bahwa verifikasi akun dan pencetakan kartu kuning secara tatap masih diperlukan untuk kelancaran. Berdasarkan temuan tersebut, jelas bahwa pencari kerja (pencaker) harus hadir secara fisik di Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) selama proses perekrutan karena berbagai alasan. Pertama, diperlukan cap tangan basah dan lambang Disnaker untuk validasi dokumen yang tidak bisa dilakukan secara digital. Kedua, mayoritas pelamar tidak mengunggah foto atau menggunakan foto informal di akunnya sehingga mengharuskan penggunaan foto jangka panjang yang memenuhi standar dokumen. Ketiga, banyak pencaker yang belum

melengkapi profil mereka di akun Kemnaker, sehingga memerlukan proses verifikasi manual. Situasi saat ini menunjukkan adanya kesenjangan antara sistem layanan elektronik yang ada dengan kebutuhan masyarakat, di mana interaksi manusia telah menjadi komponen penting dalam menjamin kualitas dan efisiensi proses administrasi, sekaligus menunjukkan perlunya pengembangan sistem digital untuk mengurangi ketergantungan pada layanan tradisional..

Dukungan yang diberikan oleh pihak DISNAKER dalam bentuk teknologi dan informasi sangat penting bagi keberhasilan pengoperasian layanan pencetakan kartu daring. Hasil survei menunjukkan bahwa hewan peliharaan menerima instruksi dan panduan yang jelas dari pengasuh mereka, yang membantu mereka dalam memberikan perawatan yang baik. Terlepas dari itu, lingkungan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal. Informasi yang jelas dan mudah diakses tentang proses pendaftaran juga sangat penting bagi masyarakat umum. Masyarakat menyatakan bahwa mereka mendapatkan arahan dari petugas keamanan sebelum melakukan mal pelayanan. Ini menunjukkan bahwa infrastruktur eksternal memainkan peran penting dalam memfasilitasi proses pendaftaran. Berdasarkan berbagai sumber informasi, jelas bahwa ini adalah langkah yang sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari dorongan dan motivasi pengawas untuk bekerja sesuai dengan standar/prosedur, serta ketersediaan bantuan/pilihan untuk mengakses layanan pembuatan kartu. Saran, masukan hingga kritik dari masyarakat akan ditampung, dan kemudian menjadi bahan perbaikan untuk kedepannya..

Peneliti kemudian menganalisa dan menyimpulkan keterangan dari setiap informan terkait dengan aspek-aspek yang terdapat dalam indikator penyedia layanan, bahwa hal ini tergolong cukup baik ditinjau dari aspek keandalan, efisiensi hingga dukungan para petugas dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat..

2. pengguna layanan

Individu atau kelompok yang menggunakan layanan yang disediakan oleh suatu organisasi atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan mereka. Dalam konteks pelayanan publik, pengguna harus memiliki informasi yang jelas dan akses yang mudah untuk menggunakan layanan tersebut. Dalam konteks pelayanan publik, pengguna adalah individu atau kelompok yang menggunakan layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan dan tujuan mereka. Layanan ini dapat bermanfaat bagi warga negara, masyarakat umum, atau kelompok orang mana pun yang memerlukan akses ke layanan seperti pendidikan, kesehatan, administrasi, dan layanan publik lainnya. Pengguna memiliki hak untuk mendapatkan layanan yang berkualitas tinggi, transparan, dan dapat diandalkan. Mereka juga memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas tentang prosedur, kebijakan, dan mekanisme layanan yang tersedia. Dalam pelayanan publik, sangat penting untuk memahami kebutuhan dan harapan pengguna sehingga layanan yang diberikan dapat lebih efektif dan responsif terhadap publik. Kemudahan menggunakan situs web untuk membuat kartu kuning merupakan faktor penting. Informan juga mengonfirmasi bahwa situs web DISNAKER dan KEMNAKER mudah diakses, terutama dengan koneksi internet yang stabil. Meskipun situs web ini memiliki aksesibilitas yang baik, terdapat beberapa kekurangan dalam hal pemahaman pengguna, terutama bagi mereka yang baru pertama kali menggunakannya. Beberapa laporan menunjukkan bahwa menu situs web tersebut sudah ketinggalan zaman dan tidak dapat diakses. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun

mudah diakses, masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan navigasi situs web agar lebih intuitif..

Penggunaan tutorial interaktif atau panduan video dapat membantu pengguna baru memahami cara menggunakan layanan dengan lebih cepat. Menurut temuan studi, masih ada teknologi yang digunakan oleh publik, dan teknologi ini menjadi sumber kebanggaan bagi mereka yang berhasil. Berdasarkan berbagai sumber informasi, jelas bahwa ini bukan situasi yang baik, meskipun petugas telah bekerja dengan baik, tetapi ini disebabkan oleh jaringan server layanan pencarian kerja daring yang tidak stabil. Kondisi ini terjadi secara teratur dan ditoleransi oleh pengguna layanan, yang menyiratkan bahwa layanan pembuatan kartu daring sulit diakses. Komunikasi yang efektif antara penyedia layanan dan pengguna sangat penting untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan dapat dipahami. Hasil survei menunjukkan bahwa komunikasi antara Disnaker Kota Tasikmalaya dan masyarakat umum berjalan dengan baik, dengan informasi yang diberikan melalui berbagai saluran. Namun, ada kesenjangan dalam pemahaman teknologi di antara masyarakat umum, yang mengharuskan petugas untuk memberikan bantuan. Informan menekankan bahwa petugas Disnaker tergolong tanggap dan ramah untuk memberikan informasi. Meskipun demikian, penting untuk terus meningkatkan kemampuan komunikasi petugas, terutama melalui penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Petugas dapat memperoleh manfaat dari pelatihan komunikasi untuk membantu mereka menyampaikan informasi secara lebih efektif, sehingga mengurangi kemiskinan di masyarakat.

Hal ini konsisten dengan temuan penelitian, yang menemukan bahwa komunikasi yang efektif antara masyarakat dan petugas sangat penting dalam memastikan bahwa petugas melaksanakan tugas mereka dengan cara yang aman, terjamin, dan penuh hormat. Berdasarkan berbagai sumber informasi, jelas bahwa komunikasi antara penyedia layanan, pengguna layanan, dan pencari kerja berjalan dengan baik karena penyedia layanan itu sendiri dalam kondisi yang baik. Manfaat yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat partisipasi dalam menggunakan layanan pencetakan kartu daring. Temuan menunjukkan bahwa Disnaker menyediakan informasi yang jelas, dukungan teknis, dan panduan yang mudah diakses. Informan menyatakan bahwa upaya untuk membuat situs web yang ramah pengguna sangat membantu dalam proses layanan, dan juga mengungkapkan bahwa mereka merasa sangat terbantu dengan panduan & dukungan langsung dari petugas dalam proses pendaftar. Ini menunjukkan bahwa informasi yang diberikan oleh penyedia layanan sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan dan keamanan publik saat menggunakan layanan. Untuk lebih meningkatkan situasi, Disnaker dapat diperluas untuk memberikan insentif atau penghargaan kepada pengguna yang berhasil menyelesaikan proses pendaftaran, sehingga mendorong lebih banyak orang untuk menggunakan layanan yang tersedia..

3. Saluran Pelayanan

Saluran dalam e-service untuk pelayanan publik adalah sarana atau media digital yang digunakan oleh instansi pemerintah untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara online. Ini mencakup berbagai bentuk komunikasi dan interaksi yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses, berinteraksi, dan menerima layanan publik dengan lebih mudah.

Keterkaitan link Merujuk pada jaringan hubungan fungsional antara berbagai platform digital yang saling terintegrasi untuk mendukung kelancaran proses pelayanan. Prinsip ini menjelaskan bagaimana berbagai sistem, situs web, dan aplikasi pemerintah bekerja sama untuk memungkinkan pengumpulan data berskala besar, akses informasi yang mudah, dan pengalaman pengguna yang lebih efisien. Tautan antara pembuatan kartu kuning melalui website Disnaker dan TAMAS menunjukkan integrasi teknis antara platform pusat (Kemnaker) dengan sistem daerah, dimana masing-masing platform berfungsi sebagai pelengkap (baik sebagai sistem utama maupun cadangan) untuk menjamin kontinuitas layanan dan meminimalis risiko gangguan sistem. Aspek ini juga meningkatkan koherensi informasi di seluruh platform, memastikan navigasi intuitif bagi pengguna mulai dari informasi, pendaftaran, hingga verifikasi. Keterkaitan yang baik akan menciptakan ekosistem digital yang sehat, mengurangi duplikasi data, meningkatkan verifikasi dokumen, dan meningkatkan akuntabilitas administratif, sehingga menghasilkan pelayanan publik yang lebih bertanggung jawab dan terintegrasi kepada masyarakat..

Namun perlu dicatat bahwa meskipun efisiensi waktu yang digunakan untuk pemindaian kartu cukup tinggi, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi petugas saat pemindaian kartu dimulai. Beberapa pencari kerja mengalami kesulitan dan kemunduran selama proses lamaran. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang menemukan bahwa mayoritas responden sangat cepat dan efisien dalam menggunakan web untuk membuat kartu kuning secara online, sehingga menghemat waktu dalam proses pembuatan kartu. Berdasarkan hasil survei, dapat disimpulkan bahwa Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya memiliki dua website yang berbeda untuk proses pendaftaran kartu kuning. Satu-satunya situs yang dimaksud adalah situs Kementerian Ketenagakerjaan (Kemnaker) yang didirikan pemerintah. Keberadaan kedua website ini memiliki tujuan strategis, khususnya dalam hal pendataan dan kelangsungan layanan. Website Kemnaker berfungsi sebagai platform utama yang terintegrasi dengan sistem nasional, namun dalam situasi tertentu, seperti kesalahan sistem atau gangguan teknis, Disnaker Kota Tasikmalaya tetapi memiliki akses ke website alternatif yang dikelola secara lokal, yaitu website TAMAS. Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya sendiri yang membuat dan meluncurkan website ini..

Disnaker dapat mengurangi risiko kehilangan data akibat masalah teknis pada situs webnya. Selain itu, situs web TAMAS berfungsi sebagai repositori data, yang memungkinkan proses pembuatan kartu kuning diselesaikan lebih cepat dan efisien. Hal ini tidak hanya meningkatkan kinerja sistem, tetapi juga mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk pendaftaran pegawai dan penerbitan kartu. Secara keseluruhan, strategi penggunaan dua situs web membantu Disnaker Kota Tasikmalaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memastikan masyarakat tetap dapat menggunakan layanan pembuatan kartu kuning, meskipun hanya melalui satu sistem. Hal ini juga menunjukkan bahwa, meskipun sistemnya efisien, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam proses pendaftaran agar jumlah penggunaanya lebih banyak. Berdasarkan berbagai sumber informasi, jelas bahwa kategori ini semakin diminati karena petugas telah melakukan pekerjaan yang sangat baik dalam memberikan informasi kepada masyarakat umum tentang pembuatan kartu kuning. Namun, masyarakat umum memiliki keinginan yang lebih besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan..



Dalam konteks layanan publik elektronik, privasi mengacu pada hak individu untuk mengendalikan informasi pribadi mereka, termasuk bagaimana data tersebut dikumpulkan, digunakan, dan disebarluaskan oleh pemerintah atau penyedia layanan. Aspek ini menjelaskan proses pengumpulan data, yang harus dilakukan secara jelas dan transparan, di mana pengguna harus menerima informasi tentang jenis data yang dikumpulkan serta tujuan penggunaannya, dan mereka harus memiliki kemampuan untuk memberikan umpan balik sebelum data dikumpulkan. Selain itu, masalah keamanan data sangat penting, dan organisasi harus menerapkan perlindungan yang efektif untuk mencegah akses tidak sah dan kehilangan informasi. Pengguna juga memiliki hak untuk mengakses, memperbarui, atau menghapus informasi pribadi mereka, dan lembaga harus menyediakan informasi yang mudah dipahami tentang kebijakan privasi yang diterapkan. Terakhir, penting bagi organisasi untuk memahami undang-undang dan peraturan yang mengatur privasi data untuk memastikan bahwa hak-hak individu dihormati, sehingga publik dapat merasa aman dan terlindungi saat menggunakan layanan publik elektronik. Berdasarkan hasil pencarian, dapat disimpulkan bahwa layanan kartu kuning daring saat ini tidak mengalami masalah keamanan dan keandalan yang serius, seperti pelanggaran data. Petugas berkomitmen untuk melindungi privasi pengguna, dan hingga saat ini belum ada catatan pelanggaran data. Namun, meskipun keamanan telah ditingkatkan, pengguna masih mengalami kesulitan saat mengakses situs web kartu kuning daring. Umumnya, masalah ini disebabkan oleh jaringan atau server yang tidak stabil, sehingga menyulitkan akses..

Peneliti juga mengalami kesulitan yang sama saat mencoba mengakses layanan tersebut, menunjukkan bahwa masalah tersebut dialami oleh sejumlah besar pengguna, bukan hanya beberapa orang. Karena itu, sangat penting bagi penyedia layanan untuk segera meningkatkan kondisi jaringan sehingga masyarakat umum dapat menikmati pengalaman yang lebih menyenangkan saat menggunakan layanan kartu kuning online. Meskipun kurangnya penilaian risiko, keselamatan pengguna tetap menjadi pertimbangan penting. Informan juga mengungkapkan bahwa mereka merasa cukup yakin mengenai keamanan data pribadi mereka, meskipun mereka tahu tidak ada jaminan 100% bahwa data tersebut aman. Mereka menyoroti pentingnya penyedia layanan dalam memastikan keamanan data pengguna. Ini menunjukkan bahwa, meskipun ada kepercayaan pada sistem, masih ada potensi risiko. Selain itu, sebelum mengirimkan kartu kuning, petugas akan meninjau data yang dimasukkan ke situs web Kemnaker untuk memastikan semuanya benar. Mereka akan melakukan verifikasi untuk memastikan tidak ada kesalahan sebelum melanjutkan proses. Jika ada masalah, petugas akan mendorong pengguna untuk segera melakukan perbaikan. Langkah ini memperkuat komitmen petugas dalam memberikan pelayanan yang baik dan memastikan data akurat, sehingga pengguna merasa lebih aman dan nyaman menggunakan layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian E-services dalam pembuatan kartu kuning di Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya, sebagai berikut:

1. E-Service pembuatan kartu kuning di Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya secara umum berjalan dengan baik, meskipun terdapat beberapa tantangan dalam proses pelayanan. Dari sisi penyampaian layanan, petugas telah melaksanakan tugasnya sesuai

dengan prosedur dan standar yang ditetapkan, namun masih menghadapi beberapa tantangan dalam mengoptimalkan penyampaian layanan akibat sistem yang belum efisien. Hal ini dapat dilihat dari segi efisiensi, efektivitas, dan ketersediaan sumber daya. Kedua, banyak pengguna layanan yang mengalami frustrasi akibat kurangnya pemahaman tentang cara menggunakan sistem daring, sehingga menyulitkan mereka dalam menggunakan layanan. Pengkajian terhadap kemudahan penggunaan, komunikasi, dan motivasi penggunaan situs web menunjukkan adanya permasalahan yang perlu diatasi. Komponen layanan yang ketiga, yaitu jaringan internet, perlu diperhatikan dari segi keandalan tautan, keamanan, dan konten/isi, yang semuanya harus ditingkatkan agar layanan dapat berfungsi dengan baik.

Ada beberapa faktor penting yang memengaruhi layanan elektronik (e-service) dalam pembuatan kartu. Untuk memulai, kepemimpinan yang baik memiliki dampak yang signifikan dalam memberikan ketenangan pikiran dan motivasi kepada karyawan untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan standar dan prosedur yang ditetapkan. Ini tidak diragukan lagi akan menguntungkan masyarakat, meskipun ada masalah tertentu yang harus ditangani. Kedua, meningkatnya kemauan masyarakat umum untuk menggunakan teknologi informasi telah menjadi faktor penting dalam pengoperasian bisnis internet. Faktor lain yang perlu dipertimbangkan adalah ketersediaan infrastruktur yang cukup dan ketersediaan individu yang terampil dan berpengetahuan di bidang teknologi informasi. Kendala dalam mengakses layanan bursa kerja online sering kali muncul, tetapi hal ini dapat diminimalisir dengan adanya infrastruktur yang baik dan memadai. Selain itu, memiliki SDM yang berpengalaman di bidang TI akan sangat membantu dalam mengatasi berbagai masalah yang mungkin timbul selama proses mengakses pasar tenaga kerja online. Akibatnya, pelatihan, seminar, dan lokakarya sangat penting untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia..

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2018). *Pengantar Kebijakan Publik* (Edisi Ke-2). CV. PUSTAKA SETIA.
- Ezmir. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan:Kuantitatif dan Kualitatif*. Rajawali Pers.
- Hassan, H. S., Shehab, E., & Peppard, J. (2011). Recent advances in e-service in the public sector: State-of-the-art and future trends. *Business Process Management Journal*, 17(3), 526–545. <https://doi.org/10.1108/14637151111136405>
- Hessel, N. (2005). *Manajemen Publik*. PT Gramedia Widiasarana.
- Husein, U. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Rajawali Pers.
- Indrajit, R. E. (2006). Electronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi. *E- Government*, 91.