



Kualitas Pelayanan Publik Aplikasi Siapkerja di Kantor Kementerian Ketenagakerjaan RI

Tyrenz Maura Reiza Defasya¹, Muhammad Rosul Asmawi², Pri Utami³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

Abstrak

Received: 17 November 2023

Revised: 15 Desember 2023

Accepted: 17 Januari 2024

Perkembangan era digital menjadi suatu bagian dari perkembangan peradaban zaman yang hadir di tengah-tengah masyarakat modern. Saat ini, signifikansi perkembangan yang terjadi di era digital ditandai dengan perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang semakin hari semakin berkembang, oleh sebab itu Kementerian Ketenagakerjaan meluncurkan aplikasi yang bernama SIAPkerja. Aplikasi SIAPkerja (Sistem Informasi dan Aplikasi Pelayanan Ketenagakerjaan) tujuan dari penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan publik aplikasi SIAPkerja di Kantor Kementerian Ketenagakerjaan RI terhadap pelayanan publik yang diberikan melalui aplikasi tersebut. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebijakan pemerintah yang mendorong penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Seiring dengan hal tersebut, Kementerian Ketenagakerjaan RI mengembangkan aplikasi SIAPkerja sebagai upaya untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan ketenagakerjaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Responden penelitian terdiri dari pengguna aplikasi SIAPkerja dan petugas di Kantor Kementerian Ketenagakerjaan RI yang terlibat dalam pengembangan aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna aplikasi SIAPkerja masyarakat menjadi semakin mudah dalam melakukan proses pelayanan, dilihat dari kesigapan petugas yang merespon masyarakat pengguna layanan dan semua keluhan masyarakat yang langsung ditangani oleh petugas dengan cepat.

Keywords: *Pelayanan Publik, Aplikasi SIAPkerja, Kualitas Pelayanan*

(*) Corresponding Author: tyrenzmaura@gmail.com

How to Cite: Defasya, T. M. R., Asmawi, M. R., & Utami, P. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Aplikasi Siapkerja di Kantor Kementerian Ketenagakerjaan RI. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10548175>.

PENDAHULUAN

Perkembangan era digital menjadi suatu bagian dari perkembangan peradaban zaman yang hadir di tengah-tengah masyarakat modern. Saat ini, signifikansi perkembangan yang terjadi di era digital ditandai dengan perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang semakin hari semakin berkembang. Kecanggihan era digital ini dapat mempermudah setiap individu dalam melakukan interaksi sosial, baik dalam aspek transmition of informations, pelaksanaan pembelajaran, memberikan pelayanan berbasis online, dan lain sebagainya. Dengan kecanggihan era digital tersebut, semua lini instansi pemerintah dan individu masyarakat Indonesia tidak jarang memanfaatkannya. Kecanggihan ini telah membuka peluang baru bagi pemerintah masyarakat untuk lebih bersifat inklusif dalam berbagai kegunaan teknologi tersebut. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah kualitas dari

pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk lebih optimal, kompeten dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Menurut Fazriyah (2021) disiplin kerja sangat diperlukan untuk menciptakan kelancaran kerja pegawai dalam pelaksanaan tugas sehingga menghasilkan pekerjaan yang optimal. Keuntungan dan manfaat disiplin kerja bagi pegawai di suatu perusahaan adalah akan diperolehnya iklim kerja yang baik. Iklim kerja dapat tercipta secara alami dan dibentuk oleh karakteristik dari pekerja. Terbentuknya disiplin kerja yang baik merupakan salah satu faktor dari adanya iklim kerja yang baik dan juga dapat menjadi karakteristik organisasi atau perusahaan tersebut, sehingga tercipta gambaran tentang tanggung jawab yang dimiliki anggota organisasi dalam menyelesaikan pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan publik menurut Kurniawan (2016) merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Hal ini dikarenakan masyarakat dapat menilai secara langsung kinerja pemerintah dengan berdasarkan pelayanan yang mereka terima. Dalam era digital saat ini, teknologi informasi dapat menjadi sarana yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Menurut Kurniawan (2019) kualitas pelayanan juga dapat digambarkan sebagai perbandingan persepsi masyarakat terhadap penggunaan pelayanan dengan harapan masyarakat terhadap karakteristik pelayanan dalam suatu organisasi. Apabila mutu pelayanan dapat diterima sebagaimana yang diharapkan, maka mutu pelayanan dapat dikatakan baik dan memuaskan. Untuk layanan atau layanan kualitas pelayanan sangat tinggi dan kualitasnya tinggi karena telah menerima lebih dari harapan pelanggan. Sedangkan jasa atau pelayanan yang diterima pelanggan lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut dinilai buruk. Menurut Prasetyo (2021) kualitas pelayanan dapat dinilai buruk juga jika kurangnya kualitas sumber daya manusia (SDM) yang menjadi pelaku utama. Berkaitan dengan kualitas SDM yang rendah, salah satunya disebabkan oleh rendahnya kualitas kemampuan SDM menyebabkan kualitas pelayanan rendah terhadap kinerja birokrasi yang diberikan.

Kementerian Ketenagakerjaan RI sebagai salah satu lembaga pemerintah turut mengembangkan aplikasi SiapKerja sebagai upaya untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan ketenagakerjaan. Aplikasi SiapKerja dikembangkan sebagai bentuk upaya untuk memudahkan pengguna dalam mengakses informasi dan layanan ketenagakerjaan, khususnya bagi pencari kerja dan pekerja.

Aplikasi SIAPkerja menyediakan berbagai fitur seperti pengisian profil, pencarian lowongan kerja, pelatihan, serta informasi mengenai hak dan kewajiban pekerja. Meskipun penggunaan aplikasi SiapKerja telah diperkenalkan, masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaannya. Menurut Kementerian Ketenagakerjaan RI, pengguna aplikasi SiapKerja sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi tersebut, namun ada kendala yang dihadapi pengguna meliputi gangguan server, masih adanya masyarakat yang belum mengetahui aplikasi SIAPkerja, serta kurangnya informasi tentang pelayanan peralihan dari SISNAKER menjadi aplikasi SIAPkerja oleh pengguna.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik aplikasi SiapKerja dan mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap pelayanan publik yang diberikan melalui aplikasi tersebut. Sejalan dengan hal tersebut, menurut

Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Solehudin, dkk. (2022:44-45) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan aplikasi SiapKerja dan pelayanan publik di Kantor Kementerian Ketenagakerjaan RI. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui teknologi informasi dan memberikan rekomendasi bagi lembaga pemerintah lainnya dalam mengembangkan aplikasi dan meningkatkan pelayanan publik. Atas dasar latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan aplikasi SIAPkerja di Kantor Kementerian Ketenagakerjaan RI.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, Dalam penelitian deskriptif kualitatif ini dimaksudkan untuk menjawab dan mendapatkan solusi dari pemecahan masalah mengenai fenomena sosial dalam masalah penelitian. Metode penelitian yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan metode yang digunakan harus disesuaikan dengan pertanyaan penelitian, namun masing-masing metode memiliki kelemahan dan kelebihan, sehingga menjawab pertanyaan penelitian menggunakan metode yang mengisi dan melengkapi kebutuhan penelitian yang diajukan oleh pertanyaan penelitian.

Berdasarkan karakteristik penelitian bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian tentang pelayanan publik di Kantor Kementerian Ketenagakerjaan RI melalui teknik observasi dan wawancara mendalam dan pengolahan data sekunder di tempat. Oleh karena itu, metode penelitian ini mengadopsi metode kualitatif.

Berdasarkan jenis penelitian ini, peneliti mengembangkan konsep dan mengumpulkan fakta-fakta, sehingga penelitian ini terbatas pada mengungkapkan situasi atau peristiwa atau keadaan subjek/objek penelitian saat ini berdasarkan fakta atau fakta yang muncul. Penelitian kualitatif lebih menghendaki arah bimbingan penyusunan teori substansi yang didasarkan pada data. Sementara pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan karena peneliti ingin menyajikan sebuah topik atau fenomena secara lebih detail dan terperinci dalam Pelayanan Publik di Ketenagakerjaan RI.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan adalah upaya yang dilakukan penyedia jasa pelayanan dalam rangka memenuhi harapan masyarakat secara konsisten. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani; servis/jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta, 1995). Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut (Sadu Wasistiono, 2001) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dana atau kepentingan masyarakat. Pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang telah di atas, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani

keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Kementerian Ketenagakerjaan RI ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan public sebagai tolok ukur yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Solehudin, dkk. (2022:44-45) Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari 5 (lima) dimensi, yaitu:

1. *Tangibel* (Berwujud),
2. *Reliability* (Kehandalan),
3. *Responsiviness* (Ketanggapan),
4. *Assurance* (Jaminan),
5. *Empathy* (Empati).

Tangible

Pada indikator *tangible* dalam kualitas pelayanan publik aplikasi SIAPkerja di Kantor Kementerian Ketenagakerjaan RI sudah ada dulunya bernama SISNAKER namun beralih menjadi aplikasi SIAPkerja yang sudah terpadu dan aplikasinya SSO (Signal Sign On) menjadi satu. Dengan adanya SIAPkerja ini memudahkan segala pelayanan yang tersedia dan berjalan dengan cepat, aman, dan jauh lebih efisien. Dalam penerapan aplikasi SIAPkerja masyarakat pun mudah memahami pelayanan yang diberikan oleh aplikasi SIAPkerja. *Tangible* adalah suatu lingkungan fisik di mana jasa disampaikan dan di mana perusahaan dan konsumennya berinteraksi dan komponen-komponen tangibles akan memfasilitasi komunikasi jasa tersebut; (Tyas, 2012:284).

Tangible di kualitas pelayanan publik aplikasi SIAPkerja ini sudah berjalan cukup baik dengan adanya layanan-layanan untuk pencaker dan pemberi kerja apa yang dibutuhkan masyarakat menjadi lebih mudah dan masih dalam tahap pembangunan sehingga kualitas pelayanan publik aplikasi SIAPkerja di Kantor Kementerian Ketenagakerjaan RI bisa tumbuh berkembang dengan baik.

Reliability

Pada indikator *reliability* dapat disimpulkan bahwa dilihat dari respon masyarakat sebagai penerima layanan menggunakan Kualitas Pelayanan Publik Aplikasi SIAPkerja di Kantor Kementerian Ketenagakerjaan RI sudah bisa dibilang baik. Para petugas bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku yang telah diatur dalam Permenaker Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Ketenagakerjaan. Layanan SIAPkerja juga sudah cukup jelas dan bisa di pahami oleh masyarakat walaupun ada kendala masyarakat pun bisa mendapatkan apa yang dikeluhkan karena kecermatan para petugas. *Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan; (Tyas, 2012:284).

Hasil penelitian yang di dapat dan referensi teori ini memang sudah mendekati bahwa komunikasi yang dilakukan sudah mendekati teori yang ada, indikator *reliability* petugas pelayanan publik pada aplikasi SIAPkerja sudah melakukan pelayanan yang cermat dan tepat, dengan kompetensi dan keterampilan yang dimiliki oleh para petugas yang sudah melakukan BIMTEK maka

disimpulkan bahwa kualitas pelayanan melalui indikator *reliability* sudah berjalan dengan baik. Kemampuan para petugas mengoperasikan alat bantu yang sudah di membuat masyarakat percaya akan kemampuan yang dimiliki para petugas dalam keahlian melakukan pelayanan yang masyarakat butuhkan sehingga pelayanan memiliki standar pelayanan yang jelas sudah sesuai dengan SOP.

Responsiveness

Pada indikator *Responsiveness* pada aplikasi SIAPkerja mempunyai Pusat Bantuan untuk masyarakat yang sekiranya masih bingung untuk melakukan pelayanan bisa di tangani secara *online* maupun *offline*. masyarakat juga disediakan call center jika mengalami kesulitan dan keluhan. Setelah diterapkannya aplikasi SIAPkerja masyarakat menjadi semakin mudah dalam melakukan mencari pekerjaan, dilihat dari kesiapan petugas yang merespon masyarakat pengguna layanan dan semua keluhan masyarakat yang langsung ditangani oleh petugas dengan cepat.

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen; (Tyas, 2012:284). Untuk memulai melanjutkan analisis hasil penelitian ini, seperti yang tertulis dari hasil penelitian, bahwa dilihat dari indikator *Responsiveness* pada aplikasi SIAPkerja mempunyai Pusat Bantuan untuk masyarakat yang sekiranya masih bingung untuk melakukan pelayanan dan untuk saluran telfon masyarakat disediakan Call Center Kementerian Ketenagakerjaan. Penilaian kualitas pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi SIAPkerja dalam sudah berjalan sesuai harapan masyarakat. Setelah diterapkannya aplikasi SIAPkerja masyarakat menjadi semakin mudah dalam melakukan proses pelayanan, dilihat dari kesiapan petugas yang merespon masyarakat pengguna layanan dan semua keluhan masyarakat yang langsung ditangani oleh petugas dengan cepat dan semua keluhan masyarakat ditangani dengan sigap dan tanggap segera memberikan apa yang dibutuhkan masyarakat.

Assurance

Indikator *Assurance* bahwasannya petugas sudah mempunyai tanggung jawab untuk melayani masyarakat yang ingin melakukan pelayanan, dan masyarakat pun sebagai pengguna layanan sudah cukup memahami dengan baik pengguna aplikasi SIAPkerja. Baik masyarakat maupun pegawai sudah sama-sama mempunyai tanggung jawab untuk membuat pelayanan di Kantor Kementerian Ketenagakerjaan RI menjadi lebih baik.

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa; (Tyas, 2012:284).

Assurance bisa dikatakan bahwa pelayanan ini melayani masyarakat ketepatan waktu yang diberika sesuai dengan SOP 1 x 24 jam, pencari kerja ini sudah diverifikasi oleh petugas pengawas sehingga masyarakat tidak perlu khawatir akan adanya lowongan pekerjaan yang tidak valid, sehingga masyarakat menjadi

percaya dengan adanya aplikasi SIAPkerja yang disediakan oleh Kementerian Ketenagakerjaan.

Empathy

Dalam indikator *Empathy* ini melihat bagaimana timbal balik masyarakat kepada kualitas pelayanan publik aplikasi SIAPkerja di Kantor Kementerian Ketenagakerjaan RI sebagai penyedia layanan yang telah memberikan pelayanan kepada mereka dengan baik atau bisa juga melihat kesiapan pegawai dalam membantu masyarakat dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan yang mudah dipahami. Dengan diterapkannya aplikasi SIAPkerja masyarakat dan petugas kualitas Pelayanan Publik Aplikasi SIAPkerja di Kantor Kementerian Ketenagakerjaan RI saling berinteraksi dengan baik.

Empathy merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. (Tyas, 2012:284).

Empathy ini bisa dikatakan bahwa para petugas sangat memperhatikan masyarakat dan memahami apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, dan juga peka terhadap apa yang dikeluhkan oleh masyarakat. Petugas Kementerian Ketenagakerjaan memiliki rasa empati yang tinggi terhadap masyarakat untuk melayani apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, dan juga tidak membeda-bedakan kaum difabel juga menjadi perhatian untuk dilayani dengan sepenuh hati dan juga memiliki fasilitas yang juga disediakan. Dapat disimpulkan bahwa indikator *Empathy* bahwasannya pegawai sudah bersikap ramah sopan dan juga tidak diskriminatif untuk melayani masyarakat yang ingin melakukan pelayanan sehingga pelayanan berjalan dengan efektif. Menurut Fahmi (2021) Agama memiliki peraturan yang mutlak berlaku dengan segenap manusia dan bangsa, dalam semua tempat dan waktu, yang dibuat oleh Sang Pencipta alam semesta sehingga peraturan yang dibuatnya itu betul-betul adil, sehingga tidak adanya diskriminatif terhadap sesama.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik aplikasi SIAPkerja di Kantor Kementerian Ketenagakerjaan RI, pelayanan publik SIAPkerja masih bisa di tarik adanya kualitas pelayanan, yakni terlihat dari indikator (a) *tangible* yang dimiliki oleh Pelayanan Aplikasi Pada Aplikasi SIAPkerja di Kantor Kementerian Ketenagakerjaan RI, sarana dan parasarananya sudah memadai, dari perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan berupa computer/PC, meja, kursi, ruang tunggu, fasilitas difabel maupun non difabel sangat baik. Juga tampilan dari SIAPkerja (Sistem dan Aplikasi Pelayanan Ketenagakerjaan) menarik dan mudah digunakan; (b) *reliability* atau kehandalan performance pengelola program aplikasi SIAPkerja (Sistem dan Aplikasi Pelayanan Ketenagakerjaan) sudah baik. Kemampuan dan pengetahuan pengelola pada program aplikasi SIAPkerja (Sistem dan Aplikasi Pelayanan Ketenagakerjaan) sudah baik, karena sudah melakukan BIMTEK khusus untuk semua para petugasnya; (c) *responsiveness* atau ketanggapan dari pengelola aplikasi

SIAPkerja (Sistem dan Aplikasi Pelayanan Ketenagakerjaan) dalam melayani masyarakat sudah bagus dikarenakan adanya menu bantuan untuk masyarakat dan juga disediakannya call center. Kecermatan dari pengelola SIAPkerja (Sistem dan Aplikasi Pelayanan Ketenagakerjaan) sudah bagus. Kecepatan dan Ketepatan pelayanan baik; (d) *assurance* atau jaminan yang diberikan oleh pengelola aplikasi SIAPkerja (Sistem dan Aplikasi Pelayanan Ketenagakerjaan) dalam melayani masyarakat ketepatan waktu yang diberika sesuai dengan SOP 1x24 jam. Informasi yang mudah diakses dan informasi yang diberikan benar; (e) *empathy* yang diberikan oleh pengelola aplikasi SIAPkerja (Sistem dan Aplikasi Pelayanan Ketenagakerjaan) dalam melayani masyarakat sudah bagus. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik Pada Aplikasi SIAPkerja di Kantor Kementerian Ketenagakerjaan RI memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas kepada masyarakat dikarenakan petugas sangat memperhatikan masyarakat dan memahami apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan juga tidak diskriminatif.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Aplikasi SIAPkerja di Kantor Kementerian Ketenagakerjaan RI

Kementerian Ketenagakerjaan RI telah mengubah pelayanan SISNAKER menjadi aplikasi SIAPkerja, yang didalamnya terdapat berbagai macam menu pelayanan hal tersebut diatur dalam Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Publik di Kementerian Ketenagakerjaan dalam penerapan aplikasi SIAPkerja terdapat beberapa hambatan yang terjadi yaitu:

1. Aplikasi yang maintenance

Jika terdapat penggunaan yang dilakukan secara bersamaan aplikasi SIAPkerja mengalami down sehingga dibutuhkan maintenance, biasanya hal tersebut terjadi karena adanya Jobfair sehingga masyarakat banyak yang membuka aplikasi SIAPkerja secara bersamaan dan karena aplikasi ini terpadu sehingga masih dalam proses pengembangan.

2. Sosialisasi kepada masyarakat mengenai aplikasi SIAPkerja

Kementerian ketenagakerjaan dalam mensosialisasikan aplikasi SIAPkerja berbeda-beda dikarenakan sumber daya manusia tiap daerah berbeda-beda sehingga ada yang diberitahu sekali dan ada juga yang harus dilakukan sosialisasi berulang kali karena masyarakatnya masih belum bisa memahami

3. Kurangnya informasi pelayanan peralihan

Dalam Aplikasi SIAPkerja ini menjadi pelayanan yang Sistem *Online Single Submission* (OSS) yang sistemnya menjadi satu, sehingga hal tersebut membuat masyarakat perlu melakukan pengalihan identitas dari pelayanan SISNAKER menjadi aplikasi SIAPkerja yang terpadu menjadi satu sehingga pelayanannya menjadi lebih efisien.

KESIMPULAN

Aplikasi SIAPkerja oleh Kementerian Ketenagakerjaan merupakan bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik Kementerian Ketenagakerjaan. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat sudah baik, ditinjau dari indikator (a) *Tangible*; (b) *Reliability*, (c) *Responsiveness*, (d) *Assurance*, dan (e) *Empathy*. Dalam pelaksanaan kualitas pelayanan publik

aplikasi SIAPkerja di Kantor Kementerian Ketenagakerjaan RI terdapat faktor penghambat yaitu sebagai berikut:

- a) Aplikasi yang *maintenance*;
- b) Sosialisasi kepada masyarakat mengenai aplikasi SIAPkerja;
- c) Kurangnya informasi pelayanan peralihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Angellia, F., Setyawan, I., Gultom, J. R., & Laksono, R. (2023). Analisis Perancangan Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Publik Desa Tamansari Bogor. REMIK: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer, 7(3), 1265–1275.
- Arraniri, D. (2022). Manajemen Pemasaran. Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Basri, A. B., Ramadhan, A. R., Alfiah, A., Fikri, W. K., Fadilah, M. R., Khaira, M., & Encep, M. (2023). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Dalam Konsep Smart City Kota Bogor. Karimah Tauhid, 2(1), 203–212.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, D. F. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya, VOL.22 NO.2.
- Demante, K., & Dwiyanto, B. M. (2019). Analisis Pengaruh Electronic Word Of Mouth Terhadap Brand Image Dan Perceived Quality Serta Dampaknya Pada Purchase Intention (Studi Pada Lipstik Sariayu Martha Tilaar Di Kota Semarang). Diponegoro Journal Of Management, 8(4), 97–105. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/djom>
- Fadli, R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>
- Fahmi, F. F. A., & Firdiyani, F (2021). Implementasi Bimbingan Agama Terhadap Kesehatan Mental Dan Fisik Dalam Upaya Pencegahan Wabah Covid-19. Jurnal Agama, Pendidikan, dan Sosial Budaya, Vol. 15, No. 1. <http://ejournal.unis.ac.id/index.php/ISLAMIKA/article/view/1556>
- Fazriyah, N., Asmawi, R., Ismail, M. A., & Mulyanto, A. I (2021). Hubungan Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Dengan Produktivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Ciledug Kota Tangerang. Jurnal Pemandhu, Vol 2, No 2. <http://ejournal.unis.ac.id/index.php/JM/article/view/1467>
- Haryani, D. S. (2022). Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Nilai Pelanggan. CV. Azka Pustaka.
- Kurniawan, I. A. (2019). Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Antara Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi. Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah (Vol. 1). <http://ejournal.unis.ac.id/index.php/pelita/article/view/69>
- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Innovation Quality Public Services Local Government. In Fiat Justisia Journal of Law (Vol. 10). <http://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/fiat>
- Musaddad, A. A., Ahzani, W. K. F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. Jurnal Syntax Transformation, Vol.1 No.60, 1–8.
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? <http://www.kompas.co.id/>

- Pasolong, H. (2019). Teori Administrasi Publik.
- Prasetyo, E., Utami, P., & Amanda, T. A. (2021) Perancangan Model Tata Kelola Kolaboratif Dalam Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Perdesaan di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 7, No. 3. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/6311>
- Pratiwi, M., Alam, D., & Syukur, T. (2018). Inovasi Pelayanan Publik “Motor Pelayanan Lorong Ta” Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar Public Service Innovation “Motor Pelayanan Lorong Ta” At Rappocini District Office Of Makassar City”. In *Jurnal Administrasi Negara* (Vol. 24). Desember.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, Vol. 11 No. 2, 1–10.
- Samirudin. (2018). Manajemen Pemasaran dan Nilai Pelanggan. Nas Media Pustaka.
- Solehudin, D. (2022). Keterampilan Dasar Keperawatan. PT Global Eksekutif Teknologi.
- Surian, A., & Adytha, N. (2020). Kualitas Pelayanan Publik.
- Tyas, A. A., Nafiah, I., & Prasetyo, E. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Pada Sistem Pembayaran Bank Indonesia Banten. *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 12 No. 2, 136-146.
- Tyas, R. R., & Setiawan, A. (2012) Pengaruh Lokasi Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang. *Journal of Islamic Economics and Banking*, Vol 3, No 2 (2012).

Undang-Undang

- Undang-Undang Republik Indonesianomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik. (n.d.).
- Kemnaker. (n.d.). Panduan Program Pelatihan Dokumentasi SIAPkerja. v 1.0.0.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (n.d.).
- Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesianomor12 Tahun 2021 tentang pelayanan Publik Di Kementerian Ketenagakerjaan. (n.d.).