

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, mulai dari pengurusan identitas kependudukan (KTP), layanan ketenaga kerjaan, hingga perizinan dan masih banyak lagi. Kualitas pelayanan publik yang baik menuntut pemerintah untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, dan mudah diakses. Namun, dalam praktiknya, banyak kendala seperti proses yang panjang, keterbatasan SDM, birokrasi yang berbelit, dan kurangnya transparansi seringkali menghambat efektivitas pelayanan.

Adapun beberapa pengertian pelayanan publik, menurut Sinambela (2007) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dan adapun menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Dari beberapa pendapat mengenai pelayanan publik memiliki pengaruh besar terhadap pemenuhan penyelenggaraan negara dan tidak dapat dianggap sesuatu yang tidak penting. Keberhasilan pelayanan publik dapat dilihat saat tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Karena pelayanan publik merupakan proses interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Keluhan masyarakat terhadap pemerintah juga meningkat hal ini berdampak pada tingginya keluhan masyarakat terhadap layanan pemerintah, seperti dalam laporan tahunan yang sering dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia secara rutin memantau kuberjalinan dan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai sektor. Untuk memberikan gambaran mengenai substansi dan instansi yang paling banyak dilaporkan, berikut disajikan data aduan pelayanan publik tahun 2024.

Tabel 1.1 Aduan Substansi

Substansi	Jumlah
Agraria	1861
Kepegawaian	1354
Pendidikan	1041
Perhubungan dan Infrastruktur	726
Hak Sipil Dan Politik	680

Sumber : laporan tahunan 2024 Ombudsman RI

Tabel 1.2 Kelompok Terlapor

Kelompok Terlapor	Jumlah
Pemerintah Daerah	5146
Badan Pertahanan Nasional	1338
BUMN/BUMD	724
Lembaga Pendidikan Negeri	655
Kepolisian	634

Sumber : laporan tahunan 2024 Ombudsman RI

Ombudsman RI tahun 2024 menunjukkan bahwa meskipun jumlah penyelenggara layanan publik yang masuk kategori Zona Hijau meningkat dari 179 pada tahun 2021 menjadi 494 pada 2024 (Antara, 2025). Namun masih terdapat banyak instansi yang menghadapi masalah konsistensi mutu layanan dan belum menerapkan standar pelayanan secara optimal. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Pemerintah Daerah merupakan kelompok terlapor dengan jumlah aduan terbanyak yaitu sebanyak 5.146 laporan. Tingginya jumlah aduan terhadap pemerintah daerah menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan public di tingkat daerah masih menghadapi berbagai permasalahan yang yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Terbukti dalam laporan tahunan oleh Ombudsman RI tahun 2024 dengan adanya laporan masyarakat kepada Ombusman RI pada tahun 2024 meningkat yaitu 10.846 aduan dari tahun 2023 sebanyak 8.452 aduan. Tingginya aduan ini terkait dengan malaadministrasi pelayanan publik, seperti penundaan pelayanan yang berlarut, tidak memberikan

layanan, penyimpangan prosedur, serta ketidakjelasan informasi masih mendominasi keluhan masyarakat.

Kondisi tersebut menjadi relevan dengan fokus penelitian ini, mengingat banyak layanan publik yang merupakan kebijakan dari pemerintah pusat, namun pelaksanaannya dilimpahkan kepada pemerintah daerah untuk menjalankannya. Salah satu bentuk layanan tersebut adalah layanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) yang merupakan turunan kebijakan dari Kementerian Ketenagakerjaan di daerah. Sebagai layanan yang berada di bawah kewenangan pemerintah daerah, kualitas pelayanan AK-1 sangat bergantung pada sistem dan tata Kelola pelayanan yang diterapkan di tingkat daerah. Apabila pelayanan masih dilakukan secara manual dan belum terintegrasi dengan baik, maka potensi terjadinya permasalahan pelayanan seperti keterlambatan, ketidakjelasan prosedur, serta ketidakefisienan layanan menjadi lebih besar. Kondisi ini sejalan dengan tingginya aduan masyarakat terhadap pemerintah daerah sebagaimana tercermin dalam data Ombudsman RI.

Oleh karena itu, tingginya aduan terhadap pemerintah daerah menjadi dasar penting untuk menilai kesiapan penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik di daerah, termasuk pada layanan AK-1. Kesiapan tersebut diperlukan agar pelayanan di daerah dapat berjalan efektif, transparan, dan efisien, serta mampu menjawab tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan fenomena permasalahan diatas, upaya peningkatan kesiapan penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik semakin menjadi kebutuhan yang sangat mendesak. Hal ini sejalan dengan kebijakan Pemerintah Indonesia yang menjadikan transformasi digital sebagai fokus utama dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan melalui penerapan *E-Government* di berbagai tingkatan. Penerapan ini menunjukkan hasil yang signifikan, ditunjukkan dengan kenaikan peringkat Indonesia dalam penilaian *E-Government Development Index* (EGDI). Indonesia mencapai peringkat 64 dari 193 negara anggota PBB pada tahun 2024, meningkat 13 peringkat dari posisi 77 pada tahun 2022 (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, 2024). Untuk lingkup ASEAN Indonesia menduduki peringkat ke-4 dengan poin 0,79 setelah Malaysia (Pemerintah Kota Tebing Tinggi, 2025). Dengan peningkatan ini terlihat upaya nyata pemerintah Indonesia dalam terus mengembangkan dan melaksanakan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memberikan peluang yang besar bagi pemerintah untuk menghadirkan layanan publik yang efisien, transparan, dan responsif. Konsep *E-Government* atau pemerintahan berbasis elektronik diperkenalkan sebagai salah satu strategi untuk melakukan suatu inovasi pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Implementasi *E-Government* di Indonesia telah dilakukan sejak dikeluarkannya instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan strategi Nasional. Dalam instruksi presiden tersebut dijelaskan bahwa “Pengembangan *E-Government* merupakan upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara aktif dan efisien” (Sudrajat dkk., 2019). Dengan adanya instruksi tersebut mendorong pemerintah daerah untuk menggunakan TIK dalam seluruh proses pelayanan publik, termasuk sektor ketenagakerjaan. Namun, tingkat kesiapan tiap daerah dalam mengadopsi kebijakan tersebut sangat bervariasi.

E-Government mengacu pada pemanfaatan teknologi dan informasi (TIK) dalam proses pelaksanaan pelayanan publik dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas birokrasi. Melalui digitalisasi ini, pemerintah diharapkan mampu memberikan layanan publik kepada masyarakat yang lebih cepat, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat tanpa terkecuali. Bentuk layanan yang diberikan mulai dari lahir sampai wafat merupakan proses administrasi yang harus disediakan oleh pemerintah.

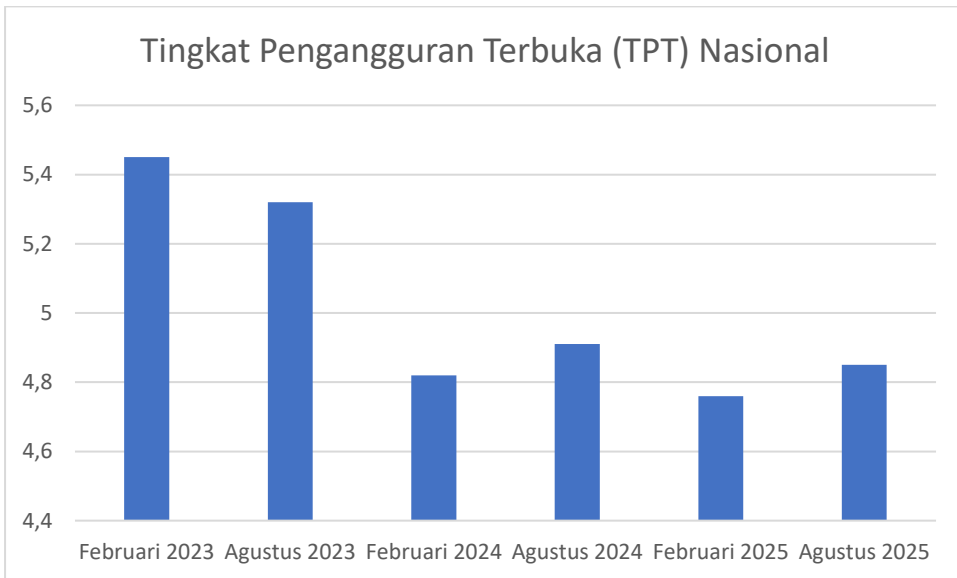
Dalam penyelenggaraan *E-Government*, isu yang krusial adalah mengenai kesiapan digital yang secara konseptual keilmuan dikenal dengan *E-Readiness*. *E-Readiness* (kesiapan elektronik) adalah ukuran sejauh mana sebuah negara, bangsa, siap untuk mendapatkan keuntungan dari informasi dan teknologi komunikasi (TIK) (Dada, 2006). Konsep ini mencerminkan sejauh mana suatu institusi memiliki infrastruktur, sumber daya manusia, regulasi, dan budaya organisasi yang mendukung adopsi inovasi digital. *E-Readiness* juga menilai kemampuan organisasi dalam memanfaatkan TIK secara optimal untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Penilaian kesiapan digital menjadi penting untuk memastikan bahwa teknologi yang diterapkan tidak hanya bersifat seremonial, melainkan benar-benar memberikan manfaat yang nyata. Kegagalan dalam mempersiapkan *E-Readiness* sering kali menjadi penyebab terhambatnya transformasi digital di sektor publik.

Dalam pemerintahan Indonesia kepemimpinan transformasional dan manajemen perubahan memiliki peran penting dalam membangun *E-Readiness* institusi pemerintahan. Transformasi *digital* yang sukses membutuhkan komitmen kepemimpinan dan integrasi antar unit birokrasi agar layanan publik lebih efisien dan efektif (Paritranaya dan Martini, 2025).

Di Indonesia, transformasi digital dalam meningkatkan pelayanan publik semakin ditingkatkan, sejalan dengan upaya untuk mendukung program *Good Governance* (Tata Kelola yang Baik) dengan melibatkan pemerintah, masyarakat, dan *privat* (swasta) dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu layanan publik yang terdampak digitalisasi yaitu pelayanan administrasi di bidang ketenagakerjaan, khususnya penerbitan Kartu AK1 (Kartu Pencari Kerja).

Kartu AK-1 merupakan syarat dokumen bagi pelamar atau pencari kerja untuk melamar pekerjaan, kartu ini memiliki fungsi yang sangat penting sebagai identitas resmi pencari kerja untuk mendaftar ke perusahaan maupun lembaga ketenagakerjaan, sehingga keberadaannya sangat penting bagi masyarakat yang membutuhkan akses untuk mencari lapangan pekerjaan. Kartu AK-1 ini merupakan inovasi dinas ketenagakerjaan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya agar memudahkan para pencari kerja untuk melamar pekerjaan, meskipun kartu AK-1 menjadi syarat dalam melamar pekerjaan, namun ada beberapa perusahaan dan instansi yang tidak menggunakan Kartu AK1 sebagai syarat melamar pekerjaan.

Pelayanan AK-1 sangat penting karena menjadi dokumen resmi yang diperlukan oleh pencari kerja ketika melamar pekerjaan, baik di sektor formal maupun dalam pemerintah. Kartu ini tidak hanya berfungsi sebagai identitas pencari kerja, tetapi juga menjadi data penting bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan ketenagakerjaan, dengan adanya kartu AK-1, pemerintah dapat mengumpulkan data akurat mengenai jumlah pencari kerja dan distribusinya. Oleh karena itu, layanan AK-1 harus diselenggarakan dengan standar kualitas yang tinggi, baik dari sisi prosedur maupun dari aspek digitalisasi layanan.

Gambar 1.1 Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Nasional

Sumber : Keadaan Ketenagakerjaan Indonesia Agustus 2025

Secara nasional, data ketenagakerjaan Indonesia menunjukkan dinamika yang signifikan. Berdasarkan grafik Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) nasional mengalami penurunan dari 5,45% pada Februari 2023 menjadi 4,76% pada Februari 2025 meskipun sempat mengalami kenaikan pada Agustus 2024 sebanyak 4,91% dan kembali meningkat pada Agustus 2025 menjadi 4,85%. Dengan TPT sebesar 4,85% dan jumlah Angkatan kerja nasional sebanyak 154,00 juta orang, maka jumlah penganggur di Indonesia pada Agustus 2025 tercatat sekitar 7,46 juta orang. Meskipun terjadi kenaikan pada Agustus 2025, tingkat pengangguran terbuka masih lebih rendah dibandingkan Agustus 2024, sehingga secara tahunan TPT mengalami kondisi penurunan sebesar 0,06 persen poin. Kondisi ini menunjukkan adanya perbaikan pasar kerja nasional, yang tercermin dari semakin menurunnya proporsi pencari kerja yang belum memperoleh pekerjaan. Namun demikian, kebutuhan masyarakat terhadap layanan keteenagakerjaan, khususnya penerbitan kartu pencari kerja (AK-1), masih relatif tinggi. Hal ini disebabkan oleh masuknya angkatan kerja baru setiap tahun yang perlu difasilitasi dalam mengakses informasi dan kesempatan kerja. Oleh karena itu, pelayanan AK-1 dituntut untuk semakin siap secara *digital*, agar proses pendaftaran, verifikasi, dan pelayanan pencari kerja dapat berlangsung lebih cepat, akurat dan mudah diakses.

Tabel 1.3 Gambaran Pelaksanaan Layanan AK-1 Digital di Beberapa Daerah

Daerah & Judul Penelitian	Gambaran Pelaksanaan Layanan AK-1 Digital	Penilaian Umum
Kota Bandung “ <i>E-Readiness</i> Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Bursa Kerja Online Melalui Aplikasi Bimma (<i>Bandung Integrated Manpower Management Applications</i>)”	Layanan AK-1 terintegrasi melalui aplikasi BIMMA. Proses pendaftaran dan akses informasi mudah didapatkan, didukung sistem yang stabil dan aparatur yang kompeten	Berjalan baik
Kota Balikpapan “Analisis Kualitas Pelayanan AK-1 pada masa Pandemi COVID-19 terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan”	Layanan AK-1 <i>online</i> diterapkan terutama sebagai respon pada masa pandemi. Pelayanan sudah berjalan secara <i>online</i> , namun pemanfaatannya belum optimal karena kendala sosialisasi dan teknis sistem.	Cukup Baik
Kota Cimahi “Efektivitas Sistem Informasi Data Ketenagakerjaan dan Pelatihan Terintegrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Cimahi”	Pelayanan AK-1 berbasis sitem informasi terintegrasi. Pelayanan dinilai cukup efektif, namun masih ditemukan hambatan operasional dalam pengurusannya dan keterbatasan aplikasi.	Cukup Baik
Kabupaten Maros “ <i>E-Readiness</i> Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Maros dalam Penyelenggaraan	Layanan AK-1 <i>digital</i> tersedia. Namun efektivitas dan kesiapan pelaksanaannya perlu dikaji lebih lanjut.	Belum dapat disimpulkan

Pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1)"		
---------------------------------------	--	--

Sumber : Ismanto & Sukarno (2022); Amlia & Isfiandewi (2023); Lhagu et al. (2025); Olahan Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel perbandingan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan layanan AK-1 berbasis *digital* di beberapa daerah telah menunjukkan tingkat keberhasilan yang berbeda. Kota Bandung memeprihatkan pelaksanaan layanan AK-1 *digital* berjalan baik. Sementara itu, Kota Balikpapan dan Kota Cimahi menunjukkan bahwa layanan AK-1 *digital* telah berjalan cukup baik, meskipun masih menghadapi sejumlah kendala teknis dan operasional. Berbeda dengan daerah-daerah tersebut, pelaksanaan layanan AK-1 *digital* di Kabupaten Maros belum dapat disimpulkan tingkat kesiapannya secara pasti, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menilai apakah layanan tersebut telah berjalan optimal atau masih memerlukan penguatan dalam implementasinya.

Berdasarkan perbandingan tersebut, Kabupaten Maros menjadi menarik untuk dikaji lebih lanjut karena memiliki karakteristik wilayah dan tantangan pelayanan yang berbeda dibandingkan daerah lain. Di kabupaten Maros, Dinas Tenaga Kerja memiliki peran strategis dalam memfasilitasi para pencari kerja. Penerapan inovasi *digital* pada pelayanan AK1 diharapkan dapat mengurangi masalah yang kompleks yang sering dirasakan oleh masyarakat seperti, antrean Panjang, proses birokrasi yang berbelit, dan keterbatasan informasi. Namun, pertanyaan penting adalah apakah Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Maros sudah memiliki kesiapan (*E-Readiness*) yang memadai, serta sejauh mana masyarakat siap beralih ke layanan digital.

Tabel 1.4 Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Kabupaten Maros

Tahun	Tingkat Pengangguran Terbuka
2022	5,04
2023	3,54
2024	4,34
2025	4,13

Sumber : Keadaan Ketenagakerjaan Kabupaten Maros 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa kondisi ketenagakerjaan di Kabupaten Maros menunjukkan dinamika yang fluktuatif dalam beberapa tahun terakhir. Dalam laporan Keadaan Ketenagakerjaan Kabupaten maros yang dirilis oleh BPS 2025. Pada tahun 2022, TPT Kabupaten

Maros tercatat sebesar 5,04% kemudian mengalami penurunan yang cukup signifikan pada tahun 2023 menjadi 3,54%. Penurunan ini mengindikasikan adanya perbaikan kondisi pasar kerja serta peningkatan penyerapan tenaga kerja pasca pemulihan ekonomi akibat covid-19.

Namun demikian pada tahun 2024 kembali mengalami peningkatan menjadi 4,34% dan meskipun pada tahun 2025 mengalami sedikit penurunan menjadi 4,13%. Meskipun terjadi penurunan, angka tersebut menunjukkan bahwa tingkat pengangguran di Kabupaten Maros masih cukup tinggi dan belum sepenuhnya stabil. Kondisi ini mencerminkan adanya dinamika pasar kerja yang ditandai dengan keluar-masuknya tenaga kerja dari dunia kerja.

Fluktuasi tingkat pengangguran tersebut juga menunjukkan bahwa sebagian masyarakat bekerja pada sektor yang bersifat tidak permanen atau informal, sehingga rentan mengalami perpindahan pekerjaan dalam waktu singkat. Situasi ini menyebabkan banyak pekerja kembali berada pada posisi sebagai pencari kerja, meskipun sebelumnya sempat bekerja. Kondisi ini berdampak pada meningkatnya kebutuhan terhadap layanan Kartu Pencari Kerja (AK-1). AK-1 tidak hanya digunakan oleh pengangguran murni saja, melainkan oleh lulusan baru (*fresh graduate*), pekerja yang kontraknya telah berakhir, korban pemutusan hubungan kerja (PHK), serta pekerja yang berpindah sektor pekerjaan. Hal ini menyebabkan sebagian masyarakat harus mengurus AK-1 lebih dari satu kali dikarenakan AK-1 berlaku selama 2 tahun sejak diterbitkan.

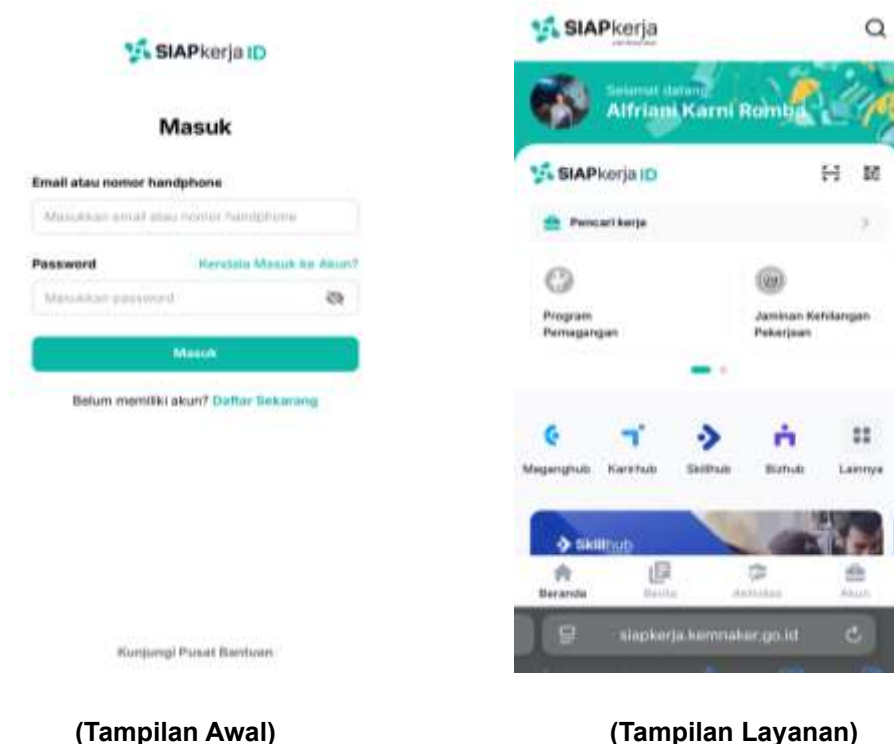
Sejalan dengan tingginya mobilitas pencari kerja dan meningkatnya permintaan terhadap layanan AK-1 di Kabupaten Maros akan terus bertambah setiap tahunnya, namun dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala dalam pemberian layanan kepada para pencari kerja seperti penundaan pengurusan karena kurangnya berkas administrasi, informasi yang berbelat-belit seperti informasi mengenai syarat berkas dalam pengurusannya tidak tersedia dalam website Mall Pelayanan Publik Kabupaten Maros dan tidak terintegrasi langsung dengan *website/aplikasi* SIAPkerja. Oleh karena itu, Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Maros perlu memastikan bahwa pelayanan AK-1 dapat diberikan secara mudah, cepat, dan efektif. Upaya ini penting untuk mendukung kebutuhan pencari kerja sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan Ketenagakerjaan di Kabupaten Maros.

Generasi muda yang menjadi bagian dari pencari kerja biasanya lebih melek terhadap teknologi dan mengharapkan layanan publik yang cepat, efisien, dan berbasis digital. Jika layanan AK-1 masih mengandalkan prosedur manual, maka akan terjadi ketidakpuasan masyarakat yang dapat menurunkan kepercayaan terhadap kinerja pemerintah daerah. Dengan demikian, kesiapan

dinas ketenagakerjaan Kabupaten Maros dalam menerima inovasi *digital* menjadi isu yang tidak bisa diabaikan.

Implementasi layanan AK-1 digital pada dasarnya mendukung prinsip *Good Governance*, yaitu pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan partisipatif. Melalui platform *digital* ini, masyarakat dapat mengakses layanan AK-1 (Kartu Kuning) melalui aplikasi resmi Dinas Tenaga Kerja yang tersedia di iOS/play store atau melalui laman web nasional (<https://kemnaker.go.id>) secara *online* atau bisa dilakukan *offline* di kantor Disnaker untuk masyarakat Maros di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Maros.

Gambar 1. 2 Bukti Tampilan Layanan AK-1



(Tampilan Awal)

(Tampilan Layanan)

Gambar tersebut menunjukkan bahwa layanan AK-1 secara *digital* sudah tersedia dan dapat diakses oleh masyarakat. Namun, keberadaan aplikasi ini belum tentu menunjukkan bahwa pelayanan AK-1 telah berjalan dengan optimal di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana kesiapan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Maros dan masyarakat dalam menggunakan layanan AK-1 berbasis *digital*.

Dari bukti gambar di atas terlihat Tampilan antarmuka aplikasi didesain sederhana dan responsif, menampilkan menu utama seperti pendaftaran akun, pengisian data pencari kerja, unggah dokumen yang di perlukan, serta status verifikasi dan pencetakan kartu dan tampilan layanan yang disediakan. Dengan kemudahan akses berbasis internet ini pengguna dapat menilai sejauh mana layanan AK-1 *digital* memberikan manfaat nyata bagi pengguna. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa transformasi digital masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa kendala umum yang ditemukan adalah keterbatasan infrastruktur TIK, rendahnya literasi *digital* aparatur dan masyarakat, prosedur yang belum sepenuhnya terintegrasi, dan budaya organisasi yang belum sepenuhnya mendukung inovasi. Permasalahan ini juga dihadapi oleh banyak dinas tenaga kerja di daerah lain, sehingga penelitian khusus mengenai kesiapan *digital* menjadi penting.

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian dan dapat menjadi perbandingan penting dalam mendukung penelitian ini. Penelitian oleh Widiya Sri Oktaviani dan Tris Sudartono (2024) dengan judul Digitalisasi Kualitas Layanan Aplikasi New Bimma dalam Menumbuhkan Minat Calon Pencari Kerja di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung. Tujuan penelitian ini adalah memahami bagaimana digitalisasi dan kualitas layanan aplikasi New Bimma dapat mendorong minat para pencari kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi New Bimma menyediakan berbagai layanan ketenagakerjaan di Kota Bandung dan memberi manfaat nyata bagi penggunanya. Kualitas layanan aplikasi dinilai baik berdasarkan indikator keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik, meskipun masih perlu peningkatan promosi dan evaluasi berkala. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang ialah pada fokus kajian, lokasi, serta objek penelitian. Penelitian terdahulu lebih menekankan pada kualitas layanan aplikasi ketenagakerjaan dan minat pengguna, sedangkan penelitian sekarang berfokus pada *E-Readiness* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Maros dalam penyelenggaraan layanan AK-1 dengan menggunakan pengukuran *E-Readiness* oleh Mutula & Brakel (2006). Dengan demikian, penelitian sekarang lebih menyoroti kesiapan digital lembaga pemerintah daerah yaitu Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Maros dalam menerima inovasi untuk memberikan layanan publik secara efektif.

Penelitian oleh Yusvita Amalia & Dessy Isfiiandewi (2023). Dengan judul penelitian Analisis Kualitas Pelayanan AK-1 pada Masa Pandemi *COVID-19* terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan AK-1 selama masa pandemi *COVID-19* dengan melihat perubahan sistem pendaftaran berdasarkan indikator tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan

empathy. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada 60 responden penerima layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan AK-1 di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan sudah memenuhi kriteria pelayanan yang baik berdasarkan lima indikator tersebut, meskipun pelaksanaannya dinilai masih belum maksimal. Perbedaan penelitian terdahulu ini dengan penelitian sekarang terletak pada teori yang digunakan, lokasi penelitian, metode penelitian, dan fokus kajian. Penelitian Yusvita Amalia & Dessy Isfiandewi lebih menekankan pada kondisi pelayanan AK-1 di masa pandemi *COVID-19*, sedangkan penelitian sekarang lebih fokus pada kesiapan instansi dalam menerima inovasi pelayanan AK-1 berbasis *digital* untuk meningkatkan efektivitas dan efektivitas layanan.

Penelitian oleh Oiskar Emanuel Lhagu, Arlan Siddha, & Bayu Septiansyah (2025) dengan judul Efektivitas Sistem Informasi Data Ketenagakerjaan dan Pelatihan Terintegrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Cimahi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas program SIDAKEPTri dalam pelayanan AK-1, dengan fokus pada pencapaian sasaran program, faktor penghambat, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas SIDAKEPTri dalam meningkatkan pelayanan AK-1 dinilai cukup efektif dalam pencapaian sasaran, namun masih terdapat hambatan seperti ketidaktepatan waktu pembuatan dokumen, minimnya sosialisasi mekanisme layanan *online*, serta keterbatasan aplikasi SIDAKEPTri. Perbedaan penelitian terdahulu ini dengan penelitian sekarang terletak pada teori, metode penelitian, lokasi, serta fokus kajian. Penelitian Oiskar Emanuel Lahagu dkk. Lebih menekankan pada efektivitas program SIDAKEPTri dalam pelayanan AK-1, sedangkan penelitian sekarang lebih difokuskan pada kesiapan instansi tenaga kerja, SDM, dan pengguna layanan dalam menerima inovasi pelayanan AK-1 berbasis *digital* guna mendukung peningkatan kualitas layanan publik.

Penelitian mengenai *E-Readiness* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Maros dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini dengan penelitian terdahulu sama-sama berfokus pada penyelenggaraan pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1). Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus kajiannya. Penelitian sebelumnya pada umumnya menitikberatkan pada kualitas layanan atau efektivitas program, tanpa menilai kesiapan instansi, sumber daya manusia, dan masyarakat dalam menerima dan mendukung inovasi *digital*. Perbedaan lainnya terletak pada lokus

penelitian dimana lokus penelitian ini berada pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Maros.

Dalam konteks Kabupaten Maros, belum banyak penelitian yang secara khusus mengevaluasi *E-Readiness* Disnaker dengan pendekatan teori pengukuran *E-Readiness* menurut Mutula & Brakel (2006). Sebagian besar penelitian terdahulu hanya menyoroti kualitas pelayanan publik secara umum, tanpa mengukur sejauh mana kesiapan sistem digital mampu mendukung layanan ketenagakerjaan. Padahal, dimensi pengukuran oleh Mutula & Brakel (2006) menjadi sangat penting karena menyediakan kerangka penilaian yang komprehensif untuk melihat kesiapan organisasi, SDM, informasi, TIK, serta Lingkungan Eksternal sehingga mampu menggambarkan secara menyeluruh kemampuan suatu organisasi/instansi dalam mengadopsi, mengelola, dan memanfaatkan layanan *digital* secara efektif. Sehingga memastikan bahwa data pencari kerja yang terekam benar-benar akurat dan dapat digunakan sebagai dasar kebijakan. Kesenjangan penelitian ini menunjukkan adanya ruang yang besar untuk kajian lebih lanjut.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “***E-Readiness* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Maros Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1)**”. Dengan mengacu pada teori pengukuran *E-Readiness* Mutula & Brakel (2006), penelitian ini berupaya untuk menganalisis secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan penerapan layanan AK-1. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu mendeskripsikan dan menganalisis tingkat kesiapan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Maros dalam penyelenggaraan layanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) berbasis digital berdasarkan kesiapan organisasi/instansi, SDM, informasi, TIK, dan Lingkungan Eksternal.

1.2 Tinjauan Teori

1.2.1 Definisi *E-Readiness*

Istilah *E-Readiness* atau *Electronic Readiness* merujuk pada tingkat kesiapan suatu entitas baik individu, organisasi, maupun negara dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mendukung kegiatan sosial, ekonomi, dan pemerintahan. Menurut Michelotto dan Joia (2024), *E-Readiness* mencerminkan kemampuan organisasi dalam mengadopsi dan mengelola teknologi digital secara efektif, meliputi kesiapan infrastruktur, sumber daya manusia (SDM), serta sistem organisasi untuk bertransformasi menuju era *digital*.

Sementara itu, Hidayat dan Sofiani (2024) menjelaskan bahwa *E-Readiness* adalah kesiapan institusi dalam menerapkan E-Government yang menitikberatkan pada aspek strategi, teknologi, organisasi, SDM, dan lingkungan pendukung. Dengan demikian, *E-Readiness* tidak hanya menunjukkan kesiapan teknis dalam penggunaan TIK, tetapi juga kesiapan kultural, struktural, dan kebijakan organisasi dalam mengadopsi inovasi digital secara berkelanjutan. Dalam konteks *E-Readiness* menggambarkan kemampuan aparatur pemerintah dan masyarakat dalam menerima serta memanfaatkan layanan digital yang disediakan.

Indrajit dkk (2007) menjelaskan ada 6 aspek dalam *E-Readiness* yaitu :

1. Infrastruktur Telekomunikasi.
2. Tingkat Konektivitas dan Penggunaan TI
3. Kesiapan Sumber Daya Manusia.
4. Ketersediaan Dana dan Anggaran.
5. Perangkat Hukum dan,
6. Perubahan Paradigma.

1.2.2 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh instansi pemerintah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah bentuk tanggung jawab pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara dan hak-hak sipil.

Menurut Dwiyanto dalam Hendra dkk (2024), pelayanan publik yang berkualitas ditandai oleh prinsip transparansi, akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, partisipasi, dan kesetaraan akses. Dalam era digital, pelayanan publik bertransformasi menuju sistem *E-Government* dimana pelayanan berbasis elektronik atau *E-Service* yang memudahkan masyarakat mengakses layanan tanpa Batasan waktu dan tempat. Sistem ini juga mengurangi praktik birokrasi yang berbelit dan meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi.

Bagi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Maros implementasi pelayanan AK1 online merupakan bentuk nyata inovasi pelayanan publik berbasis *digital* untuk mendukung keterbukaan informasi dan peningkatan kepuasan masyarakat pencari kerja. Pelayanan *digital* diharapkan mampu meningkatkan efisiensi administrasi, memperluas jangkauan layanan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat dalam hal ini pencari kerja.

1.2.3 Pengukuran E-Readiness

Pengukuran ini memberikan gambaran sejauh mana suatu organisasi pemerintah siap menerima, menerapkan, dan mengelola inovasi berbasis teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Al-osaimi, K., Alheraish, A., & Bakry, S.H (2006) untuk menilai kesiapan suatu organisasi diukur melalui model *Framework Stope* yang terdiri dari 5 pengukuran antara lain:

1. *Strategy*, yaitu komponen penting dalam penilaian e-readiness dan keberhasilan penerapan e-government.
2. *Technology*, yaitu faktor-faktor yang berkaitan dengan fasilitas teknologi yang berkembang saat ini.
3. Organisasi, yaitu faktor-faktor yang berkaitan dengan isu regulasi pemerintah terkini.
4. Manusia, yaitu mengintegrasikan faktor-faktor terkait kondisi permasalahan yang berkaitan dengan pengguna dan keterampilan TIK.
5. Lingkungan, yaitu mengintegrasikan faktor-faktor yang terkait dengan kondisi terkini non-TIK yang melingkupi dan mempengaruhi kondisi TIK saat ini.

Adapun pengukuran *E-Readiness* menurut Indrajit dkk (2007) menurutnya ada sejumlah faktor penentu yang patut menjadi pertimbangan dalam menentukan tingkat kesiapan sebuah daerah atau instansi untuk menerapkan *E-Government*. Ada 6 aspek dalam *E-Readiness* yaitu:

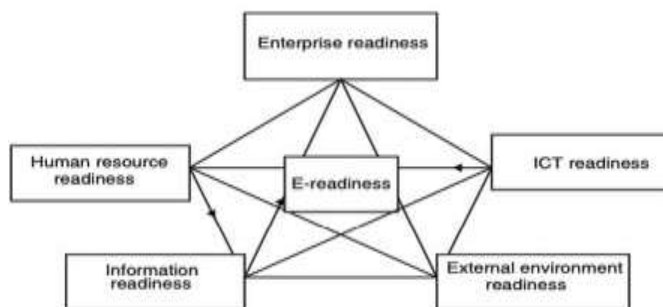
1. Infrastruktur Telekomunikasi, Dalam level pelaksanaannya perangkat keras seperti, komputer, jaringan, dan infrastruktur akan menjadi faktor teramat penting dalam penerapan E-Government.
2. Tingkat Konektivitas dan Penggunaan TI, dengan mengamati sejauh mana pemerintah saat ini telah memanfaatkan beraneka ragam teknologi informasi dalam membantu kegiatan sehari-hari akan memperlihatkan sejauh mana kesiapan mereka dalam menerapkan konsep *E-Government*.
3. Kesiapan Sumber Daya Manusia, menjadi pemain utama dalam *E-Government* pada dasarnya manusia yang bekerja dilembaga pemerintahan, sehingga tingkat kompetensi dan keahlian mereka sangat mempengaruhi performa penerapan *E-Government*.
4. Ketersediaan Dana dan Anggaran, Menjadi sumber daya finansial untuk membiayainya. Pemerintah atau instansi perlu memiliki jaringan yang cukup untuk menganggarkannya.
5. Perangkat Hukum, Usaha penciptaan dan pendistribusian data/informasi dan hak cipta intelektual misalnya akan hal yang perlu dilindungi oleh undang-undang atau peraturan hukum yang berlaku.

6. Perubahan Paradigma, yaitu proyek *change management* yang membutuhkan adanya keinginan untuk merubah paradigma dan cara berpikir. Seperti perubahan kesadaran dan keinginan untuk merubah cara kerja, bersikap, berperilaku, dan kebiasaan sehari-hari. Jika pemimpin dan karyawan tidak mau berubah maka dapat dikatakan belum siap untuk menerapkan konsep *E-Government*.

Selain itu menurut Stephen M. Mutula & Pieter van Brakel 2006 mengemukakan ada 5 dimensi pengukuran *E-Readiness* yaitu:

1. *Enterprise Readiness* (Kesiapan Organisasi/Instansi), dimensi ini berhubungan dengan penilaian kesiapan dari sisi enterprise, terdapat dua puluh Sembilan komponen penilaian.
2. *Human Resources Readiness* (Kesiapan Sumber Daya Manusia), dimensi ini berhubungan dengan penilaian pada sisi kesiapan sumber daya manusia, terdapat Sembilan belas kompones penilaian.
3. *Information readiness* (Kesiapan Informasi), dimensi ini berhubungan dengan penilaian pada sisi kesiapan informasi, terdapat dua puluh satu komponen penilaian.
4. *ICT Readiness* (Kesiapan TIK), dimensi ini berhubungan dengan penilaian pada sisi kesiapan infrastruktur TIK, terdapat dua puluh dua komponen penilaian.
5. *External Environment Readiness* (Kesiapan Lingkungan Eksternal), dimensi ini berhubungan dengan penilaian pada sisi kesiapan lingkungan eksternal, terdapat dua puluh satu komponen penilaian.

Gambar 1.3 Konsep Pengukuran *E-Readiness*



Sumber : Mutula & Brakel, 2006

Berdasarkan gambar konsep pengukuran *E-Readiness* menurut Mutula dan Brakel (2006) menjelaskan bahwa *E-Readiness* merupakan suatu kondisi kesiapan organisasi dalam mengadopsi dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang dipengaruhi oleh lima dimensi utama yaitu *Enterprise Readiness*, *Human Resources Readiness*, *Information readiness*, *ICT Readiness*, *External Environment Readiness*. Kelima dimensi tersebut saling berkaitan dan berkontribusi terhadap tingkat kesiapan elektronik suatu organisasi. Hubungan antar dimensi pada gambar menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan layanan berbasis elektronik tidak hanya ditentukan oleh satu aspek tertentu, melainkan membutuhkan keterpaduan seluruh dimensi. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan kelima dimensi tersebut untuk menganalisis tingkat kesiapan Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Maros dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) berbasis elektronik.

Selanjutnya peneliti mengadaptasi konsep sesuai dengan lokus penelitian pada organisasi pemerintah daerah Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Maros yaitu:

1. *Enterprise Readiness* (Kesiapan Organisasi/Instansi), tiga indikator yaitu:
 - 1) Adanya strategi/kebijakan TIK dan keamanan informasi pada layanan AK-1
 - 2) Adanya unit pengelola informasi/TIK yang jelas di dinas
 - 3) Kecukupan anggaran dan kapasitas organisasi dalam pengelolaan TIK
2. *Human Resources Readiness* (Kesiapan Sumber Daya Manusia), tiga indikator yaitu:
 - 1) Kemampuan staf mengakses, menganalisis, dan menggunakan informasi
 - 2) Keberhasilan staf dalam mengidentifikasi dan mengambil informasi
 - 3) Keterampilan dan Pendidikan TIK pegawai
3. *Information readiness* (Kesiapan Informasi), tiga indikator yaitu:
 - 1) Kemudahan akses informasi layanan AK-1 melalui sarana elektronik
 - 2) Ketersediaan dan keteraturan penyimpanan/pengambilan informasi
 - 3) Keaslian dan kelengkapan informasi layanan AK-1
4. *ICT Readiness* (Kesiapan TIK), tiga indikator yaitu:
 - 1) Ketersediaan perangkat TIK dan koneksi internet di Dinas Tenaga Kerja
 - 2) Kualitas konektivitas internet dan bandwidth
 - 3) Ketersediaan situs web atau platform online untuk layanan AK-1

5. *External Environment Readiness* (Kesiapan Lingkungan Eksternal), tiga indikator yaitu:

- 1) Ketersediaan layanan telekomunikasi yang memadai bagi masyarakat
- 2) Kerangka regulasi yang mendukung digitalisasi layanan AK-1
- 3) Ketersediaan akses TIK dari penyedia layanan (internet provider, jaringan lokal)

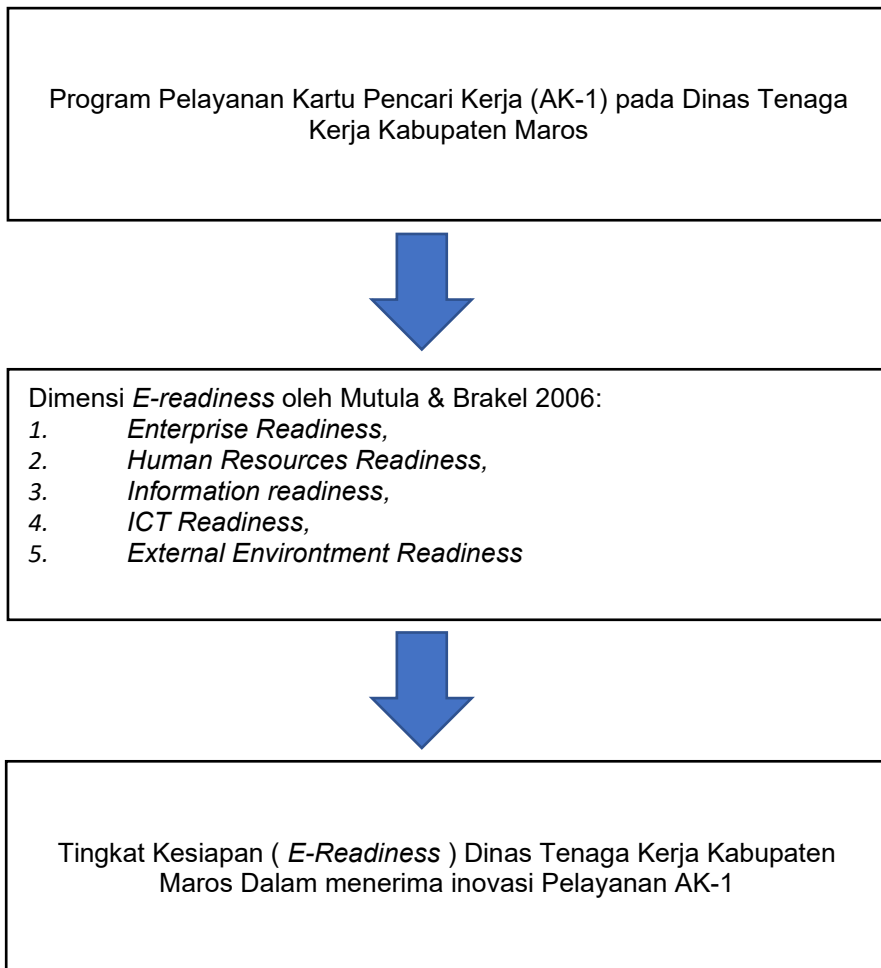
1.2.4 Konsep AK1 (Kartu Kuning)

AK-1 atau Antar Kerja 1 merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten/Kota untuk mendata pencari kerja. Berdasarkan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2016 tentang Penempatan Tenaga Kerja, AK-1 digunakan untuk memfasilitasi proses penempatan tenaga kerja dan pemantauan tenaga kerja, menjadi salah satu syarat administrasi dalam melamar pekerjaan di instansi pemerintah maupun swasta. Pasal 38 ayat 1 “pencari kerja yang akan bekerja di dalam atau diluar negeri harus mendaftar di Dinas Kabupaten/Kota atau di Kecamatan sesuai domisili untuk mendapatkan kartu tanda bukti pendaftaran Pencari Kerja (AK-1)”.

Transformasi pelayanan AK-1 ke sistem digital melalui Sistem Informasi Ketenagakerjaan (SISNAKER), merupakan bagian dari kebijakan nasional *E-Government*. Dengan layanan ini, masyarakat dapat melakukan pendaftaran dan pencetakan kartu secara daring. Inovasi ini membutuhkan kesiapan organisasi, teknologi, dan sumber daya manusia di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Maros.

Dalam penelitian ini, teori yang digunakan adalah Model penilaian *E-Readiness* menurut Mutula & Brakel 2006. Peneliti memilih teori ini karena dianggap paling relevan dengan fokus penelitian mengenai *E-Readiness Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Maros dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1)*. Model ini menjelaskan lima dimensi keberhasilan sistem informasi, yaitu, *Enterprise Readiness*, *Human Resources Readiness*, *Information readiness*, *ICT Readiness*, *External Environment Readiness*. Kelima dimensi ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai kesiapan institusi pemerintah, sumber daya manusia, serta lingkungan eksternal dalam menerima dan mengimplementasikan layanan berbasis teknologi informasi. Model ini digunakan tidak hanya untuk menilai aspek teknis TIK, tetapi juga mencakup kesiapan, organisasi, kapasitas SDM, kualitas informasi, kesiapan infrastruktur, dan dukungan lingkungan eksternal. Dengan demikian, model ini memberikan perspektif yang komprehensif dalam menilai kemampuan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Maros serta kesiapan masyarakat dan pegawai dalam beradaptasi terhadap inovasi digital layanan AK-1. Dengan demikian, penggunaan teori Mutula & Brakel (2006) menjadi landasan utama dalam menganalisis sejauh mana kesiapan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Maros dalam mengimplementasikan dan mengembangkan transformasi *digital* pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1).

Gambar 1.4 Kerangka Pikir



Sumber : Olahan Peneliti (2026)

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Untuk menganalisis tingkat *Enterprise Readiness* sejauh mana kesiapan organisasi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Maros dalam mendukung penyelenggaraan layanan kartu pencari kerja (AK-1). Untuk menganalisis tingkat *Human Resources Readiness* dalam menilai kesiapan dan kompetensi SDM baik pegawai maupun operator pelayanan kartu pencari kerja (AK-1). Untuk menganalisis tingkat *Information Readiness* dalam melihat kesiapan dan kualitas informasi terkait pelayanan kartu pencari kerja (AK-1). Untuk menganalisis tingkat *ICT Readiness* dalam mengidentifikasi kesiapan infrastruktur TIK yang digunakan dalam pelayanan kartu pencari kerja (AK-1). Dan untuk menganalisis tingkat *External Environment Readiness* dalam menilai sejauh mana lingkungan eksternal mendukung pelaksanaan layanan kartu pencari kerja (AK-1).

1.3.2 Manfaat

- a) Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan analisis deskriptif terkait penerapan *E-Readiness* serta penerapan model pengukuran *E-Readiness* pada konteks pelayanan publik. Hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang membahas transformasi digital dalam pelayanan publik di instansi pemerintah daerah.
- b) Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Maros dalam mengoptimalkan implementasi sistem pelayanan kartu pencari kerja (AK-1) berbasis *digital*, baik dari sisi teknologi, sumber daya manusia, maupun kebijakan organisasi. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik berbasis digital, guna mendukung terwujudnya tata Kelola pemerintahan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi.

1.4 Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada pengkajian tingkat kesiapan elektronik (*E-Readiness*) Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Maros dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) berbasis *digital*. Fokus penelitian ini menggunakan model E-Readiness menurut Mutula & Brakel (2006) yang menilai kesiapan organisasi pemerintah daerah dari lima dimensi utama.

Adapun fokus penelitian ini yaitu :

1. *Enterprise Readiness* (Kesiapan Organisasi/instansi) yaitu, menilai kesiapan kebijakan, strategi, struktur pengelolaan TIK, dan dukungan anggaran dalam mendukung pelayanan AK-1 berbasis *digital*.
2. *Human Resources Readiness* (Kesiapan Sumber Daya Manusia) yaitu, kemampuan, keterampilan, dan pemahaman pegawai dalam mengakses, mengelola serta mengoperasikan pelayanan AK-1 berbasis *digital*.
3. *Information Readiness* (Kesiapan Informasi) yaitu, kesiapan ketersediaan, kemudahan akses, keakuratan dan kelengkapan informasi, layanan AK-1 yang disediakan.
4. *ICT Readiness* (Kesiapan Teknologi Informasi dan Komunikasi) yaitu, ketersediaan dan kualitas infrastruktur TIK, konektivitas internet, serta ketersediaan platform atau sistem yang menunjang pelayanan AK-1.
5. *External Environment Readiness* (Kesiapan Lingkungan Eksternal) yaitu, kesiapan lingkungan pendukung seperti regulasi, ketersediaan layanan telekomunikasi, dan kemampuan masyarakat dalam mengakses pelayanan AK-1 berbasis *digital*.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut Creswell (2018), pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap berasal dari suatu masalah sosial atau kemanusiaan oleh individu atau kelompok. Proses penelitian ini melibatkan pertanyaan dan prosedur yang muncul, data yang biasanya dikumpulkan dalam setting partisipan, analisis data yang secara induktif dibangun dari tema yang khusus ke tema yang umum, dan peneliti membuat interpretasi terhadap makna data.

2.2 Desain Penelitian

Desain penelitian ini ialah studi kasus dimana studi kasus ini digunakan untuk mengeksplorasi, proses, hambatan, dan kesiapan sistem layanan AK-1 yang berbasis elektronik atau digitalisasi. Memungkinkan peneliti untuk melihat tingkat kesiapan (*E-Readiness*) dalam Dinas Tenaga Kerja kabupaten Maros dalam memberikan pelayanan AK-1 bagi para pencari kerja. Fokus utama dalam penelitian ini adalah pemahaman kontekstual terhadap bagaimana *E-Readiness* diterapkan di suatu instansi pemerintahan.

Pendekatan ini tidak hanya menilai kesiapan teknologi secara teknis, tetapi juga mempertimbangkan kondisi sosial, kelembagaan, dan budaya organisasi yang melatarbelakangi proses digitalisasi. Menurut Yin (2018), studi semacam ini lebih menekankan pada pemahaman mendalam terhadap konteks kasus daripada pada generalisasi hasil. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk mengkaji secara menyeluruh faktor-faktor yang memengaruhi kesiapan digital dalam pelayanan AK-1 di lingkungan Dinas Tenaga Kerja. Penelitian ini tidak hanya melihat apakah teknologi telah tersedia, tetapi juga menilai apakah SDM, regulasi, dan infrastruktur mendukung implementasi layanan berbasis elektronik secara optimal. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan realitas faktual dari kesiapan instansi dalam menyelenggarakan layanan publik secara *digital*.

2.3 Prosedur Penelitian

2.3.1 Penentuan Informan

Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah individu-individu yang dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung dalam proses pelayanan AK-1 secara digital di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Maros. Informan tersebut merupakan pihak-pihak yang memahami kondisi internal organisasi, alur pelayanan, serta tantangan dalam implementasi sistem digital. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu :

- 1) 1 orang Kepala Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Maros.
- 2) 2 orang Pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Maros yang terlibat langsung dalam pelayanan AK-1.
- 3) 6 masyarakat (pengguna layanan AK-1).

Jumlah informan dapat berkembang mengikuti prinsip *purposive sampling* sesuai dengan kebutuhan data. Teknik *Purposive sampling* adalah suatu Teknik penentuan dan pengambilan sampel yang ditentukan oleh peneliti dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2015 dalam Maharani dkk, 2018). Pemilihan informan ini bertujuan memperoleh data yang beragam baik dari sisi penyedia layanan maupun pengguna, dengan demikian data yang diperoleh dapat mencerminkan kondisi faktual dan kontekstual secara lebih utuh sesuai kebutuhan penelitian.

2.3.2 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data melalui pengamatan langsung terhadap orang, kejadian, dan benda-benda di tempat kejadian Arikunto (2010). Observasi dilakukan dengan mengamati alur pelayanan AK-1. Dalam hal ini observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan AK-1 di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Maros.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berlandaskan pada tujuan penelitian. (Sugiyono 2015). Wawancara dilakukan dengan kepala Dinas Tenaga Kerja, Pegawai layanan AK-1 dan Pengguna layanan. Dalam hal ini wawancara digunakan untuk menggali informasi mendalam terkait pelaksanaan, hambatan, serta persepsi terhadap penerapan layanan AK-1 menggunakan pedoman pertanyaan tetapi tetap memberi kebebasan kepada informan untuk menjelaskan secara luas.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data-data atau dokumen sebagai arsip dalam mendukung penelitian. Dokumen-dokumen terkait penerapan layanan AK-1 berbasis digital yang akan berdampak pada tingkat kesiapan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Maros dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini digunakan untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara. Bentuk dokumentasi yang dibutuhkan yaitu, dokumen resmi Dinas Tenaga Kerja seperti SOP pelayanan AK-1, laporan tahunan, dan data pencari kerja yang terdaftar, dokumentasi foto atau tangkapan layar dari aplikasi AK-1 tampilan alur registrasi, dan sistem verifikasi.

2.3.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman (2014):

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Adalah proses memilah, memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengorganisasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan, wawancara, dokumen, dan observasi. Dengan merangkum dan memilih poin penting, memfokuskan isu penting agar data yang direduksi dan membantu peneliti mengumpulkan informasi dan Agar mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data pada tahap-tahap selanjutnya.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyusunan informasi dalam bentuk naratif, tabel, grafik, matriks, atau bagan untuk mempermudah pemahaman dan identifikasi pola atau hubungan antar variabel. Dan memberikan kesimpulan dan untuk mengambil Tindakan terkait tingkat Kesiapan pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Maros dalam memberikan Pelayanan AK-1.

3. *Conclusion Drawing and Verification* (Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi)

Proses membuat interpretasi terhadap data yang telah direduksi dan ditampilkan, serta melakukan verifikasi secara berulang untuk memastikan validitas dan konsistensinya. Yaitu menarik kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan dari data yang telah disajikan untuk dimanfaatkan dengan menjawab persoalan yang diteliti terkait *E-Readiness* Tenaga Kerja Kabupaten Maros dalam Pelayanan AK-1.

2.3.4 Validitas Dan Reliabilitas Data

1. Validitas

Dalam penelitian kualitatif, validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana data yang diperoleh benar-benar menggambarkan kenyataan yang terjadi di lapangan. Menurut Arikunto dalam Sujawardi (2011) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Validitas dalam penelitian ini diuji melalui triangulasi sumber, yang memandu peneliti untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber yang tersedia.

1. Reliabilitas

dalam penelitian kualitatif menunjukkan konsistensi peneliti dalam mengumpulkan, mengolah, dan menafsirkan data. Diharapkan melalui pelaksanaan penelitian dapat disajikan dengan hasil yang sama sehingga dapat meminimalkan data yang menyimpang serta kecurangan.