

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERMENAKER NOMOR
39 TAHUN 2016 TENTANG PELAYANAN KARTU
PENCARI KERJA (AK-1) SECARA ONLINE
PADA DINAS KETENAGAKERJAAN
KABUPATEN LANGKAT**

TESIS

OLEH :

**ANTON PRASETIO
241801013**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 3/8/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)3/8/26

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERMENAKER NOMOR
39 TAHUN 2016 TENTANG PELAYANAN KARTU
PENCARI KERJA (AK-1) SECARA ONLINE
PADA DINAS KETENAGAKERJAAN
KABUPATEN LANGKAT**

TESIS

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister
Administrasi Publik pada Pascasarjana Universitas Medan Area**

OLEH :

**ANTON PRASETIO
241801013**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
PUBLIKPASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 3/8/26

Access From (repository.uma.ac.id)3/8/26

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Implementasi Kebijakan Permenaker Nomor 39 Tahun 2016
Tentang Pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) Secara Online
Pada Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat

Nama : Anton Prasetyo

NPM : 241801013

MENYETUJUI

Pembimbing I



Dr. Adam, S.E., M.AP

Pembimbing II



Prof. Drs. Heri Kusmanto, MA, Ph.D

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik



Dr. Adam, SE. M.AP

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 3/8/26

Access From (repository.uma.ac.id)3/8/26

Telah diuji pada 13 April 2026

Nama : Anton Prasetyo

NPM : 241801013



Panitia Penguji Tesis :

Ketua	: Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP
Sekretaris	: Dr. Walid Musthafa Sembiring, S.Sos, M.IP
Pembimbing I	: Dr. Adam, MAP
Pembimbing II	: Prof. Drs. Heri Kusmanto, MA, Ph.D
Penguji Tamu	: Dr. Syafruddin Ritonga, MAP

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis dengan judul ***Implementasi Kebijakan Permenaker Nomor 39 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) Secara Online Pada Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat*** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Administrasi Publik di suatu Program Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Medan, April 2026



Anton Prasetyo

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anton Prasetyo
NPM : 241801013
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Implementasi Kebijakan Permenaker Nomor 39 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) Secara Online Pada Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal :
Yang menyatakan



Febri Muliansyah

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERMENAKER NOMOR 39 TAHUN 2016 TENTANG PELAYANAN KARTU PENCARI KERJA (AK-1) SECARA ONLINE PADA DINAS KETENAGAKERJAAN KABUPATEN LANGKAT

Oleh : ANTON PRASETIO

Implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis teknologi informasi merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu kebijakan tersebut adalah Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2016 tentang Penempatan Tenaga Kerja, yang mengatur pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) secara online. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan Permenaker Nomor 39 Tahun 2016 tentang pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) secara online pada Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pejabat struktural, petugas pelayanan AK-1, serta masyarakat pencari kerja sebagai pengguna layanan. Analisis data dilakukan dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta diuji keabsahannya melalui teknik triangulasi. Analisis implementasi kebijakan mengacu pada teori George C. Edward III yang meliputi aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) secara online di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan. Namun demikian, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal. Kendala yang dihadapi antara lain keterbatasan sumber daya manusia, gangguan teknis sistem dan jaringan internet, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, serta koordinasi birokrasi yang belum maksimal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, penguatan kapasitas aparatur, dan perbaikan infrastruktur teknologi informasi agar implementasi kebijakan dapat berjalan lebih efektif dan optimal.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Kartu Pencari Kerja (AK-1), Pelayanan Online, Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat.

ABSTRACT

THE IMPLEMENTATION OF THE MINISTER OF MANPOWER REGULATION NUMBER 39 OF 2016 ON ONLINE JOB SEEKER CARD (AK-1) SERVICES AT THE MANPOWER OFFICE OF LANGKAT REGENCY

By: Anton Prasetyo

The implementation of technology-based public service policies is one of the government's efforts to improve the quality and effectiveness of public services. One such policy is the Regulation of the Minister of Manpower of the Republic of Indonesia Number 39 of 2016 concerning Manpower Placement, which regulates the online service of Job Seeker Cards (AK-1). This study aims to analyze the implementation of the Minister of Manpower Regulation Number 39 of 2016 on the online Job Seeker Card (AK-1) service at the Manpower Office of Langkat Regency and to identify the supporting and inhibiting factors in its implementation.

This research employs a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation. The informants consisted of structural officials, AK-1 service officers, and job seekers as service users. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing, with data validity ensured through triangulation techniques. The analysis of policy implementation refers to George C. Edward III's theory, which includes communication, resources, disposition, and bureaucratic structure.

The results of the study indicate that the implementation of the online Job Seeker Card (AK-1) service policy at the Manpower Office of Langkat Regency has generally been carried out in accordance with the applicable regulations and has facilitated easier access to services for job seekers. However, the implementation has not yet been fully optimal. The main obstacles include limited human resources, technical problems related to the system and internet network, low digital literacy among some members of the community, and less-than-optimal bureaucratic coordination. Therefore, it is necessary to enhance policy socialization, strengthen the capacity of human resources, and improve information technology infrastructure so that the policy implementation can be more effective and optimal.

Keywords: *Policy Implementation, Public Service, Job Seeker Card (AK-1), Online Service, Manpower Office of Langkat Regency.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillahirabbil'alamini, dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan hidayah-Nya, akhirnya Penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul *"IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERMENAKER NOMOR 39 TAHUN 2016 TENTANG PELAYANAN KARTU PENCARI KERJA (AK-1) SECARA ONLINE PADA DINAS KETENAGAKERJAAN KABUPATEN LANGKAT"*.

Tesis ini disusun dan diajukan sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area. Dalam perjalanan proses penyelesaian tesis ini, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih setulusnya kepada:

1. Yang terkhusus dan tercinta yaitu Keluarga, istri dan anak-anak yang telah memberikan support, motivasi dan doa sehingga tesis ini dapat diselesaikan;
2. Yang Terhormat, Bupati Langkat, Bapak H. SYAH AFANDIN, SH yang telah memberikan izin untuk mengikuti Tugas Belajar Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Medan Area, memberikan arahan, bimbingan dan semangat dalam penyusunan tesis;
3. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, M.S., selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Medan Area;
4. Bapak Dr. Adam, M.AP, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area sekaligus Pembimbing dalam penyelesaian tesis;
5. Kepala Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat, Bapak Drs. Rajanami YS, M.Si karena telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian sekaligus informan yang telah memberikan dukungan dan informasi sebagai bahan dalam penyusunan tesis;

6. Prof. Drs. Heri Kusmanto, MA,Ph.D sebagai Pembimbing II yang telah memberikan dukungan, masukan, arahan dan bimbingan dalam penyusunan tesis;
7. Semua Dosen Pengampu yang telah memberi ilmu kepada penulis dan seluruh staf karyawan Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area, selama penulis menempuh ilmu pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area, terima kasih atas kebersamaan dan ilmu yang diberikan;
8. Buat teman seperjuangan Dea jayanti, Agus Setiawan Tanjung, Bima, dan yang tak bisa disebutkan satu persatu yang sudah saling memberi semangat dan motivasi dalam penyelesaian penelitian ini;
9. Para narasumber dan responden penelitian yang sudah bersedia terlibat dan memberikan informasi sebagai bahan dalam penelitian ini;
10. Terakhir, seluruh pihak yang sudah terlibat membantu, semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas segala bantuan, dukungan dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan tesis ini, sehingga saran dan masukan sangat diharapkan demi penyempurnaan tesis ini. Akhirnya, penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua sebagai tambahan pengetahuan.

Medan, Januari 2026

Penulis,



ANTON PRASETIO

NPM. 241801013

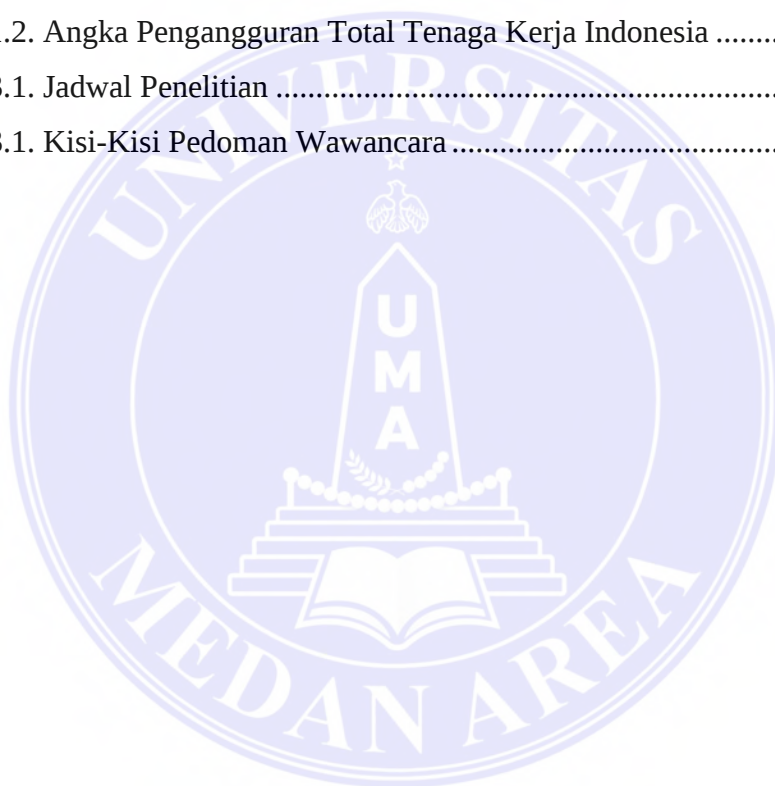
DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah.....	11
1.3.Tujuan Penelitian	11
1.4.Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Kebijakan Publik.....	14
2.2. Implementasi Kebijakan Publik.....	18
2.3. Kebijakan Permenaker No 39 Tahun 2016.....	30
2.3.1. Kartu Pencari Kerja (AK-1).....	33
2.4. Penelitian Terdahulu	35
2.6. Kerangka Berfikir	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1. Jenis Penelitian.....	39
3.2. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	39
3.3. Subjek dan Objek Penelitian	40
3.4. Fokus Penelitian.....	42
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.6. Instrumen Penelitian	43
3.6.1. Pedoman Wawancara.....	45
3.6.1. Pedoman Dokumentasi	45

3.7. Teknik Analisis Data.....	48
3.8. Keabsahan Data	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	55
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	55
4.1.1. Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat	56
4.2. Hasil Penelitian	66
4.2.1. Implementasi Kebijakan Pelayanan AK-1 Secara Online	66
4.2.2. Analisis Berdasarkan Model Implementasi Kebijakan Edward III	68
4.2.3. Pembahasan Hasil Penelitian	97
4.3. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan	102
4.3.1. Faktor Pendukung	102
4.3.2. Faktor Penghambat	102
BAB V PENUTUP.....	104
5.1. Kesimpulan	104
5.2. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN.....	109

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perbandingan Penduduk Bekerja dan Pengangguran di Indonesia.....	2
Tabel 1.2. Angka Pengangguran Total Tenaga Kerja Indonesia	3
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian	41
Tabel 3.1. Kisi-Kisi Pedoman Wawancara	45



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Bagan Proses Pembuatan Kebijakan Publik	18
Gambar 2.2. Model Implementasi Kebijakan Edward III.....	24
Gambar 2.4. Bagan Kerangka Berpikir Penelitian.....	38
Gambar 3.1 Analisis Data Model Miles, Huberman & Saldana (2014)	53
Gambar 3.2 Triangulasi Data	54
Gambar 3.3 Triangulasi Teknik	54
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Dinas Ketenagakerjaan Kab.Langkat.....	59



BAB I

PENDAHULUAN

I. LATAR BELAKANG

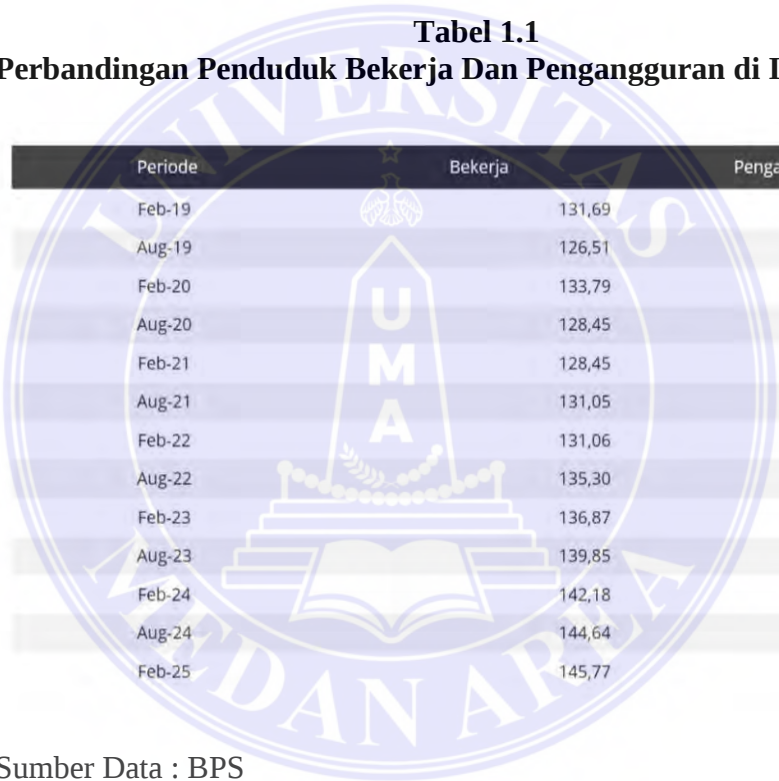
Pengangguran merupakan suatu permasalahan universal yang dihadapi oleh hampir disemua negara, baik itu dinegara maju, mapun di negara yang sedang berkembang. Walaupun penyebab serta jumlah nya yang berbeda. Berdasarkan data Global (ILO,2024) : Tingkat pengangguran global berkisar 5%, tetapi angka ini **bisa jauh lebih tinggi** di negara-negara dengan konflik, krisis ekonomi, atau pandemi. Sedangkan di Indonesia itu sendiri masalah pengangguran masih menjadi tantangan yang besar, khususnya dikalangan usia muda dan lulusan baru. Kelompok ini menghadapi berbagai hambatan dalam memasuki pasar kerja, termasuk keterbatasan pengalaman kerja, ketidaksesuaian kompetensi, serta keterbatasan akses terhadap informasi lapangan pekerjaan yang relevan. serta informasi yang minim terhadap informasi lowongan kerja yang valid dan terpercaya.

Menurut data BPS menunjukan bahwa tingkat pengangguran di Indonesia mencapai 4,76% pada Februari 2025, tingkat pengangguran ini menciut dari 4,91% per Agustus 2025 dan 4,82% per Februari 2025. Tetapi, jumlah pengangguran naik 83.000 orang menjadi 7,28 juta jiwa dari sebelumnya 7,2 juta jiwa per Februari 2024. Penduduk usia kerja Indonesia pada Februari 2025 mencapai 216,79 juta orang. Angka ini bertambah 2,79 juta orang dibandingkan tahun sebelumnya. Dari jumlah tersebut, 153,05 juta orang masuk dalam kategori angkatan kerja, atau naik

3,67 juta orang dari Februari 2024. Sementara itu, jumlah bukan angkatan kerja menurun menjadi 63,74 juta orang. Jumlah penduduk yang bekerja mencapai 145,77 juta orang, bertambah 3,59 juta orang dari tahun sebelumnya.

Secara rinci, pekerja penuh meningkat menjadi 96,48 juta orang (naik 3,21 juta), pekerja paruh waktu 37,62 juta orang (naik 0,82 juta), dan setengah pengangguran turun menjadi 11,67 juta orang (berkurang 0,44 juta).

Tabel 1.1
Perbandingan Penduduk Bekerja Dan Pengangguran di Indonesia



Periode	Bekerja	Pengangguran
Feb-19	131,69	6,96 ▲
Aug-19	126,51	7,00
Feb-20	133,79	6,92
Aug-20	128,45	9,77
Feb-21	128,45	8,70
Aug-21	131,05	8,85
Feb-22	131,06	7,63
Aug-22	135,30	8,40
Feb-23	136,87	7,90
Aug-23	139,85	8,09
Feb-24	142,18	7,20
Aug-24	144,64	7,47
Feb-25	145,77	7,28 ▼

Sumber Data : BPS

Pengangguran mendorong peningkatan keresahan sosial dan kriminal, sehingga dapat menghambat pembangunan dalam jangka panjang. Kelangkaan kesempatan kerja akan menjadi awal dari keterbatasan sumber peluang bagi masyarakat untuk memperoleh penghasilan (Arif, 2023). Hal ini tentu saja menjadi masalah yang penting karena akan berdampak pada masalah kemiskinan dan kesejahteraan masyarakat yang memang telah menjadi masalah nasional. Tabel

tersebut menunjukkan penurunan yang terjadi secara perlahan dan berkelanjutan, khususnya angka pengangguran wanita. Pengangguran wanita berkurang secara drastis, bahkan mulai mendekati angka pengangguran pria. Dapat dilihat berdasarkan tabel berikut ini:

Tabel 1.2
Angka Pengangguran Total Tenaga Kerja di Indonesia



Sumber : bps.co.id

Setengah pengangguran adalah penduduk bekerja dengan jam kerja di bawah jam kerja normal (kurang dari 35 jam per minggu) dan masih mencari pekerjaan atau bersedia menerima pekerjaan lain. Tingkat setengah pengangguran pada Agustus 2024 adalah sebesar 8,00 persen. Hal ini berarti dari 100 penduduk bekerja terdapat sekitar 8 orang yang termasuk setengah penganggur. Dibandingkan Agustus 2023, tingkat setengah pengangguran mengalami kenaikan sebesar 1,32 persen poin. Sedangkan jika dibandingkan Agustus 2019 masih lebih tinggi sebesar 1,58 persen poin. Pada Agustus 2024, tingkat setengah pengangguran laki-laki sebesar 8,28 persen, sedangkan tingkat setengah pengangguran perempuan sebesar 7,57 persen. Dibandingkan Agustus 2023, baik tingkat setengah pengangguran laki-

laki maupun perempuan mengalami peningkatan masing-masing sebesar 1,34 persen poin dan 1,30 persen poin.

Kabupaten Langkat merupakan salah satu Kabupaten yang berada di wilayah Provinsi Sumatera Utara. Secara geografis Langkat berada di salah satu kabupaten yang terletak di bagian pantai timur Sumatera Utara dengan titik koordinat 3,14° dan 4,13° Lintang Utara, 97,52° dan 98,45° Bujur Timur dengan luas wilayah 6.263,29 Km². Saat ini, Langkat juga merupakan salah satu kabupaten yang cukup luas di wilayah Sumatera Utara, terlihat dari jumlah kecamatan sebanyak 23 dan 277 desa (Fithri et al 2022). Kabupaten ini dekat dengan provinsi Aceh dan terletak di bagian barat Sumatera Utara, dengan jumlah penduduk pada pertengahan tahun 2024 sebanyak 1.109.248 jiwa.

Permasalahan pengangguran merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pembangunan ketenagakerjaan di suatu daerah. Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) digunakan untuk menggambarkan persentase jumlah penganggur terhadap total angkatan kerja. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), dinamika pengangguran di Kabupaten Langkat menunjukkan tren yang fluktuatif namun cenderung menurun dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2020, Tingkat Pengangguran Terbuka Kabupaten Langkat tercatat sebesar **4,73 persen**. Angka ini menunjukkan bahwa dari seluruh angkatan kerja yang ada, sekitar 4 hingga 5 orang di setiap 100 angkatan kerja masih belum mendapatkan pekerjaan. Jika dilihat dari tingkat pendidikan, pengangguran tertinggi berasal dari lulusan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), yang mencerminkan masih adanya kesenjangan antara kompetensi lulusan dengan kebutuhan pasar kerja.

Memasuki periode pasca pandemi, kondisi ketenagakerjaan mengalami perubahan. Berdasarkan data tahun 2023, Tingkat Pengangguran Terbuka di Kabupaten Langkat meningkat menjadi **6,33 persen**. Kenaikan ini menunjukkan bahwa tekanan terhadap pasar kerja masih terjadi, terutama akibat terbatasnya penyerapan tenaga kerja formal dibandingkan dengan pertumbuhan angkatan kerja baru setiap tahunnya. Namun demikian, jumlah penduduk yang bekerja juga mengalami peningkatan, dari sekitar 538 ribu orang pada tahun 2021 menjadi lebih dari 602 ribu orang pada tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pengangguran meningkat secara persentase, aktivitas ekonomi tetap tumbuh dan mampu menyerap tambahan tenaga kerja, namun belum sebanding dengan pertumbuhan angkatan kerja. Jika dibandingkan dengan kabupaten/kota lain di Provinsi Sumatera Utara, tingkat pengangguran Kabupaten Langkat berada pada kelompok menengah. Kabupaten Langkat tidak termasuk daerah dengan tingkat pengangguran tertinggi, namun juga belum masuk kategori rendah. Hal ini menandakan bahwa permasalahan pengangguran di Kabupaten Langkat masih menjadi isu strategis yang memerlukan perhatian melalui kebijakan ketenagakerjaan yang tepat sasaran. Selain itu, struktur ketenagakerjaan di Kabupaten Langkat masih didominasi oleh sektor informal, seperti pertanian, perdagangan kecil, dan usaha mikro. Kondisi ini menyebabkan sebagian tenaga kerja berada pada pekerjaan dengan produktivitas dan pendapatan yang relatif rendah, sehingga rentan terhadap pengangguran terselubung. Di sisi lain, jumlah perusahaan yang beroperasi dan mampu menyerap tenaga kerja formal masih

terbatas, sehingga peluang kerja formal belum optimal. Faktor lain yang memengaruhi tingkat pengangguran di Kabupaten Langkat antara lain:

1. Pertumbuhan angkatan kerja yang lebih cepat dibandingkan dengan penciptaan lapangan kerja baru.
2. Keterbatasan keterampilan tenaga kerja, terutama lulusan pendidikan menengah yang belum sesuai dengan kebutuhan industri.
3. Terbatasnya investasi dan sektor industri padat karya yang mampu menyerap tenaga kerja dalam jumlah besar.
4. Dominasi sektor informal, yang menyebabkan banyak pekerja berada pada kondisi setengah menganggur.

Namun demikian, terdapat beberapa faktor pendukung dalam upaya penurunan pengangguran, antara lain meningkatnya jumlah penduduk bekerja setiap tahun, program pelatihan kerja, penempatan tenaga kerja melalui Dinas Ketenagakerjaan, serta peluang kerja ke luar negeri yang cukup signifikan. Berdasarkan data Statistik bahwa :

1. Tingkat pengangguran terbuka (TPT)

- **Desember 2024:** TPT sebesar **6,08%**, turun dari **6,33%** di Desember 2023 dan **6,88%** di 2022
- **Tahun 2023:** Rilis menunjukkan TPT berada di **6,33%**, lebih tinggi dari rerata nasional (~4,3%) .

2. Jumlah Angkatan Kerja & Penduduk Bekerja

- **Angkatan kerja (Des 2024):** sekitar **611,97 ribu orang**
- **Penduduk yang bekerja:**

- o **Des 2024 : 574,75 ribu orang**
- o **2023 : 563,97 ribu orang .**

Dapat dijelaskan bahwa kabupaten langkat memiliki **Tingkat pengangguran terbuka di Kabupaten Langkat per Desember 2024 adalah 6,08%**, dengan **sekitar 612 ribu orang dalam angkatan kerja dan 575 ribu orang bekerja**. Walaupun ada perbaikan dari tahun sebelumnya, angka pengangguran masih di atas rata-rata nasional, sehingga menjadi tantangan tersendiri.

Berdasarkan data yang telah dirilis dari BPS pada Tahun 2024 secara keseluruhan dijelaskan bahwa TPAK (Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja) di Kabupaten Langkat sebesar 76,30 %, artinya terdapat sekitar 76 sampai 77 orang angkatan kerja untuk setiap 100 penduduk usia kerja. TPAK atau Tingkat Partisipasi Angkatan kerja merupakan perbandingan antara angkatan kerja terhadap penduduk usia kerja (penduduk usia 15 tahun keatas). Untuk TPT (Tingkat Pengangguran Terbuka) pada tahun 2024 di kabupaten langkat sebesar 6,08 persen, artinya terdapat 6 sampai 7 orang yang menganggur atau tidak terserap dalam pasar kerja dari 100 orang angkatan kerja. Berdasarkan data BPS yang dirilis tersebut menunjukkan bahwa di Kabupaten langkat jumlah penduduk usia kerja yang sedang mempersiapkan usaha yang merasa sudah tidak mungkin mendapatkan pekerjaan atau yang sudah mendapatkan pekerjaan tetapi belum memulai bekerja terhadap angkatan kerja.

Secara keseluruhan, kondisi pengangguran di Kabupaten Langkat menunjukkan bahwa pasar kerja masih menghadapi tantangan struktural, terutama dalam hal mismatch antara kompetensi tenaga kerja dengan kebutuhan dunia usaha

serta keterbatasan lapangan kerja formal. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan yang terintegrasi melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia, perluasan kesempatan kerja, penguatan pelatihan berbasis kompetensi, serta peningkatan investasi daerah yang berorientasi pada penciptaan lapangan kerja.

Untuk mengatasi krisis pengangguran khususnya di kalangan lulusan baru, diperlukan upaya bersama dari pemerintah, swasta, serta lembaga pendidikan. Pemerintah harus mendorong pertumbuhan ekonomi yang eksklusif dengan menciptakan lebih banyak lapangan pekerjaan. Selain itu, pemerintah melalui Dinas Ketenagakerjaan melakukan pengembangan sistem informasi pasar kerja yang lebih baik perlu dilakukan. Dengan demikian, lulusan baru lebih mudah menemukan informasi tentang lowongan pekerjaan yang sesuai dengan minat mereka.

Untuk menjawab permasalahan ini, pemerintah melalui Dinas Ketenagakerjaan menyediakan berbagai layanan, salah satunya adalah **penerbitan Kartu Pencari Kerja (AK-1)** yang kini dapat diakses secara **online**. Berdasarkan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan No. 39 Tahun 2016 tentang Penempatan Tenaga Kerja Pasal 37 dijelaskan bahwa : ” *AK-1 adalah kartu yang diberikan kepada pencari kerja sebagai tanda telah mendaftar pada dinas yang menyelenggarakan urusan di bidang ketenagakerjaan.*”

Fungsi	Penjelasan
1. Identitas Resmi Pencari Kerja	Menjadi bukti bahwa seseorang terdaftar sebagai pencari kerja di Disnaker.
2. Persyaratan Administrasi	Sering menjadi syarat wajib dalam melamar kerja, khususnya di instansi pemerintah atau BUMN.

Fungsi	Penjelasan
3. Akses Program Ketenagakerjaan	Memberikan akses ke program pelatihan kerja, pemagangan, atau penempatan kerja dari pemerintah.
4. Dasar Statistik Ketenagakerjaan	Digunakan Disnaker untuk mengukur tingkat pengangguran dan mobilitas tenaga kerja.
5. Mempermudah Job Matching	Membantu petugas ketenagakerjaan untuk mencocokkan pencari kerja dengan lowongan yang sesuai.

Layanan AK-1 bertujuan untuk mempermudah pencari kerja dalam mendaftarkan diri dan mengakses informasi ketenagakerjaan, serta menjadi data awal untuk intervensi ketenagakerjaan yang lebih tepat sasaran. Namun, dalam implementasinya, efektivitas pelayanan AK-1 secara online di berbagai daerah masih memiliki beberapa kendala dan permasalahan seperti :

- a. Keterbatasan Sarana dan prasarana maupun infrastruktur digital,
- b. Kurangnya tenaga ahli / operator yang melakukan pemberi layanan AK-1 Kepada pencari kerja
- c. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Ketenagakerjaan terkait pelayanan AK-1 kepada masyarakat yang menyebabkan banyaknya masyarakat khususnya angkatan kerja akan manfaat AK-1.
- d. Adanya keterbatasan / ketidak mampuan para pencari kerja dalam mengakses layanan AK-1 secara online
- e. Sulitnya bagi sebahagian pencari kerja untuk mendapatkan internet di tempat tinggal mereka yang berada jauh dari ibukota kecamatan maupun kabupaten.

- f. Mendaftar secara online yang dapat dilakukan oleh pencari kerja di mana pun mereka berada, hanya saja untuk mencetak kartu atau mendapatkan kartu harus diambil di kantor Disnaker.

Oleh karena itu, untuk mengetahui secara detail terhadap permasalahan-permasalahan diatas , maka perlu diperlukan untuk mengkaji ” ***Implementasi Kebijakan Permenaker No 39 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) Secara Online*** ”., khususnya di wilayah **Kabupaten Langkat**, guna melihat sejauh mana program ini telah berfungsi sesuai dengan tujuannya, serta apa saja faktor yang menjadi penghambat terhadap implementasinya secara optimal.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang Ketenagakerjaan, serta mendorong terciptanya sistem pelayanan yang lebih responsif, efisien, dan inklusif.

II. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi dari kebijakan Permenaker No. 39 Tahun 2016 dalam pelayanan AK-1 secara online pada Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat?
2. Apa saja faktor penghambat Implementasi Kebijakan Permenaker No 39 tahun 2016 terhadap pelayanan Kartu pencari Kerja (AK-1) secara online pada Dinas Ketenagakerjaan Kab.Langkat?

III. TUJUAN PENELITIAN

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan pelayanan AK-1 online sesuai Permenaker No. 39 Tahun 2016 yang diselenggarakan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat.

Secara khusus, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pelaksanaan pelayanan AK-1 online sesuai Permenaker No. 39 Tahun 2016 yang diselenggarakan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) secara online.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pencari kerja terhadap pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) secara online.

4. Memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) secara online di masa mendatang.

IV. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang administrasi publik, pelayanan publik, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan layanan pemerintahan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik pada kajian implementasi kebijakan layanan digital di sektor publik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat

Penelitian ini dapat memberikan masukan dan rekomendasi yang konstruktif dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan AK-1 secara online, termasuk dalam hal efisiensi proses, kemudahan akses, dan kepuasan masyarakat.

b. Bagi Masyarakat Pencari Kerja

Hasil penelitian ini dapat membantu menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga pencari kerja dapat mengakses layanan AK-1 secara lebih mudah, cepat, dan transparan.

c. Bagi Pemerintah Daerah

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam merumuskan kebijakan yang mendukung digitalisasi pelayanan publik secara lebih luas di berbagai sektor lainnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan terjemahan istilah bahasa Inggris, yaitu *public policy*. Menurut beberapa ahli seperti *Islamy, (2001)* dalam (*Sahya, 2016*) kata *policy* ada yang menerjemahkan menjadi “kebijakan” dan ada juga yang menerjemahkan menjadi “kebijaksanaan”. Meskipun belum ada kesepakatan bahwa *policy* diterjemahkan menjadi “kebijakan” atau “kebijaksanaan”, kecenderungan untuk *policy* digunakan istilah kebijakan. Oleh karena itu, *public policy* diterjemahkan menjadi kebijakan publik. *Pressman dan Widavsky* sebagaimana dikutip *Budi Winarno (2002: 17)* mendefinisikan *kebijakan publik sebagai hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat-akibat yang bias diramalkan*. Kebijakan publik itu harus dibedakan dengan bentuk-bentuk kebijakan yang lain misalnya kebijakan swasta. Hal ini dipengaruhi oleh keterlibatan faktor-faktor bukan pemerintah.

Sebagaimana dikutip *Tangkilisan (2003:2)* Woll menyebutkan bahwa kebijakan publik ialah sejumlah aktivitas pemerintah untuk memecahkan masalah di masyarakat, baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan masyarakat.

Beberapa definisi mengenai kebijakan publik banyak disampaikan oleh para pakar kebijakan. Menurut *Thomas R. Dye (1992)* dalam (*Sahya, 2016*) “*Public Policy is whatever the government choose to do or not to do*” (kebijakan publik adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan

sesuatu). Apabila pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu, tentu ada tujuannya karena kebijakan publik merupakan “tindakan” pemerintah. Apabila pemerintah memilih untuk tidak melakukan sesuatu, juga merupakan kebijakan publik yang ada tujuannya. Selanjutnya, *Thomas Dye (1992: 2-4)* dalam (*Sahya, 2016*) mendefinisikan bahwa : *“Kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah, alasan suatu kebijakan harus dilakukan dan manfaat bagi kehidupan bersama harus menjadi pertimbangan yang holistik agar kebijakan tersebut mengandung manfaat yang besar bagi warganya dan tidak menimbulkan kerugian, di sinilah pemerintah harus bijaksana dalam menetapkan suatu kebijakan”*.

Berdasarkan beberapa pandangan para ahli tersebut, pada hakikatnya kebijakan publik dibuat oleh pemerintah berupa tindakan- tindakan pemerintah. Kebijakan publik, baik untuk melakukan maupun tidak melakukan sesuatu mempunyai tujuan tertentu. Kebijakan publik ditujukan untuk kepentingan masyarakat.

Tujuan kebijakan publik adalah seperangkat tindakan pemerintah yang didesain untuk mencapai hasil-hasil tertentu yang diharapkan oleh publik sebagai konstituen pemerintah. Kebijakan publik sebagai pilihan tindakan yang legal dan sah karena kebijakan publik dibuat oleh lembaga yang memiliki legitimasi dalam sistem pemerintahan. Kemudian, kebijakan publik sebagai hipotesis adalah kebijakan yang dibuat berdasarkan teori, model atau hipotesis mengenai sebab dan akibat. *William N. Dunn* dalam (*Arwildayanto, Arifin, & Warni, 2018*) menyatakan *“Kebijakan senantiasa bersandar pada asumsi-asumsi mengenai perilaku karena*

kebijakan merupakan rangkaian tindakan yang memiliki tujuan tertentu diikuti dan dilaksanakan oleh pelaku atau sekelompok pelaku lainnya guna memecahkan suatu masalah yang menjadi perhatian banyak pihak”.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah yang berorientasi pada tujuan tertentu guna memecahkan masalah-masalah publik atau demi kepentingan publik. Kebijakan untuk melakukan sesuatu biasanya tertuang dalam ketentuan-ketentuan atau peraturan perundang-undangan yang dibuat pemerintah sehingga memiliki sifat yang mengikat dan memaksa.

Proses pembuatan kebijakan publik merupakan proses yang kompleks karena melibatkan banyak proses maupun variabel yang harus dikaji. Oleh karena itu, beberapa ahli politik yang menaruh minat untuk mengkaji kebijakan publik membagi proses-proses penyusunan kebijakan publik ke dalam beberapa tahap. Tujuan pembagian seperti ini adalah untuk memudahkan kita dalam mengkaji kebijakan publik. Namun demikian, beberapa ahli mungkin membagi tahap-tahap ini dengan urutan yang berbeda. Tahap-tahap kebijakan publik menurut William Dunn sebagaimana dikutip *Budi Winarno (2007: 32-3)* adalah sebagai berikut :

a) Tahap penyusunan agenda

Para pejabat yang dipilih dan diangkat menempatkan masalah pada agenda publik. Sebelumnya masalah ini berkompetisi terlebih dahulu untuk dapat masuk dalam agenda kebijakan. Pada akhirnya, beberapa masalah masuk ke agenda kebijakan para perumus kebijakan. Pada tahap ini mungkin suatu masalah tidak disentuh sama sekali, sementara masalah yang lain ditetapkan

menjadi fokus pembahasan, atau ada pula masalah karena alasan-alasan tertentu ditunda untuk waktu yang lama.

b) Tahap formulasi kebijakan

Masalah yang telah masuk ke agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan yang ada. Dalam tahap ini masing-masing aktor akan bersaing dan berusaha untuk mengusulkan pemecahan masalah terbaik.

c) Tahap adopsi kebijakan

Dari sekian banyak alternatif kebijakan yang ditawarkan oleh para perumus kebijakan, pada akhirnya salah satu dari alternatif kebijakan tersebut diadopsi dengan dukungan dari mayoritas legislatif, konsensus antara direktur lembaga atau putusan pengadilan.

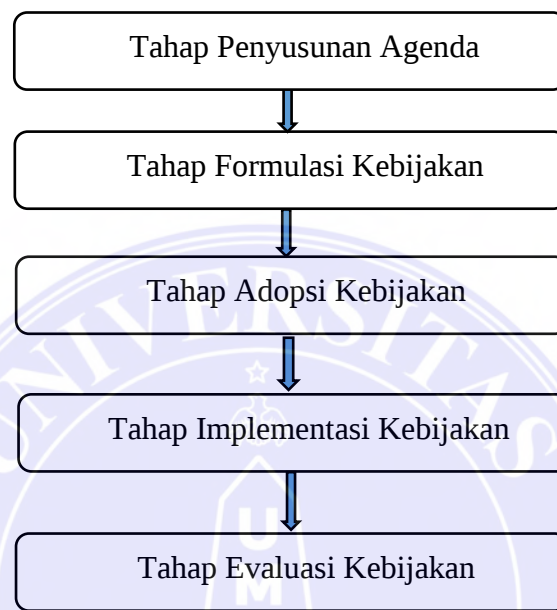
d) Tahap implementasi kebijakan

Pada tahap implementasi ini berbagai kepentingan akan saling bersaing. Beberapa implementasi kebijakan mendapat dukungan para pelaksana, namun beberapa yang lain mungkin akan ditentang oleh para pelaksana.

e) Tahap evaluasi kebijakan

Dalam tahap ini kebijakan yang telah dijalankan akan dinilai atau dievaluasi, untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat untuk meraih dampak yang diinginkan, yaitu memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat. Oleh karena itu ditentukan ukuran-ukuran atau kriteria-kriteria yang menjadi dasar

untuk menilai apakah kebijakan publik yang telah dilaksanakan sudah mencapai dampak atau tujuan yang diinginkan atau belum.



Gambar 2.1 Bagan Proses Pembuatan Kebijakan Publik

Sumber: Budi Winarno (2007: 32-3)

2.2 Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan merupakan proses penerjemahan kebijakan ke dalam tindakan nyata melalui program, aktivitas, dan pelayanan. Implementasi merupakan salah satu tahap dalam proses kebijakan publik. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas. Implementasi adalah suatu rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan (Afan, 2009).

Menurut Wahab (2005:63) *“implementasi kebijakan dapat dilihat dari sudut pandang (1) pembuat kebijakan, (2) pejabat-pejabat pelaksana di lapangan, dan*

(3) *sasaran kebijakan (target group)*”. Perhatian utama pembuat kebijakan memfokuskan diri pada “sejauh mana kebijakan tersebut telah tercapai dan apa alasan yang menyebabkan keberhasilan atau kegagalan kebijakan tersebut”. Dari sudut pandang implementor, menurut *Wahab (2005:64)* implementasi akan terfokus pada “tidakkan pejabat dan instansi di lapangan untuk mencapai keberhasilan program”. Sementara dari sudut pandang *target groups*, menurut *Wahab (2005:64)* implementasi akan lebih dipusatkan pada “apakah implementasi kebijakan tersebut benar-benar mengubah pola hidupnya dan berdampak positif panjang bagi peningkatan mutu hidup termasuk pendapatan mereka”.

Seiring berkembangnya teknologi informasi, pelayanan publik mengalami transformasi digital. Layanan yang dulunya dilakukan secara manual, kini banyak yang beralih ke sistem online,

Menurut *Zeithaml, Bitner, & Gremler (2017)*, pelayanan publik adalah bentuk layanan yang ditujukan kepada masyarakat yang dilakukan oleh instansi pemerintahan guna memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara.

Untuk menilai kualitas pelayanan publik, digunakan beberapa indikator. Menurut *Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990)* dalam model SERVQUAL, terdapat lima dimensi utama:

1. Tangibles (Bukti Fisik): fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan pegawai.
2. Reliability (Keandalan): kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan dapat diandalkan.
3. Responsiveness (Daya Tanggap): kesediaan dan kecepatan pegawai dalam membantu pengguna layanan.

4. Assurance (Jaminan): pengetahuan dan sopan santun pegawai serta kemampuan menumbuhkan kepercayaan.
5. Empathy (Empati): perhatian yang diberikan kepada masyarakat secara individual.

Selain itu, *PermenPAN-RB No. 15 Tahun 2014* tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik menambahkan indikator berikut:

- Standar pelayanan (jenis pelayanan, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya/tarif, dan produk layanan).
- Kompetensi pelaksana.
- Sarana dan prasarana.
- Sistem pengaduan.
- Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Indikator-indikator ini sangat penting untuk digunakan dalam menilai *Implementasi Kebijakan Permenaker No 39 Tahun 2016* terkait pelayanan kartu Ak-1 apakah telah terlaksana karena menyangkut langsung kepuasan pencari kerja sebagai pengguna layanan.

Implementasi kebijakan merupakan tahap yang sangat menentukan dalam proses kebijakan publik, karena pada tahap inilah suatu kebijakan yang telah dirumuskan diterjemahkan ke dalam tindakan nyata untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan suatu kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kualitas perumusan kebijakan, tetapi juga oleh efektivitas implementasinya.

Dalam pelaksanaan implementasi suatu kebijakan tidak selalu berjalan mulus. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi

kebijakan. Untuk menggambarkan secara jelas variabel atau faktor-faktor yang berpengaruh penting terhadap implementasi kebijakan publik serta guna penyederhanaan pemahaman, maka akan digunakan model-model implementasi kebijakan.

Menurut **George C. Edwards III (1980)**, implementasi kebijakan adalah proses yang dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), dan struktur birokrasi. Komunikasi berkaitan dengan sejauh mana kebijakan disampaikan secara jelas, konsisten, dan dapat dipahami oleh pelaksana. Sumber daya mencakup ketersediaan personel, anggaran, fasilitas, dan kewenangan yang memadai. Disposisi menunjukkan komitmen dan sikap pelaksana terhadap kebijakan, sedangkan struktur birokrasi berhubungan dengan mekanisme kerja, standar operasional prosedur (SOP), dan pembagian tugas yang jelas. Keempat variabel tersebut saling berkaitan dan menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Selanjutnya, *Van Meter dan Van Horn (1975)* menyatakan bahwa implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan. Mereka mengemukakan enam variabel yang mempengaruhi implementasi, yaitu standar dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik organisasi pelaksana, komunikasi antar organisasi, disposisi pelaksana, serta kondisi sosial, ekonomi, dan politik. Model ini menekankan pentingnya kesesuaian antara tujuan kebijakan dengan kapasitas organisasi pelaksana.

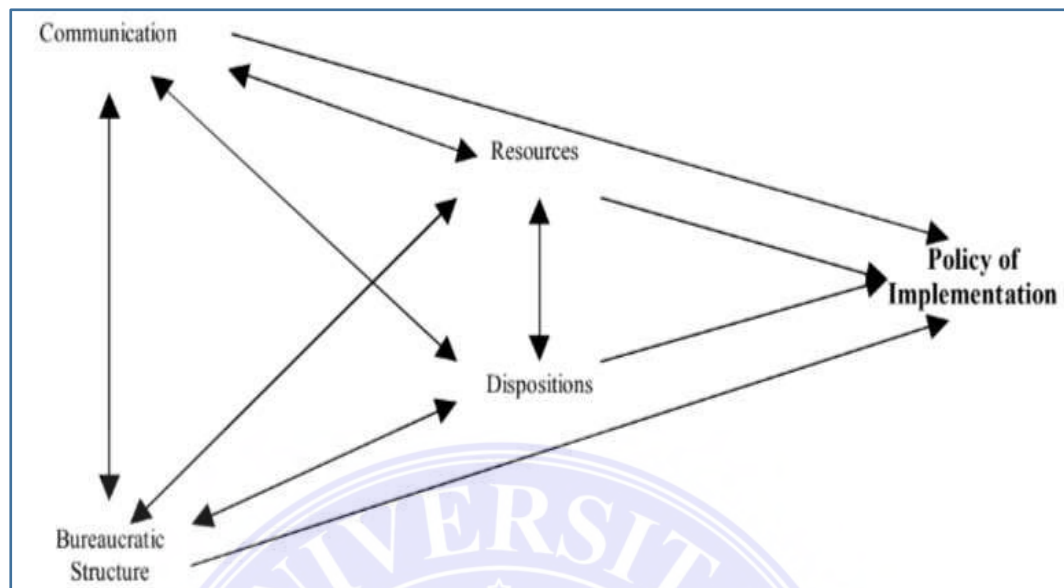
Menurut *Daniel A. Mazmanian* dan *Paul A. Sabatier (1983)*, implementasi kebijakan merupakan proses pelaksanaan keputusan kebijakan dasar yang biasanya dituangkan dalam bentuk undang-undang atau peraturan pemerintah. Keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh tiga kelompok variabel, yaitu: (1) karakteristik masalah, (2) kemampuan kebijakan untuk menstrukturkan proses implementasi, dan (3) variabel lingkungan di luar kebijakan. Pendekatan ini menekankan bahwa kejelasan tujuan kebijakan, konsistensi aturan, serta dukungan sumber daya sangat menentukan keberhasilan implementasi. Sementara itu, *Merilee S. Grindle (1980)* menjelaskan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh dua aspek utama, yaitu *content of policy* dan *context of implementation*. *Content of policy* meliputi kepentingan yang dipengaruhi, jenis manfaat yang dihasilkan, tingkat perubahan yang diharapkan, posisi pengambil keputusan, serta pelaksana program. Adapun *context of implementation* mencakup kekuasaan, kepentingan, strategi aktor, karakteristik institusi, serta tingkat kepatuhan dan responsivitas pelaksana. Model ini menekankan bahwa faktor politik dan kelembagaan sangat berperan dalam implementasi kebijakan.

Berdasarkan berbagai pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan merupakan proses pelaksanaan kebijakan yang melibatkan berbagai aktor, sumber daya, mekanisme kerja, serta lingkungan kebijakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan implementasi kebijakan sangat ditentukan oleh kejelasan komunikasi, ketersediaan sumber daya, sikap pelaksana, struktur birokrasi, serta dukungan lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. Dalam konteks penelitian mengenai Implementasi Kebijakan Permenaker

No 39 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) secara online Pada Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat, teori yang paling relevan digunakan adalah model implementasi kebijakan dari *George C. Edwards III*, karena model ini menekankan pada empat variabel utama yang sesuai dengan kondisi empiris di lapangan, yaitu komunikasi kebijakan, ketersediaan sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut dapat digunakan sebagai indikator untuk menganalisis sejauh mana kebijakan pelayanan AK-1 online telah dilaksanakan secara efektif.

Model implementasi kebijakan yang berperspektif top-down dikembangkan oleh *George C. Edward III*. *Edward III* menanamkan model implementasi kebijakan publiknya dengan istilah *Direct and Indirect Impact on Implementation*. Menurut *Edwards III* dalam (Arwildayanto et al., 2018) di dalam modelnya, Edwards menyarankan untuk memperhatikan 4 isu penting, yaitu: (1) *communication* (komunikasi); (2) *resource* (sumberdaya); (3) *disposition or attitudes* (disposisi/sikap); dan (4) *bureaucratic structures* (struktur birokrasi).

Dalam pendekatan yang diterimakan oleh *Edward III*, terdapat empat variabel yang sangat menentukan keberhasilan suatu implementasi suatu kebijakan yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi sebagai berikut:



Gambar 2.2 Model Implementasi Kebijakan Edward III

Sumber: Kadji, 2015

1. Komunikasi

Dalam konsep *Edward III*, *communication* adalah penyampaian informasi atau pesan dari pembuat kebijakan kepada pelaksana kebijakan mengenai sebuah kebijakan. Syarat pertama untuk mengimplementasikan kebijakan secara efektif adalah bahwa orang yang mengimplementasikan kebijakan harus tahu apa yang semestinya mereka lakukan. Keputusan akan sebuah kebijakan dan perintah untuk mengimplementasikannya harus disebarkan informasinya sebelum perintah tersebut dapat diikuti. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam proses komunikasi adalah cara penyampaian informasi (*transmission*), kejelasan informasi (*clarity*) dan konsistensi dalam penyampaian informasi (*consistency*).

Menurut *Edward III*, komunikasi diartikan sebagai “proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan”. Informasi mengenai kebijakan publik perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan, agar para pelaku kebijakan dapat

mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan.

Dalam mengukur tingkat keberhasilan komunikasi dapat dilihat dari beberapa dimensi yaitu:

- a. Transmisi, penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali terjadi dalam penyaluran komunikasi adalah adanya salah pengertian atau disebut dengan miskomunikasi hal ini disebabkan karena komunikasi telah melalui beberapa tingkatan birokrasi sehingga apa yang diharapkan terdistorsi di tengah jalan.
- b. Kejelasan, komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan (tidak ambigu). Ketidakejelasan pesan kebijakan tidak selalu menghalangi implementasi, pada tataran tertentu, namun para pelaksana membutuhkan kejelasan informasi dalam melaksanakan kebijakan agar tujuan yang hendak dicapai dapat diraih sesuai konten kebijakan.
- c. Konsistensi, perintah yang diberikan dalam suatu komunikasi haruslah konsisten, karena jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan (Nurudin, 2014).

2. Sumber daya

Yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah sumber daya. Sumber daya merupakan hal penting lainnya dalam mengimplementasikan kebijakan, *Edward III* mengemukakan bahwa faktor sumber

daya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. Sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, sumber daya anggaran, dan sumber daya peralatan dan sumber daya kewenangan.

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau sumber daya manusia. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak kompeten di bidangnya. Penambahan jumlah staf atau implementor saja tidak mencukupi, tetapi diperlukan pula kecukupan staf dengan keahlian serta kemampuan yang diperlukan dalam mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri.

b. Sumber Daya Anggaran

Terbatasnya anggaran yang tersedia menyebabkan kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat juga terbatas. Terbatasnya insentif yang diberikan kepada implementor merupakan penyebab utama gagalnya pelaksanaan program. Terbatasnya sumber daya anggaran akan mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Di samping program tidak bisa dilaksanakan dengan optimal, keterbatasan anggaran menyebabkan disposisi/sikap para pelaku kebijakan rendah.

c. Sumber Daya Peralatan

Sumber daya peralatan atau fasilitas merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu kebijakan yang meliputi gedung, tanah,

dan sarana yang semuanya akan memudahkan dalam memberikan pelayanan dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukan dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

d. Sumber Daya Kewenangan

Sumber daya lain yang cukup penting dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan adalah kewenangan. Menurut *Edward III*, kewenangan (*authority*) yang cukup untuk membuat keputusan sendiri yang dimiliki oleh suatu lembaga akan mempengaruhi lembaga itu dalam melaksanakan suatu kebijakan. Kewenangan ini menjadi penting ketika mereka dihadapkan suatu masalah dan mengharuskan untuk segera diselesaikan dengan suatu keputusan.

Pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik, ketika wewenang itu nihil, maka kekuatan para implementor di mata publik tidak terlegitimasi, sehingga dapat menggagalkan proses implementasi kebijakan. Di satu pihak, efektivitas kewenangan diperlukan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan, manakala wewenang diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingannya sendiri atau demi kepentingan kelompoknya.

3. Disposisi/Sikap

Variabel ketiga yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan adalah disposisi. Pengertian disposisi menurut *Edward III* dikatakan sebagai “kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan”. *Edward III* mengatakan bahwa jika implementasi kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, para pelaksana (*implementors*) tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut.

Faktor-faktor yang menjadi perhatian *Edward III* mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan terdiri dari:

- a. Pengangkatan birokrasi. Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih atas. Karena itu, pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.
- b. Insentif merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan kepentingan dirinya sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya

tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

4. Struktur Birokrasi

Keberhasilan implementasi kebijakan publik adalah struktur birokrasi. Walaupun sumber daya untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia, atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat dilaksanakan atau direalisasikan karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumber daya-sumber daya menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan. Meskipun sumber-sumber untuk mengimplementasikan suatu kebijakan cukup dan para pelaksana (*implementors*) mengetahui apa dan bagaimana cara melakukannya, serta mempunyai keinginan untuk melakukannya, namun *Edward III* menyatakan bahwa “implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif karena ketidakefisienan struktur birokrasi”. Struktur birokrasi ini menurut *Edward III* mencakup aspek-aspek seperti struktur birokrasi, pembagian kewenangan, hubungan antara unit-unit organisasi dan sebagainya. Terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni:

- a. Membuat *Standard Operating Procedures* (SOP) yang lebih fleksibel adalah suatu prosedur atau aktivitas terencana rutin yang memungkinkan para pegawai untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pada setiap harinya sesuai

dengan standar yang telah ditetapkan.

- b. Melaksanakan fragmentasi/pemecahan, tujuannya untuk menyebar tanggung jawab pelbagai aktivitas, kegiatan, atau program pada beberapa unit kerja yang sesuai dengan bidangnya masing-masing. Dengan terfragmentasinya struktur birokrasi, maka implementasi akan lebih efektif karena dilaksanakan oleh organisasi yang kompeten dan kapabel.

2.3 Kebijakan Permenaker No. 39 Tahun 2016

Peraturan Menteri Ketenagakerjaan (PERMENAKER) No. 39 Tahun 2016 merupakan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah melalui Kementerian Ketenagakerjaan dalam mengatur penyelenggaraan penempatan tenaga kerja agar terlaksana secara terpadu, adil, transparan dan akuntabel, baik didalam maupun di luar negeri.

Dalam konteks ketenagakerjaan di Indonesia, pengertian tenaga kerja memiliki makna yang cukup luas dan menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan publik, termasuk dalam Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 39 Tahun 2016. Secara umum, tenaga kerja diartikan sebagai setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/atau jasa, baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat. Pengertian ini menekankan pada kemampuan produktif individu, tanpa membedakan apakah seseorang tersebut sudah bekerja atau belum.

Lebih lanjut, dalam kerangka kebijakan pelayanan ketenagakerjaan, khususnya yang diatur dalam Permenaker Nomor 39 Tahun 2016, tenaga kerja

diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis berdasarkan status dan keterlibatannya dalam dunia kerja adalah sebagai berikut :

- a. Tenaga kerja yang sudah bekerja, yaitu individu yang telah terikat dalam hubungan kerja dengan pihak pemberi kerja dan secara aktif melakukan kegiatan produksi barang atau jasa. Kelompok ini mencerminkan tenaga kerja yang telah terserap dalam pasar kerja.
- b. Tenaga kerja yang belum bekerja atau pencari kerja. Kelompok ini terdiri dari individu yang sedang mencari pekerjaan dan telah memenuhi syarat untuk bekerja, namun belum memperoleh kesempatan kerja. Dalam konteks pelayanan AK-1 (Kartu Pencari Kerja), kelompok ini menjadi sasaran utama kebijakan, karena mereka membutuhkan fasilitasi informasi pasar kerja dan penempatan tenaga kerja.
- c. Tenaga kerja yang setengah menganggur atau tidak bekerja secara optimal. Mereka mungkin telah memiliki pekerjaan, tetapi jam kerja atau produktivitasnya belum maksimal. Kondisi ini juga menjadi perhatian dalam kebijakan ketenagakerjaan karena berkaitan dengan efisiensi dan peningkatan kualitas tenaga kerja.

Dengan demikian, Permenaker Nomor 39 Tahun 2016 tidak hanya memandang tenaga kerja sebagai individu yang bekerja, tetapi juga mencakup mereka yang sedang mencari pekerjaan maupun yang belum bekerja secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan ketenagakerjaan bersifat inklusif dan berorientasi pada peningkatan kesempatan kerja serta pelayanan publik yang lebih efektif di bidang ketenagakerjaan.

Permenaker No. 39 tahun 2016 di terbitkan sebagai tindak lanjut dari *Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2013 tentang Ketenagakerjaan* serta *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah*. *Permenaker No. 39 Tahun 2016* merupakan landasan penting didalam penyelenggaraan penempatan tenaga kerja di Indonesia,. Peraturan ini menegaskan peran pemerintah sebagai fasilitator pasar kerja, menjamin perlindungan pencari kerja, serta mendorong sistem penempatan yang profesional, transparan dan berkeadilan.

Implementasi kebijakan merupakan tahapan krusial dalam siklus kebijakan Publik. Karaena pada tahap inilah kebijakan yang telah ditetapkan serta diwujudkan dalam bentuk tindakan nyata. Keberhasilan suatu kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kualitas perumusan kebijakan, tetapi juga oleh sejauh mana kebijakan tersebut dapat diimplementasikan secara efektif di tingkat pelaksana. *Peraturan Menteri Ketenagakerjaan No. 39 Tahun 2016* tentang penempatan Tenaga Kerja merupakan instrumen kebijakan yang bertujuan untuk mengatur mekanisme pelayanan penempatan tenaga kerja agar berjalan secara sistematis, terintegrasi, tranparan, serta berkeadilan. Salah satu kebijakan yang diatur dalam Penempatan Tenaga Kerja yaitu terhadap Pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) secara online, dimana di jelaskan pada Pasal 38 bagian kedua ayat (1) “ Pencari Kerja yang akan bekerja di dalam atau luar negeri harus mendaftar di Dinas Kabupaten/Kota atau di kecamatan sesuai domisili untuk mendapatkan **Kartu Tanda Bukti Pendaftaran Pencari Kerja (AK/I).**” Pada ayat ini bermakna bahwa pemerintah menyusun kebijakan sebagai respons terhadap dinamika ketenagakerjaan nasional, khususnya tingginya angka pengangguran dan belum optimalnya pelayanan penempatan

tenaga kerja. Permenaker ini menjadi landasan hukum bagi penyelenggaraan pelayanan ketenagakerjaan yang terintegrasi, profesional, dan berbasis teknologi informasi, termasuk pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1).

Pelaksanaan implementasi *Permenaker No. 39 Tahun 2016* pada dasarnya diarahkan untuk menjamin terselenggaranya pelayanan penempatan tenaga kerja yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Implementasi kebijakan ini tidak hanya berfokus pada aspek administratif, tetapi juga pada peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan sistem informasi ketenagakerjaan secara nasional yang terintegrasi antara pemerintah pusat dan daerah. Gambaran umum pelaksanaan implementasi *Permenaker No. 39 Tahun 2016* tidak dapat dilepaskan dari tujuan utama kebijakan tersebut, yaitu:

1. Memberikan kemudahan akses pelayanan penempatan tenaga kerja bagi masyarakat;
2. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan ketenagakerjaan;
3. Menyediakan data pencari kerja dan lowongan kerja yang akurat dan terintegrasi;
4. Mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik;
5. Mendukung kebijakan penurunan angka pengangguran secara nasional dan daerah.

Dalam konteks pelayanan AK-1, tujuan tersebut diwujudkan melalui penerapan sistem pendaftaran pencari kerja secara online yang terhubung dengan Sistem Informasi Ketenagakerjaan (SISNAKER).

2.3.1 Kartu Pencari Kerja (AK-1)

Kartu Tanda Pencari Kerja (AK/1) atau Kartu Kuning ini merupakan salah satu syarat mutlak yang harus disediakan pencari kerja dalam proses melamar menjadi pegawai atau tenaga kerja baik kepada instansi pemerintah maupun swasta. Dasar hukum diperlukanya kartu kuning (AK/1) adalah *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan*.

Kartu Pencari Kerja atau AK-1 memiliki beberapa fungsi utama yang terkait dengan penempatan tenaga kerja, pendataan pasar kerja, dan pemenuhan persyaratan administrasi. Menurut *Permenaker No. 39 Tahun 2016* tentang Penempatan Tenaga Kerja, AK-1 digunakan sebagai tanda bukti pendaftaran pencari kerja di Dinas Ketenagakerjaan. Dengan rincian fungsinya sebagai berikut :

1. Sebagai Bukti Resmi Terdaftar sebagai Pencari Kerja
 - o AK-1 berfungsi sebagai dokumen resmi yang menunjukkan bahwa pemegangnya telah terdaftar di Dinas Ketenagakerjaan.
 - o Dokumen ini menjadi identitas legal pencari kerja dalam sistem ketenagakerjaan

Adapun proses pendaftaran dan penerbitan AK-1 dengan menyesuaikan pada prosedur yang berlaku di Dinas Ketenagakerjaan dan regulasi seperti YANG tertuang didalam kebijakan *Permenaker No. 39 Tahun 2016*. Saat ini dapat dilakukan **secara langsung (manual)** maupun **secara online**. Perbedaan utamanya terletak pada media pendaftaran, namun prinsip dan tahapan verifikasinya relatif sama.

2.4 Penelitian Terdahulu

Dasar atau acuan yang berupa teori-teori atau temuan-temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat perlu dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Salah satu data pendukung yang menurut peneliti perlu dijadikan bagian tersendiri adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, hasil penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan perbandingan untuk membantu peneliti dalam penulisan tesis ini. Berikut adalah ringkasan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Implementasi Kebijakan terhadap **pelayanan publik, efektivitas layanan online, dan penerapan system AK-1 secara digital** di instansi pemerintah:

1. *Analisis Implementasi Kebijakan Permen PANRB Nomor 20 Tahun 2022 dalam Penataan dan Pemerataan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) guru SD di Kota Langsa (2022) Oleh **Indrana Syahputra*** menunjukkan bahwa implikasi dan dampak dari pelaksanaan yang dilakukan belum Optimal. Penemuan ini sejalan dengan literatur PPPK secara teoritis menjanjikan pemerataan guru di banyak daerah, namun pelaksanaannya menghadapi kendala praktis seperti infrastruktur, alokasi anggaran, dan manajemen birokrasi.
2. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang Oleh **Sударsono** (2021)* menunjukkan bahwa Implementasi dinilai berjalan, penelitian ini mencatat bahwa pelaksanaan PATEN di Banyumanik belum "Optimal sempurna".

3. *Implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Program Satu Desa Satu produk Di Kabupaten Gowa Oleh **Latifa Nour Azizah** (2024) menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Program Satu Desa Satu Produk di Kabupaten Goea belum berjalan optimal. Meskipun terdapat desa-desa yang mampu menghasilkan produk unggulan, namun secara keseluruhan implementasi masih terhambat oleh kurangnya komunikasi kebijakan, terbatasnya sumber daya komitmen pelaksana yang tidak merata, serta belum adanya SOP dan koordinasi birokrasi yang kuat.*
4. *Implementasi Permendagri No. 8 Tahun 2016 Pelayanan Administrasi Oleh **Dian Harryanti** (2023) menunjukkan Implementasi kebijakan berjalan namun belum optimal, kendala utama meliputi kekurangan SDM administrasi, prosedur verifikasi yang masih birokratis, dan sarana/prasarana IT yang belum merata. Rekomendasi meliputi peningkatan pelatihan petugas, perbaikan SOP, dan peningkatan infrastruktur.*
5. *Implementasi Kebijakan Bantuan Produktif Usaha Mikro (studi kasus pada program bantuan UMKM daerah) Oleh **Dita Ayu Ningsih** (2023) menunjukkan bahwa Pelaksanaan program bantuan produktif menunjukkan **capaian terbatas**: bantuan meningkatkan modal usaha sebagian penerima, tetapi distribusi dan monitoring lemah — faktor penghambat: koordinasi antar-instansi, kriteria penyaluran yang tidak konsisten, dan minimnya kapasitas pendamping. Disarankan perbaikan mekanisme seleksi penerima, transparansi penyaluran, dan penguatan monitoring.*

2.5 Kerangka Berpikir

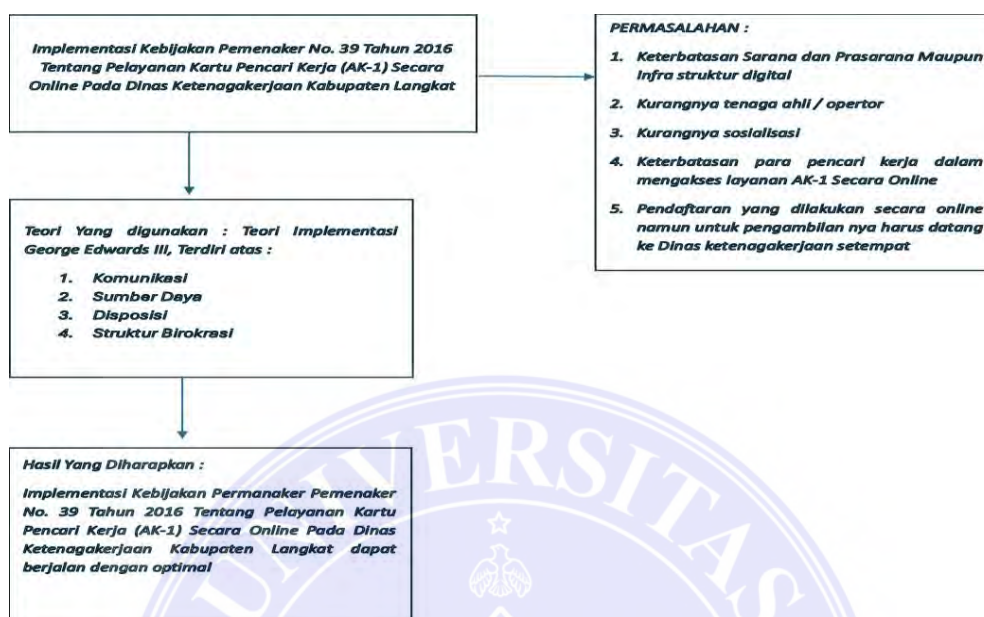
Tujuan penelitian ini untuk menganalisis *Implementasi Kebijakan Permenaker No 39 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) Secara Online Pada Dinas Ketenagakerjaan Kab.Langkat*, memerlukan pendekatan yang terstruktur dan komprehensif.

Menurut *Romi Satria Wahono (2020:54)* Kerangka berpikir adalah suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian. Kerangka pemikiran dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian (*research question*), dan merepresentasikan suatu himpunan dari beberapa konsep serta hubungan diantara konsep-konsep pada tesis.

Kerangka pikir dalam *penelitian Implementasi Kebijakan Permenaker No 39 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Kartu Pencari Kerja (Ak-1) Secara Online Pada Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat* dengan menggunakan teori Implementasi dari *George C Edwards III* adalah sebagai berikut :

Berdasarkan uraian diatas maka model kerangka pemikiran ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2.3 Bagan Kerangka Berpikir Penelitian



**Kerangka pikir dalam penelitian implementasi kebijakan Permenaker No. No 39 Tahun 2016
Tentang Pelayanan Kartu Pencari Kerja (Ak-1) Secara Online Pada Dinas
Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat**

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Bentuk penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berusaha memecahkan masalah dengan menggambarkan problematika yang terjadi. Proses dalam melakukan penelitian merupakan penekanan dalam penelitian kualitatif oleh karena itu dalam melaksanakan penelitian. Penelitian lebih berfokus pada proses dari pada hasil akhir.

Penelitian kualitatif dengan mengumpulkan, mencatat, menganalisis dan memberikan uraian serta keterangan singkat terhadap data yang ada sehingga kesimpulan yang diambil dapat mendekati kenyataan yang ada (Burhan, 2010). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dengan jelas sejauh mana pelaksanaan serta faktor-faktor yang mempengaruhi *Implementasi Kebijakan Permenaker No 39 tahun 2016 Tentang Pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) yang di laksanakan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat*.

Metode kualitatif adalah pengumpulan, mencatat, menganalisis dan memberikan uraian serta keterangan singkat terhadap data yang ada sehingga kesimpulan yang diambil dapat mendekati kenyataan yang ada. Jenis penelitian tersebut digunakan untuk mengkaji dan menganalisis lebih mendalam tentang implementasi. Data hasil penelitian ini berupa fakta-fakta yang ditemukan pada saat di lapangan oleh peneliti (Sugiyono, 2011).

3.2 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat diadakannya suatu penelitian. Lokasi penelitian ini bertempat di lingkungan kerja pemerintah Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat, yang bertempat di: Jalan Imam Bonjol No. 64 A, Kwala Bingai, Kecamatan Stabat, Kabupaten Langkat, Provinsi Sumatera Utara.

Pemilihan lokasi ini didasarkan pada alasan bahwa Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat merupakan Instansi Pemerintah yang bertanggung jawab langsung dalam memberikan pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) kepada masyarakat, baik secara manual maupun secara online. Instansi ini juga telah mengimplementasikan sistem layanan AK-1 online dalam upaya meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan.

Sedangkan jadwal penelitian adalah rencana waktu penyelesaian penelitian. Pelaksanaan penelitian ini direncanakan berlangsung secara bertahap mulai dari bulan November 2025 hingga April 2026. Tahap awal dimulai pada bulan November 2025 dengan kegiatan persiapan penelitian serta pengumpulan data di lapangan. Pada tahap ini, peneliti melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi guna memperoleh data yang relevan dengan fokus penelitian.

Selanjutnya, pada bulan Desember 2025 dilaksanakan Seminar Proposal sebagai bagian dari proses akademik untuk memperoleh masukan, saran, dan persetujuan terhadap rancangan penelitian. Hasil dari seminar proposal ini menjadi dasar dalam penyempurnaan instrumen serta pendekatan penelitian.

Memasuki tahap berikutnya, peneliti melakukan analisis data dan penyusunan laporan hasil penelitian yang kemudian dipresentasikan dalam Seminar

Hasil pada bulan Februari 2026. Kegiatan ini bertujuan untuk memaparkan temuan penelitian sekaligus mendapatkan masukan konstruktif guna penyempurnaan hasil penelitian.

Tahap akhir dari rangkaian penelitian ini adalah Sidang Tesis yang dilaksanakan pada bulan April 2026. Pada tahap ini, peneliti mempertanggungjawabkan seluruh proses dan hasil penelitian di hadapan tim penguji sebagai bentuk evaluasi akhir sebelum dinyatakan lulus.

Dengan perencanaan waktu yang sistematis tersebut, diharapkan seluruh rangkaian penelitian dapat berjalan dengan baik, terarah, dan sesuai dengan kaidah ilmiah.

Tabel 3.1: Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Nov 2025	Des 2025	Jan 2026	Feb 2026	Maret 2026	April 2026
1	Persiapan Penelitian	✓					
2	Pengumpulan Data Penelitian	✓					
3	Seminar Proposal Penelitian		✓				
4	Analisis Data Penelitian			✓	✓		
5	Penyusunan Laporan			✓	✓	✓	✓
6	Seminar hasil				✓		
7	Sidang Tesis						✓

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

Menurut *Sugiyono (2014:221)*, penentuan sampel atau informan dalam penelitian kualitatif berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimum.

Menurut *Moleong (Nugrahani, 2014:61)* subjek penelitian adalah individu yang dijadikan sumber informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. objek penelitian kualitatif dikenal dengan sebutan informan, dimana kehadirannya diharapkan memberikan informasi sebanyak-banyaknya dan sedalam mungkin terkait hal yang ingin diketahui (*Suyitno, 2018:95*). Terdapat tiga kategori informan dalam penelitian kualitatif, yakni:

- a. Informan kunci, ialah informan yang memiliki informasi dan gambaran umum atau menyeluruh terkait masalah penelitian,
- b. Informan utama, ialah orang yang bertindak seperti „aktor utama“, yang memiliki informasi mendetail terkait permasalahan penelitian, dan
- c. Informan tambahan, ialah informan yang memberi informasi pelengkap yang relevan dan berguna bagi penelitian (*Heryana, 2018:4-6*).

Spradley (Sugiyono 2013:229) menjelaskan bahwa obyek penelitian kualitatif terdiri atas tiga elemen yakni tempat (place), pelaku (actor), dan aktivitas (activity). Untuk memperoleh data dari subjek dan objek penelitian maka dibutuhkan teknik sampling, yakni cara menentukan sampel sumber data penelitian. Pengambilan sampel penelitian kualitatif cenderung mempertimbangkan pemilihan sumber yang bisa memberikan informasi lengkap dan representatif (*Nugrahani, 2014: 55*). Sampel penelitian kualitatif disebut sebagai informan, bukan responden (*Sugiyono, 2013:216*). Kriteria subjek penelitian yang sesuai fokus penelitian ialah:

1) Mengetahui tentang pelayanan kartu AK-1 secara online; 2) Terlibat dalam penataan dan peenerbitan kartu pencari kerja atau AK-1; dan/ atau 3) Menerima pelayanan para pencari kerja yang akan membuat kartu pencari kerja atau AK-1 secara online Maka,yang menjadi informan ialah:

1. Informan kunci, yaitu Kepala Dinas Ketenagakerjaan Kab.Langkat.
2. Informan utama, yaitu Kabid, Jabatan Fungsional serta Operator Layanan Bidang Penempatan dan Perluasan Kesempatan Kerja.
3. Informan tambahan, yaitu Masyarakat para pencari kerja yang ingin mengurus kartu AK-1, sebanyak 7 orang.

3.4 Fokus Penelitian

Fokus penelitian di lingkungan kerja Pemerintah Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat. Karena permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah mengetahui *Implementasi Kebijakan Permenaker No 39 tahun 2016 Tentang Pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) pada Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat.*

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan dalam sebuah penelitian dengan melihat sebab akibat dan tujuan utama penelitian tersebut. Data yang didapatkan adalah akurat tanpa rekayasa. Teknik pengumpulan data sangat penting karena berhubungan jenis data yang akan diambil pada penelitian untuk mendapatkan data yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Metode yang sering digunakan adalah: Observasi, wawancara dan pendokumentasian (Sugiyono, 2011). Untuk memperoleh data yang valid dan relevan terkait *Implementasi*

Kebijakan Permenaker No. 39 Tahun 2016 tentang Pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) Secara Online pada Dinas Ketenagakerjaan Kab.Langkat, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Lexy, 2004: 135).

Wawancara dilakukan secara **semi terstruktur** untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam dari pihak internal, khususnya aparatur atau pegawai Dinas Ketenagakerjaan yang terlibat langsung dalam pelayanan AK-1 online.

Tujuan wawancara:

- Memahami prosedur teknis pelayanan AK-1 secara online
- Mengidentifikasi hambatan dan solusi dari sudut pandang petugas
- Mendalami kesiapan SDM dan teknologi dalam pelaksanaan layanan

Informan kunci:

JF Fungsional Pengantar Kerja, petugas loket, dan staf teknis IT/Operator.

2. Dokumentasi

Pengumpulan data juga dilakukan melalui telaah terhadap dokumen-dokumen pendukung, seperti:

- Data jumlah pemohon AK-1 online per bulan
- SOP pelayanan AK-1 online
- Rekap pengaduan masyarakat

- Laporan kinerja tahunan Dinas Ketenagakerjaan

3.6 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, instrumen penelitiannya adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu, peneliti dalam penelitian kualitatif sering disebut sebagai instrumen kunci. Peneliti bertugas untuk menentukan fokus penelitian, memilih informan, melakukan pengumpulan data, menganalisis data, menafsirkan data kemudian menyimpulkan data yang ditemukannya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan instrumen penelitian untuk membantu dalam pengambilan data yaitu berupa pedoman wawancara dan dokumentasi.

3.6.1 Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara berisikan pertanyaan-pertanyaan secara garis besar ataupun rinci yang akan dipertanyakan kepada informan. Dalam pengumpulan data menggunakan metode ini peneliti dibantu dengan buku catatan, kamera, serta alat perekam.

Tabel 3.2: Kisi-Kisi Pedoman Wawancara

No	Aspek yang Dikaji	Aspek yang Dicari	Sumber Data
1	Komunikasi Kebijakan	a. Proses Sosialisasi Permenaker No. 39 Tahun 2016 b. Kejelasan dan Pemahaman Komunikasi c. Media Penyampaian Informasi	• Kepala Dinas • Kabid Penta dan • Petugas Layanan Ak-1
2	Sumber Daya Manusia	a. Kecukupan dan Kompetensi Pegawai b. Ketersediaan fasilitas pendukung c. Pelatihan dan pengembangan petugas	• Masyarakat pengguna Layanan

3	<i>Disposisi Pelaksana</i>	a. <i>Komitmen dan sikap pelaksana</i> b. <i>Responsipitas terhadap keluhan</i>	
4	<i>Struktur Birokrasi</i>	a. <i>Ketersediaan SOP</i> b. <i>Pembagian tugas dan koordinasi</i>	
5	<i>Proses Pelayanan</i>	a. <i>Ketepatan waktu pelayanan</i> b. <i>Efektivitas pelayanan</i> c. <i>Kemudahan akses layanan</i>	
6	<i>Faktor Penghambat</i>	a. <i>Kendala internal dan eksternal</i>	
7	<i>Faktor Pendukung</i>	a. <i>Dukungan kebijakan dan teknologi</i>	
8	<i>Dampak Kebijakan</i>	a. <i>Manfaat bagi pencari kerja</i>	
9	<i>Evaluasi Kebijakan</i>	a. <i>Upaya perbaikan layanan</i>	

3.6.2 Pedoman Dokumentasi

Pedoman dokumentasi digunakan sebagai instrumen penelitian untuk memperoleh data sekunder yang relevan dengan fokus penelitian mengenai implementasi kebijakan pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) secara online pada Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat. Teknik dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan, menelaah, dan mencatat berbagai dokumen resmi maupun pendukung yang berkaitan dengan pelaksanaan *Permenaker Nomor 39 Tahun 2016*.

Dokumen yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi:

1. Dokumen Kebijakan dan Regulasi

- o *Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 39 Tahun 2016*
- o Peraturan daerah atau peraturan kepala daerah yang berkaitan dengan pelayanan ketenagakerjaan
- o Surat edaran, petunjuk teknis, dan kebijakan internal Dinas Ketenagakerjaan terkait pelayanan AK-1 online

2. Dokumen Organisasi dan Kelembagaan

- o Struktur organisasi Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat
- o Tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) unit kerja yang menangani pelayanan AK-1
- o Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan AK-1 online

3. Dokumen Pelayanan AK-1 Online

- o Alur atau flowchart pelayanan AK-1 online
- o Data jumlah pencari kerja pengguna layanan AK-1 online
- o Rekapitulasi waktu pelayanan dan jenis layanan AK-1 (pembuatan baru/perpanjangan)

4. Dokumen Sarana dan Prasarana

- o Data ketersediaan perangkat komputer dan jaringan internet
- o Dokumentasi aplikasi atau sistem pelayanan AK-1 online
- o Laporan pemeliharaan atau gangguan system

5. Dokumen Evaluasi dan Pelaporan

- o Laporan kinerja pelayanan AK-1
- o Laporan evaluasi atau monitoring pelaksanaan pelayanan AK-1 online
- o Data keluhan atau pengaduan masyarakat terkait pelayanan AK-1 online

6. Dokumentasi Visual

- o Foto ruang pelayanan AK-1
- o Foto kegiatan pelayanan AK-1 online
- o Tangkapan layar (screenshot) sistem atau aplikasi AK-1 online

Dokumentasi yang dikumpulkan dianalisis untuk mendukung dan memperkuat data hasil wawancara dan observasi, sehingga dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai proses, kendala, dan capaian implementasi kebijakan *Permenaker Nomor 39 Tahun 2016* tentang pelayanan AK-1 secara online di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain (*Sugiyono, 2016:334*).

Guna memperoleh kesimpulan mengenai tingkat Implementasi Kebijakan *Permenaker no.39 tahun 2016* Terhadap Pelayanan AK-1 Secara Online. Teknik analisis data dalam penelitian ini disesuaikan dengan pendekatan kualitatif deskriptif yang digunakan. Teknik analisis yang diterapkan pada penelitian ini adalah model analisis data Miles, Huberman dan Saldana (*Miles et al. 2014: 12-14; Hardani dkk, 2020: 163-164*) sebagai berikut.:

1) Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Ketika arah penelitian sudah ditetapkan dan sumber data sudah ditentukan, maka dilakukan pengumpulan data untuk mendapatkan segala data dan informasi yang diperlukan untuk meraih tujuan penelitian. Data yang dikumpulkan harus sesuai dengan permasalahan yang dikaji. Pengumpulan data dilakukan dengan strategi tertentu yang mempermudah pemerolehan data, baik itu survei, kuesioner, perangkat tes, grup fokus, observasi, wawancara, dokumentasi, dan sebagainya. Data penelitian yang diperoleh dapat berupa teks, huruf, suara, angka, bahasa, simbol, foto, kondisi, gambar dan lainnya. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang sesuai fokus kajian yakni implementasi kebijakan *Permen PANRB No 20 Tahun 2022*.

2) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses penyeleksian, penyederhanaan dan transformasi data yang diperoleh dari catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, maupun bahan empiris lainnya selama proses penggalian data di lapangan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang bertujuan untuk memfokuskan, menajamkan, menyortir, merangkum, dan mengolah data dengan sedemikian rupa serta

membuang atau menyisihkan hal-hal yang tidak perlu sampai akhirnya dapat ditarik sejumlah kesimpulan. Reduksi data dianggap sebagai perampingan data untuk memperoleh data yang benar dan sesuai seperti yang dijelaskan oleh Miles et al bahwa reduksi dapat menajamkan data yang ada.

Data dalam penelitian adalah data yang kompleks dan tidak semuanya dari data tersebut berkenaan dengan penelitian. Reduksi data menyederhanakan data yang digali di lapangan dan menyisakan hal yang penting dan berkaitan saja dengan tujuan penelitian. Proses reduksi data pada penelitian kualitatif berlangsung terus menerus, bahkan dimulai sebelum pengumpulan data benar-benar dilakukan dan setelah pengumpulan data di lapangan selesai dikerjakan. Reduksi data berakhir ketika data jenuh dan laporan akhir diselesaikan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data dan reduksi data secara bersamaan dengan memilih, menseleksi dan menyaring data primer yang relevan dengan permasalahan penelitian. Informasi dan data yang didapatkan dari observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan di dinas Ketenagakerjaan Kab. Langkat di reduksi sedemikian rupa untuk memperoleh intisari informasi yang dibutuhkan.

3) Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah penyajian sejumlah informasi terorganisir yang memungkinkan pengambilan kesimpulan dan tindakan. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk deskripsi dan narasi lengkap berdasarkan intisari temuan pada reduksi data dan disajikan dengan memakai bahasa peneliti secara logis dan sistematis agar tidak sulit dimengerti. Penyajian data membantu untuk melihat keseluruhan atau

sebagian gambaran suatu fenomena atau kegiatan, memahami apa yang terjadi, serta merencanakan tindakan selanjutnya berdasarkan pemahaman yang diperoleh.

Penyajian data dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan objektif hasil penelitian mengenai implementasi kebijakan *Permenaker Nomor 39 Tahun 2016* tentang pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) secara online di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat. Data yang disajikan merupakan hasil pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi yang telah melalui proses reduksi data sesuai dengan pendekatan penelitian kualitatif.

Penyajian data disusun berdasarkan fokus dan indikator implementasi kebijakan yang mengacu pada model implementasi kebijakan *George C. Edward III*, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Selain itu, penyajian data juga dilengkapi dengan gambaran proses pelayanan dan kualitas pelayanan AK-1 secara online.

4) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusions*)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan tahap akhir dalam proses analisis data kualitatif yang bertujuan untuk menemukan makna, pola, hubungan, serta implikasi dari data penelitian yang telah disajikan. Pada tahap ini, peneliti melakukan interpretasi terhadap hasil reduksi dan penyajian data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait implementasi kebijakan *Permenaker Nomor 39 Tahun 2016* tentang pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) secara online di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat.

Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap sejak awal pengumpulan data dengan mencatat temuan-temuan penting yang muncul di lapangan, kemudian diperdalam dan dipertegas pada tahap akhir penelitian. Kesimpulan yang dihasilkan tidak bersifat sementara, melainkan disusun berdasarkan konsistensi dan keterkaitan antar data yang telah dianalisis.

Proses verifikasi dilakukan untuk memastikan keabsahan dan kebenaran kesimpulan yang ditarik. Verifikasi dilakukan melalui beberapa cara, antara lain:

1. **Triangulasi sumber**, yaitu membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, seperti kepala dinas, pegawai pelaksana pelayanan AK-1, operator sistem, dan pencari kerja.
2. **Triangulasi teknik**, dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.
3. **Kecukupan referensial**, yaitu memeriksa kesesuaian data lapangan dengan dokumen resmi dan ketentuan *Permenaker Nomor 39 Tahun 2016*.
4. **Diskusi dan penelaahan ulang data**, untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil benar-benar didukung oleh data empiris.

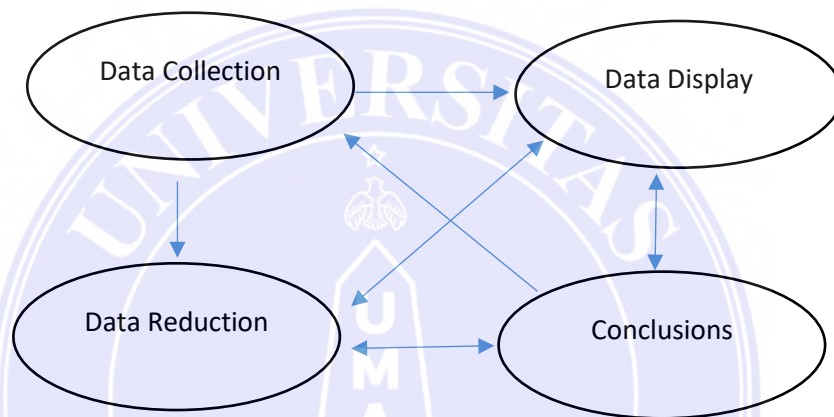
Melalui proses penarikan kesimpulan dan verifikasi ini, diperoleh gambaran yang utuh mengenai sejauh mana kebijakan *Permenaker Nomor 39 Tahun 2016* telah diimplementasikan dalam pelayanan AK-1 secara online di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat, termasuk faktor pendukung, faktor penghambat, serta dampak kebijakan terhadap kualitas pelayanan publik.

Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan saling terjalin dan terjadi sebelum, selama, dan setelah pengumpulan data hingga menciptakan suatu

aktivitas yang dinamakan analisis. Ketiga tahap analisis data tersebut merupakan proses interaktif, berlanjut, dan berulang, dimana peneliti terus berpindah dari tahap ke tahap untuk menggali dan menemukan makna.

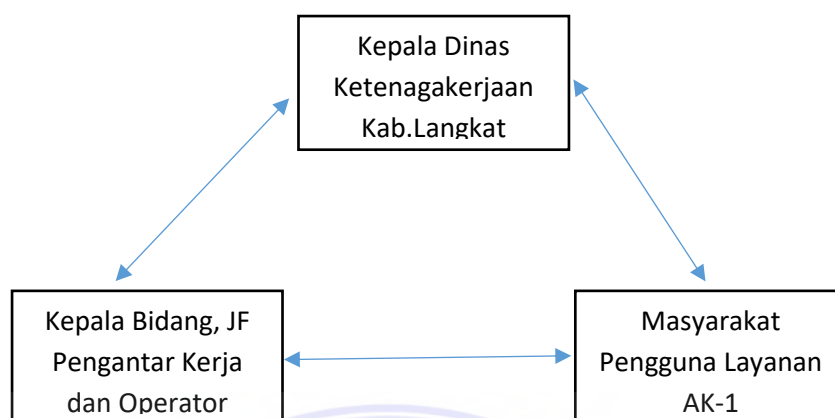
Model analisis data interaktif Miles, Huberman dan Saldana digambarkan sebagai berikut.

Gambar 3.1 Analisis Data Model Miles, Huberman & Saldana (2014)



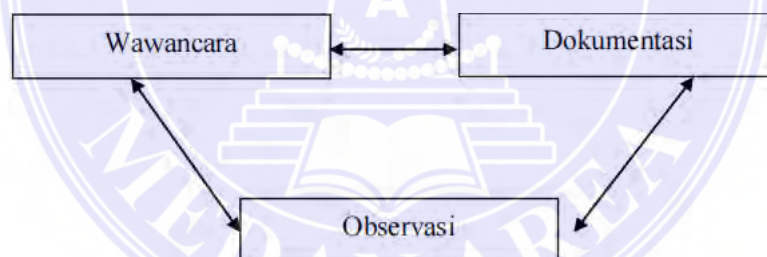
3.8 Keabsahan Data

Uji keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan triangulasi data. Triangulasi data yaitu pengecekan data dengan membandingkan antara data yang diperoleh. Pembandingan data yang sering dilakukan yaitu melalui berbagai sumber yang berbeda (Djunaidi, 2012: 322).



Gambar 3.2 triangulasi data

Triangulasi data pada penelitian ini menggunakan tiga sumber. Sumber pertama yaitu Kepala Dinas Ketenagakerjaan Kab.Langkat. Sumber kedua yaitu Kepala Bidang, JF Pengantar Kerja, Operator Layanan pada Bidang Penempatan dan perluasan Kesempatan Kerja dan Masyarakat Pengguna Layanan AK-1.



Gambar 3.3 triangulasi teknik

Triangulasi data dalam penelitian ini juga dilakukan pada teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Triangulasi teknik dalam pengumpulan data sebagai penguat dalam keabsahan data yang ada

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV mengenai Implementasi Kebijakan *Permenaker Nomor 39 Tahun 2016* Tentang Pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) Secara Online pada Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi kebijakan pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) secara online di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat telah berjalan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Ini dilihat dari analisis teori Edward III pada indikator komunikasi belum sepenuhnya optimal, Sumber daya belum memadai, disposisi sudah terlaksana dengan baik, struktur birokrasi telah memenuhi SOP.
2. Adapun yang menjadi faktor penghambat implementasi kebijakan pelayanan AK-1 secara online yang dilaksanakan pada Dinas Ketenagakerjaan belum berjalan optimal disebabkan oleh beberapa faktor yaitu belum adanya kesiapan yang menyeluruh, baik dari sisi masyarakat sebagai pengguna layanan maupun dari sisi pemerintah sebagai penyedia layanan. Rendahnya literasi digital masyarakat menyebabkan layanan online belum dapat dimanfaatkan secara optimal, yang kemudian diperparah oleh keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah. Di sisi lain, gangguan teknis pada sistem pelayanan semakin memperlambat proses pelayanan, sementara keterbatasan sumber daya manusia membuat penanganan kendala di lapangan belum maksimal. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada upaya perbaikan

yang komprehensif dan berkelanjutan, terutama dalam peningkatan literasi digital, penguatan infrastruktur teknologi, stabilitas sistem, serta pengembangan kapasitas sumber daya manusia.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut adalah beberapa rekomendasi strategis agar penerapan Implementasi Kebijakan Permenaker No 39 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) dimana Dinas Ketenagakerjaan Kab.Langkat selaku pemberi layanan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat perlu meningkatkan sosialisasi pelayanan AK-1 secara online secara merata.
2. Peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan teknis dan pelayanan publik.
3. Perbaikan dan penguatan infrastruktur teknologi informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Servant State Law*. No. 5 2014 Implementation. *Novum Journal*, Surabaya State University, 1–7.
- Agustino, L. (2010). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Husaini Usman, *Manajemen, Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal. 3.
- Hariyanto, *Belajar dan Pembelajaran Sebuah Teori dan Konsep Dasar*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), hal. 183. ☆
- Indrana Syahputra - *Implementasi Kebijakan Permen Panrb Nomor 20 Tahun 2022 dalam Penataan dan Pemerataan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (pppk) guru sd di kota langsa (Tahun 2024)*
<http://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/JKD/article/view/8812>
 Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2000). *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (11th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Kementerian Ketenagakerjaan RI. (2021). *Pedoman Pelayanan Kartu AK-1 Secara Online*. Jakarta: Kemenaker.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. California: Sage Publications.
- Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Sedarmayanti. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*.

Bandung: Mandar Maju.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2006). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Website Resmi Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat. (2024). Diakses dari: <https://disnaker.langkatkab.go.id>

Website Resmi Pelayanan AK-1 Online. (2024). Diakses dari: <https://ak1.naker.go.id>

J.Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. Bandung.

PT Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.

Meutia, I. F. (2017). *Analisis Kebijakan Publik*. Bandar Lampung: AURA (CV. Anugrah Utama Raharja).

Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.

Lampiran Daftar Wawancara

DAFTAR PERTANYAAN

WAWANCARA TERKAIT IMPELEMENTASI KEBIJAKAN PERMENAKER NO 39 TAHUN 2019 TENTANG PELAYANAN KARTU PENCARI KERJA (AK-1) SECARA ONLINE PADA DINAS KETENAGAKERJAAN KABUPATEN LANGKAT

A. Instrumen wawancara untuk Informan Kunci (Kepala Dinas Ketenagakerjaan)

I. Data Responden

1. Nama
2. Jabatan

II. Daftar Pertanyaan :

a. Komunikasi Kebijakan Publik

1. Bagaimana proses sosialisasi kebijakan Permenaker No. 39 Tahun 2016 terkait pelayanan AK-1 online?

2. Bagaimana proses sosialisasi Permenaker No. 39 Tahun 2016 terkait pelayanan AK-1 online kepada pegawai dan masyarakat?

3. Apakah informasi mengenai prosedur pelayanan AK-1 online mudah dipahami oleh pencari kerja?

b. Sumber Daya Manusia

4. Media apa saja yang digunakan dalam menyampaikan informasi pelayanan AK-1 online?

5. Apakah jumlah dan kompetensi pegawai sudah memadai dalam melaksanakan pelayanan AK-1 online?
-

c. Sumber Daya Sarana dan Prasarana

6. Bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana (komputer, jaringan internet, aplikasi)?
-

d. Disposisi Pelaksana

7. Bagaimana sikap dan komitmen pegawai dalam melaksanakan pelayanan AK-1 online?
-
-

e. Struktur Birokrasi

8. Bagaimana respons petugas terhadap keluhan atau kendala pencari kerja?
-

9. Apakah terdapat SOP khusus dalam pelayanan AK-1 online?
-

f. Proses Pelayanan

11. Bagaimana pembagian tugas dan koordinasi antar pegawai dalam pelayanan AK-1 online?
-

11. Apakah waktu pelayanan AK-1 online sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku?
-

g. Kualitas Pelayanan

12. Bagaimana alur pelayanan AK-1 online dari pendaftaran hingga penerbitan kartu?
-

13. Apakah pelayanan AK-1 online dinilai lebih efektif dibandingkan pelayanan manual?
-

h. Faktor Penghambat

14. Apakah pelayanan AK-1 online mudah diakses dan digunakan oleh pencari kerja?
-

i. Faktor Pendukung

15. Kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan AK-1 online?
-

j. Dampak Kebijakan

16. Faktor apa saja yang mendukung keberhasilan pelayanan AK-1 online?
-

17. Apa manfaat pelayanan AK-1 online yang dirasakan oleh pencari kerja?
-

k. Evaluasi Kebijakan

18. Apakah dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan AK-1 online dan bagaimana tindak lanjutnya?
-

DAFTAR PERTANYAAN

WAWANCARA TERKAIT IMPELEMENTASI KEBIJAKAN PERMENAKER NO 39 TAHUN 2019 TENTANG PELAYANAN KARTU PENCARI KERJA (AK-1) SECARA ONLINE PADA DINAS KETENAGAKERJAAN KABUPATEN LANGKAT

B. Instrumen wawancara untuk Informan Utama (Kepala Bidang, JF Pengantar Kerja dan Operator Layanan Bidang Penempatan dan Perluasan Kesempatan Kerja Dinas Ketenagakerjaan)

I. Data Responden

1. Nama :
2. Jabatan :

II. Daftar Pertanyaan :

a. Komunikasi Kebijakan Publik

1. Bagaimana proses sosialisasi kebijakan Permenaker No. 39 Tahun 2016 terkait pelayanan AK-1 online?

2. Bagaimana proses sosialisasi Permenaker No. 39 Tahun 2016 terkait pelayanan AK-1 online kepada pegawai dan masyarakat?

5. Apakah informasi mengenai prosedur pelayanan AK-1 online mudah dipahami oleh pencari kerja?

b. Sumber Daya Manusia

6. Media apa saja yang digunakan dalam menyampaikan informasi pelayanan AK-1 online?

5. Apakah jumlah dan kompetensi pegawai sudah memadai dalam melaksanakan pelayanan AK-1 online?

c. Sumber Daya Sarana dan Prasarana

6. Bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana (komputer, jaringan internet, aplikasi)?

d. Disposisi Pelaksana

7. Bagaimana sikap dan komitmen pegawai dalam melaksanakan pelayanan AK-1 online?

e. Struktur Birokrasi

8. Bagaimana respons petugas terhadap keluhan atau kendala pencari kerja?

9. Apakah terdapat SOP khusus dalam pelayanan AK-1 online?

f. Proses Pelayanan

12. Bagaimana pembagian tugas dan koordinasi antar pegawai dalam pelayanan AK-1 online?

11. Apakah waktu pelayanan AK-1 online sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku?

g. Kualitas Pelayanan

12. Bagaimana alur pelayanan AK-1 online dari pendaftaran hingga penerbitan kartu?

13. Apakah pelayanan AK-1 online dinilai lebih efektif dibandingkan pelayanan manual?

h. Faktor Penghambat

14. Apakah pelayanan AK-1 online mudah diakses dan digunakan oleh pencari kerja?
-

i. Faktor Pendukung

15. Kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan AK-1 online?
-

j. Dampak Kebijakan

16. Faktor apa saja yang mendukung keberhasilan pelayanan AK-1 online?
-

17. Apa manfaat pelayanan AK-1 online yang dirasakan oleh pencari kerja?
-

k. Evaluasi Kebijakan

18. Apakah dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan AK-1 online dan bagaimana tindak lanjutnya?
-

DAFTAR PERTANYAAN

WAWANCARA TERKAIT IMPELEMENTASI KEBIJAKAN PERMENAKER NO 39 TAHUN 2019 TENTANG PELAYANAN KARTU PENCARI KERJA (AK-1) SECARA ONLINE PADA DINAS KETENAGAKERJAAN KABUPATEN LANGKAT

C. Instrumen wawancara untuk Informan Tambahan (Masyarakat Pengguna layanan / Masyarakat Pencari Kerja)

I. Data Responden

1. Nama :
2. Alamat :

II. Daftar Pertanyaan :

a. Komunikasi Kebijakan Publik / Pemahaman Informan terhadap Layanan AK-1 Online

1. Sejauh mana Bapak/Ibu mengetahui adanya pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) secara online di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat?

2. Dari mana Bapak/Ibu pertama kali memperoleh informasi mengenai layanan AK-1 secara online tersebut?

3. Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi yang diberikan terkait prosedur AK-1 online sudah jelas dan mudah dipahami?

b. Sumber Daya Manusia / Pengalaman Menggunakan Layanan AK-1 Online

4. Apakah Bapak/Ibu pernah menggunakan layanan AK-1 secara online?

Jika ya, bagaimana proses pendaftarannya?

5. Menurut Bapak/Ibu, apakah proses pelayanan AK-1 secara online lebih mudah dibandingkan pelayanan manual?

6. Kendala apa saja yang Bapak/Ibu alami saat menggunakan layanan AK-1 secara online?

7. Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu terkait waktu penyelesaian pelayanan AK-1 secara online?

c. Sumber Daya Sarana dan Prasarana / Aksesibilitas dan Sarana Pendukung

8. Apakah fasilitas pendukung seperti jaringan internet dan perangkat (HP/komputer) memadai untuk mengakses layanan AK-1 online?

9. Apakah Bapak/Ibu pernah meminta bantuan petugas dalam proses pendaftaran AK-1 online?

10. Menurut Bapak/Ibu, apakah Dinas Ketenagakerjaan sudah menyediakan bantuan atau pendampingan bagi pengguna layanan yang mengalami kesulitan?

d. Disposisi Pelaksana / Sikap dan Pelayanan Aparatur

11. Bagaimana sikap dan pelayanan petugas Dinas Ketenagakerjaan saat memberikan bantuan atau penjelasan terkait AK-1 online? _____

12. Apakah petugas responsif dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan Bapak/Ibu? _____

13. Menurut Bapak/Ibu, apakah petugas memahami sistem dan prosedur pelayanan AK-1 secara online dengan

baik? _____

14. Bagaimana sikap dan pelayanan petugas Dinas Ketenagakerjaan saat memberikan bantuan atau penjelasan terkait AK-1 online? _____
- _____

e. Struktur Birokrasi / Kesesuaian Pelaksanaan dengan Ketentuan Kebijakan / Proses Pelayanan

15. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelaksanaan pelayanan AK-1 online sudah sesuai dengan tujuan untuk mempermudah pencari kerja?
- _____

16. Apakah masih terdapat prosedur yang dirasa berbelit atau tidak perlu dalam pelayanan AK-1 online?
- _____

17. Apakah pelayanan AK-1 online sudah berjalan secara transparan dan adil bagi semua pencari kerja?
- _____

g. Kulaitas Pelayanan

18. Apakah pelayanan AK-1 online sudah berjalan secara transparan dan adil bagi semua pencari kerja?
- _____

19. Apakah pelayanan AK-1 online dinilai lebih efektif dibandingkan pelayanan manual?
- _____

h. Faktor Penghambat / Hambatan dan

20. Apa saja hambatan utama yang menurut Bapak/Ibu masih dihadapi dalam pelayanan AK-1 secara online?
- _____

j. Dampak Kebijakan / Dampak Pelayanan

21. Menurut Bapak/Ibu, apa manfaat utama dari adanya pelayanan AK-1 secara online?

22. Apakah pelayanan AK-1 online membantu Bapak/Ibu dalam proses melamar pekerjaan?

23. Apakah pelayanan AK-1 online meningkatkan kepuasan Bapak/Ibu terhadap pelayanan Dinas Ketenagakerjaan?

k. Evaluasi Kebijakan / Perbaikan ★

24. Menurut Bapak/Ibu, apa yang perlu diperbaiki agar pelayanan AK-1 online dapat berjalan lebih optimal?

25. Apakah Bapak/Ibu memiliki saran atau masukan bagi Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat terkait pelayanan AK-1 online ke depan?

26. Secara keseluruhan, bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap implementasi pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) secara online di Kabupaten Langkat?



Wawancara dengan Kepala Dinas Ketenagakerjaan Kab. Langkat
Pada Tanggal : 05 Januari 2026



Wawancara dengan Ka. Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan
Kesempatan Kerja Ketenagakerjaan Kab. Langkat yang dilaksanakan Pada
Tanggal 8 Januari 2026



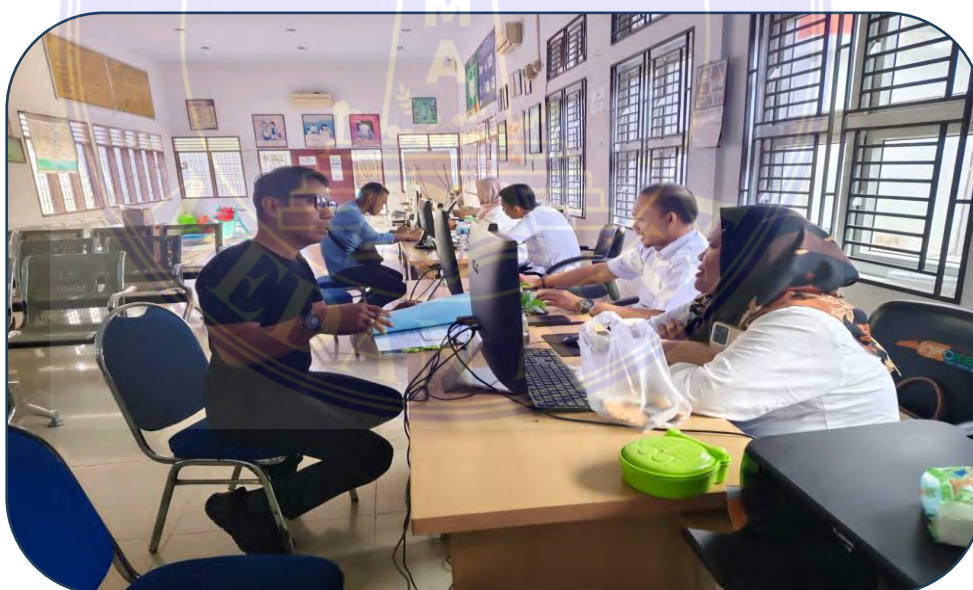
Wawancara dengan Pejabat Fungsional Pengantar Kerja selaku Ketua Tim pelayanan Kartu Pencari Kerja AK-1 yang dilaksanakan Pada Tanggal 13 Januari 2026



Wawancara dengan Pejabat Fungsional Pengantar Kerja selaku Ketua Tim pelayanan Kartu Pencari Kerja AK-1 yang dilaksanakan Pada Tanggal 13 Januari 2026



Wawancara dengan Petugas Operator pelayanan Kartu Pencari Kerja AK-1 yang dilaksanakan Pada Tanggal 13 Januari 2026



Wawancara dengan Petugas Operator pelayanan Kartu Pencari Kerja AK-1 yang dilaksanakan Pada Tanggal 13 Januari 2026



Wawancara dengan masyarakat selaku pengguna layanan Kartu Pencari Kerja AK-1 yang dilaksanakan Pada Tanggal 19 Januari 2026



Wawancara dengan masyarakat selaku pengguna layanan Kartu Pencari Kerja AK-1 yang dilaksanakan Pada Tanggal 19 Januari 2026



Wawancara dengan masyarakat selaku pengguna layanan Kartu Pencari Kerja AK-1 yang dilaksanakan Pada Tanggal 26 Januari 2026



Wawancara dengan masyarakat selaku pengguna layanan Kartu Pencari Kerja AK-1 yang dilaksanakan Pada Tanggal 26 Januari 2026



Wawancara dengan masyarakat selaku pengguna layanan Kartu Pencari Kerja AK-1 yang dilaksanakan Pada Tanggal 26 Januari 2026



Wawancara dengan masyarakat selaku pengguna layanan Kartu Pencari Kerja AK-1 yang dilaksanakan Pada Tanggal 26 Januari 2026



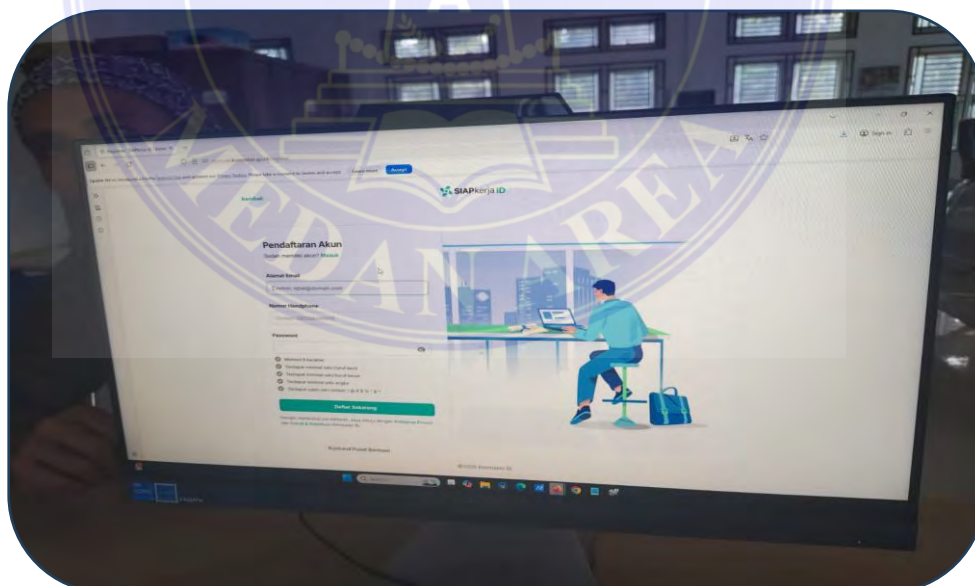
Wawancara dengan masyarakat selaku pengguna layanan Kartu Pencari Kerja AK-1 yang dilaksanakan Pada Tanggal 26 Januari 2026



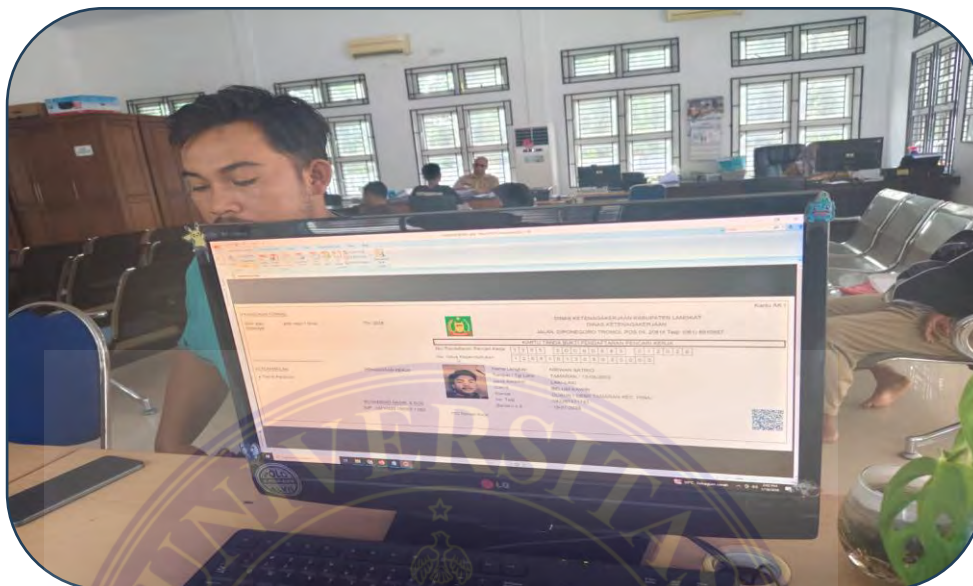
Proses wawancara yang dilaksanakan para petugas dalam memberikan layanan Kartu AK-1 Kepada Masyarakat Pencari Kerja yang dilaksanakan Pada Tanggal 26 Januari 2026



Operator Layanan pada saat melaksanakan pengimputan data para pencari Kerja yang dilaksanakan Pada Tanggal 26 Januari 2026



Aplikasi Pelayanan untuk Pembuatan Kartu AK-1 yang dilaksanakan Pada Tanggal 26 Januari 2026



Kartu Ak-1 yang telah diverifikasi dan siap untuk di lakukan pencetakan yang dilaksanakan Pada Tanggal 26 Januari 2026



Aktivitas yang ada di ruangan Pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) Dinas Ketenagakerjaan Kab.Langkat yang dilaksanakan Pada Tanggal 26 Januari 2026

