

IMPLEMENTASI ADMINISTRASI PUBLIK DALAM PELAYANAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA DAN KARTU KUNING DI DINAS TENAGA KERJA KOTA MATARAM

Ayu Purwaningsi¹, Nur Arafah², Weni Hapsari³, Ridwan⁴

ayupurway19s@gmail.com¹, nurarafah583@gmail.com², wenihapsari1011@gmail.co³,
ridwanr320@gmail.com⁴

Muhammadiyah Mataram

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu bentuk kegiatan pembelajaran yang memberikan wawasan serta pengalaman praktik kepada mahasiswa mengenai aktivitas nyata di dunia kerja yang dilaksanakan selama satu bulan lebih. Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan, khususnya dalam pelayanan Pekerja Migran Indonesia (PMI) dan pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1/Kartu Kuning). Dalam era modernisasi pelayanan publik, Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan prinsip administrasi publik yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selama pelaksanaan magang, mahasiswa memperoleh gambaran secara langsung mengenai implementasi administrasi publik dalam proses pelayanan Pekerja Migran Indonesia dan Kartu Kuning, mulai dari prosedur administrasi, penggunaan sistem pelayanan, hingga interaksi dengan masyarakat. Dari sisi mahasiswa, instansi, maupun perguruan tinggi terdapat keterkaitan yang saling mendukung, meskipun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa hambatan seperti keterbatasan sarana prasarana dan kendala teknis. Namun demikian, kegiatan magang ini memberikan pengalaman berharga serta meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap praktik administrasi publik di lapangan dengan bimbingan dosen pembimbing dan mentor instansi.

Kata Kunci: Administrasi Publik, Pelayanan Pekerja Migran Indonesia (PMI), Kartu Kuning (AK-1), Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram.

ABSTRACT

Community service is a form of learning activity that provides students with insight and practical experience in real-world work activities, conducted over a month. The Mataram City Manpower Office is a government agency that plays a crucial role in providing public services in the employment sector, particularly in providing services for Indonesian Migrant Workers (PMI) and issuing Job Seeker Cards (AK-1/Yellow Cards). In the era of modernizing public services, the Mataram City Manpower Office continuously strives to improve service quality by applying the principles of effective, efficient, and responsive public administration to community needs. During the internship, students gained a firsthand understanding of the implementation of public administration in the process of providing services for Indonesian Migrant Workers and Yellow Cards, from administrative procedures and the use of service systems to interactions with the public. There was a mutually supportive relationship between the students, the agency, and the university, although some challenges, such as limited infrastructure and technical constraints, were encountered during implementation. Nevertheless, this internship provided valuable experience and enhanced students' understanding of public administration practices in the field, under the guidance of their supervisors and agency mentors.

Keywords: Public Administration, Indonesian Migrant Worker (PMI) Services, Yellow Card (AK-1), Mataram City Manpower Office.

PENDAHULUAN

Mitra dalam kegiatan ini adalah Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan,

khususnya pelayanan Pekerja Migran Indonesia (PMI) dan pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1). Dalam menjalankan pelayanan tersebut, kualitas sumber daya manusia (SDM) pendidikan menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi publik. SDM yang dimaksud meliputi pegawai, tenaga administrasi, dan petugas pelayanan yang memiliki kemampuan, pengetahuan, serta keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Yuliartini, 2020). Berdasarkan hasil penelitian Lilis et al. (2024), Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram memiliki peran penting dalam mengurangi pengangguran melalui kebijakan ketenagakerjaan, komunikasi pelayanan, pelatihan kerja, serta program magang guna meningkatkan kualitas tenaga kerja yang terampil dan produktif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas SDM aparatur pada Dinas Tenaga Kerja menjadi bagian penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat.



Gambar1: Dinas Tenaga Kerja Kota Mtaram

Profil SDM pendidikan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram dapat dilihat dari kemampuan aparatur dalam menjalankan pelayanan administrasi publik secara efektif. Pegawai dituntut memiliki kompetensi administrasi, kemampuan komunikasi, serta pemahaman mengenai kebijakan ketenagakerjaan dan prosedur pelayanan PMI maupun kartu kuning. Kemampuan tersebut diperkuat melalui koordinasi antara Dinas Tenaga Kerja dengan perusahaan, lembaga pelatihan, dan institusi pendidikan guna menyesuaikan kebutuhan pasar kerja dengan keterampilan pencari kerja (Lilis et al., 2024).

kondisi SDM di Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram juga terlihat dari adanya kegiatan penyuluhan, sosialisasi, pendampingan, dan fasilitasi kepada calon PMI agar memahami prosedur bekerja ke luar negeri secara resmi dan legal. Kegiatan tersebut menunjukkan bahwa aparatur dinas telah berupaya meningkatkan kompetensi pelayanan publik melalui pendekatan edukatif kepada masyarakat (Aris, 2021). Program pelayanan seperti “Zero Unprocedural” juga menjadi bentuk penguatan kapasitas SDM dalam memberikan informasi yang akurat, pendampingan administrasi, serta perlindungan kepada calon PMI agar terhindar dari praktik pemberangkatan non prosedural (Simamora, 2021).

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram juga melaksanakan berbagai program pelatihan keterampilan bagi masyarakat dan pencari kerja. Berdasarkan hasil penelitian, program pelatihan tersebut meliputi pelatihan tata boga, pelatihan wirausaha tenaga kerja mandiri, serta pelatihan bersertifikat untuk meningkatkan daya saing tenaga kerja di dunia kerja (Lilis et al. 2024).



Gambar 2: Kegiatan Pelatihan tata boga bagi masyarakat dan pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram

Program tersebut menunjukkan bahwa SDM aparatur tidak hanya berperan sebagai pelaksana administrasi, tetapi juga sebagai fasilitator dalam meningkatkan kualitas tenaga kerja masyarakat. Dengan demikian, kondisi SDM pendidikan pada mitra masih menghadapi beberapa kendala. Sebagian besar pengangguran di Kota Mataram berasal dari lulusan SMA dan SMK sehingga menunjukkan bahwa kualitas pendidikan dan keterampilan kerja masyarakat masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan kebutuhan pasar kerja (Lilis et al., 2024). Selain itu, rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur kerja ke luar negeri juga menjadi tantangan tersendiri bagi aparatur pelayanan. Oleh karena itu, pegawai harus bekerja lebih maksimal dalam memberikan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat agar terhindar dari praktik kerja non prosedural (Hidayat, 2022).

Di sisi lain, kemampuan SDM pada Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram terus berkembang melalui kerja sama antarinstansi, pelaksanaan pelatihan, serta penguatan kapasitas kelembagaan. Hal ini terlihat dari dukungan Kementerian Ketenagakerjaan bersama Disnakertrans NTB dalam meningkatkan perlindungan PMI sejak tahap pendaftaran hingga penempatan kerja (Disnakertrans, 2023). Dengan adanya penguatan kapasitas tersebut, diharapkan aparatur pelayanan mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional, transparan, dan akuntabel.

Dalam implementasi administrasi publik pada pelayanan Pekerja Migran Indonesia (PMI) dan kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram, masih terdapat beberapa permasalahan yang menjadi hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Permasalahan tersebut meliputi keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana pelayanan, rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur administrasi, hingga belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan ketenagakerjaan. Permasalahan ini perlu diperhatikan agar pelayanan publik dapat berjalan secara efektif, efisien, dan akuntabel (Hardiansyah, 2018).

Salah satu permasalahan utama yang dihadapi mitra adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dalam pelayanan administrasi. Jumlah pegawai yang terbatas menyebabkan proses pelayanan PMI dan pembuatan kartu kuning (AK-1) sering mengalami keterlambatan, terutama pada saat jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi meningkat. Kondisi tersebut berdampak pada efektivitas pelayanan publik karena petugas harus melayani masyarakat dalam jumlah besar dengan waktu pelayanan yang terbatas. Menurut penelitian dari Repository Universitas Jember, keterbatasan pegawai dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik karena beban kerja yang tinggi menyebabkan pelayanan menjadi kurang maksimal (Putra, 2016).

Data Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa tingkat pengangguran terbuka di Kota Mataram masih cukup tinggi sehingga berdampak pada meningkatnya jumlah masyarakat yang mengurus kartu kuning (AK-1). Pada tahun 2023, tingkat pengangguran

terbuka di Kota Mataram mencapai sekitar 5–6%, yang menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap lapangan pekerjaan. Kondisi tersebut menyebabkan volume pelayanan administrasi di Dinas Tenaga Kerja meningkat setiap harinya sehingga membutuhkan jumlah pegawai yang memadai dalam proses pelayanan.

Selain keterbatasan SDM, sarana dan prasarana pelayanan juga masih menjadi kendala dalam mendukung pelayanan administrasi ketenagakerjaan. Fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu, perangkat komputer, jaringan internet, serta sistem administrasi yang masih dilakukan secara manual menyebabkan pelayanan menjadi kurang efektif dan memerlukan waktu yang lebih lama. Penelitian pada pelayanan administrasi publik menjelaskan bahwa kurang memadainya fasilitas pelayanan dapat menurunkan tingkat kenyamanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah (Pratama, 2014).

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan Pengabdian kepada masyarakat, jumlah komputer pelayanan yang digunakan dalam proses administrasi masih terbatas sehingga pelayanan dilakukan secara bergantian. Selain itu, jaringan internet yang tidak stabil sering menghambat proses penginputan data pencari kerja dan pelayanan PMI. Kondisi ini menyebabkan antrean pelayanan menjadi lebih panjang, terutama pada jam pelayanan ramai.

Permasalahan berikutnya adalah rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur administrasi PMI dan pembuatan kartu kuning (AK-1). Sebagian masyarakat masih belum memahami tahapan administrasi yang benar sehingga sering mengalami kesalahan dalam melengkapi persyaratan dokumen. Dalam pelayanan PMI, masih ditemukan masyarakat yang memilih jalur nonprosedural karena kurangnya informasi mengenai prosedur resmi keberangkatan tenaga kerja ke luar negeri. Kondisi ini berpotensi menimbulkan berbagai risiko seperti eksploitasi tenaga kerja dan lemahnya perlindungan hukum bagi PMI (Sari, 2022).

Data dari Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia menunjukkan bahwa masih terdapat kasus keberangkatan PMI nonprosedural di beberapa daerah di Indonesia. Hal tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi mengenai prosedur resmi penempatan tenaga kerja ke luar negeri masih perlu ditingkatkan, termasuk di Kota Mataram.

Kurangnya literasi administrasi masyarakat menyebabkan banyak pemohon datang tanpa dokumen lengkap sehingga proses pelayanan menjadi terhambat. Belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi salah satu hambatan dalam pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja. Proses pelayanan yang masih dilakukan secara manual menyebabkan pendataan pencari kerja dan pelayanan administrasi membutuhkan waktu yang cukup lama. Menurut penelitian terkait sistem informasi pelayanan AK-1, penerapan pelayanan berbasis digital dapat membantu meningkatkan efektivitas pelayanan publik, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan transparansi pelayanan kepada masyarakat (Rahman, 2021).

Sebagai contoh, proses pencatatan data pencari kerja masih dilakukan melalui penginputan manual sehingga membutuhkan waktu pelayanan lebih lama dibandingkan sistem pelayanan berbasis online. Selain itu, masyarakat yang belum memahami penggunaan teknologi digital juga mengalami kesulitan ketika harus melakukan pendaftaran secara daring. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan sistem informasi pelayanan yang lebih sederhana, cepat, dan mudah diakses masyarakat.

Selain itu, tingginya jumlah pencari kerja yang tidak sebanding dengan ketersediaan lapangan pekerjaan juga menjadi tantangan bagi Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram. Banyaknya masyarakat yang mengurus kartu kuning menunjukkan tingginya tingkat kebutuhan masyarakat terhadap pekerjaan. Berdasarkan data BPS Kota Mataram, jumlah angkatan kerja setiap tahun mengalami peningkatan, sementara kesempatan kerja yang

tersedia belum sepenuhnya mampu menyerap tenaga kerja secara optimal. Kondisi tersebut menyebabkan tingginya persaingan kerja dan meningkatnya jumlah masyarakat yang mencari pekerjaan melalui layanan AK-1 di Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram.

Data Pendukung Permasalahan Mitra

NO	Permasalahan	Data Pendukung
1	Keterbatasan SDM Pelayanan	Jumlah Permohonan AK-1 Meningkat, Sementara pegawai pelayanan terbatas.
2	Saran dan Prasarana Kurang Memadai	Komputer Layanan dan Jaringan internet masih terbatas.
3	Rendahnya Pemahaman Masyarakat	Banyak masyarakat belum melengkapi dokumen administrasi.
4	Pemanfaatan teknologi belum optimal	Sistem Pelayanan masih sebagian manual
5	Tingginya Jumlah Pencari Kerja	Tingkat Pengangguran kota Mataram Sekitar 5-6%

Urgensi Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dalam Pelayanan Pekerja Migra Indonesia (PMI) dan Kartu Kuning (AK-1) Perlu di Lakukan Untuk Meningkatkan Kuliatas Pelayanan Publik, Memberikan Edukasi Administrasi Kepada Masyarakat, serta mendukung perlindungan dan legalitas tenaga kerja. Kegiatan ini juga bertujuan membantu optimalisasi implementasi administrasi publik agar pelayanan menjadi lebih efektif, cepat, dan transparan.

1. Urgensi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan, khususnya pelayanan Pekerja Migran Indonesia (PMI) dan kartu kuning (AK-1), memerlukan sistem administrasi yang efektif, cepat, dan transparan agar masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengakses layanan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala berupa keterlambatan pelayanan, prosedur administrasi yang belum dipahami masyarakat, serta kurang optimalnya pelayanan publik. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat menjadi penting untuk membantu meningkatkan kualitas implementasi administrasi publik di Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram. Menurut Abidin dan Murjani dalam Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JAPB), kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pengurusan kartu pencari kerja (AK-1) (Abidin & Murjani, 2023).

2. Urgensi Edukasi dan Pendampingan Administrasi bagi Masyarakat

Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur administrasi PMI dan kartu kuning sering menyebabkan kesalahan pengurusan dokumen, keterlambatan pelayanan, bahkan penggunaan jasa perantara atau calo. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat masih membutuhkan edukasi dan pendampingan terkait pelayanan administrasi ketenagakerjaan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat sangat diperlukan untuk memberikan sosialisasi mengenai prosedur administrasi yang benar sehingga masyarakat mampu mengurus dokumen secara mandiri dan sesuai ketentuan. Penelitian dalam jurnal *Commercium* menjelaskan bahwa komunikasi pelayanan dan edukasi publik sangat penting dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan PMI (Putri & Rachmawati, 2024).

3. Urgensi Perlindungan Pekerja Migran Indonesia (PMI)

Pelayanan PMI memiliki tingkat urgensi yang tinggi karena masih terdapat pekerja migran nonprosedural yang rentan mengalami eksploitasi, perdagangan manusia, dan lemahnya perlindungan hukum. Rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur

keberangkatan kerja ke luar negeri menjadi salah satu penyebab munculnya PMI ilegal. Oleh sebab itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat diperlukan untuk memberikan pemahaman mengenai prosedur administrasi yang legal dan aman bagi calon pekerja migran Indonesia. Dalam jurnal Konferensi Nasional APHTN-HAN, dijelaskan bahwa lemahnya akses pelayanan administrasi migrasi kerja dapat meningkatkan risiko pelanggaran hak-hak pekerja migran (Sari, 2023). Selain itu, penelitian mengenai efektivitas pelayanan BP2MI menunjukkan bahwa penguatan pelayanan administrasi dan koordinasi antarinstansi sangat diperlukan untuk meningkatkan perlindungan pekerja migran Indonesia secara optimal (Pratama et al., 2024)

4. Urgensi Optimalisasi Implementasi Administrasi Publik

Administrasi publik yang baik menjadi dasar terciptanya pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel. Akan tetapi, dalam pelaksanaan pelayanan ketenagakerjaan masih ditemukan keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana pelayanan, serta sistem pelayanan yang belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat menjadi penting sebagai bentuk kontribusi akademik dalam membantu optimalisasi pelayanan administrasi publik melalui pendampingan, sosialisasi, dan evaluasi pelayanan. Penelitian mengenai pelayanan perlindungan PMI menjelaskan bahwa peningkatan kualitas administrasi publik sangat diperlukan untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Rahmawati et al., 2024).

5. Urgensi Peningkatan Kesadaran Legalitas Kerja

Kartu kuning (AK-1) merupakan salah satu dokumen penting dalam administrasi ketenagakerjaan sebagai syarat pencari kerja. Namun, masih banyak masyarakat yang belum memahami pentingnya legalitas administrasi kerja sehingga pengurusan kartu kuning sering dianggap tidak penting. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat diperlukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya dokumen administrasi ketenagakerjaan sebagai bentuk legalitas kerja dan data pencari kerja resmi pemerintah. Penelitian oleh Abidin dan Murjani menjelaskan bahwa pelayanan administrasi AK-1 memiliki hubungan erat dengan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah (Abidin & Murjani, 2023).

Solusi yang di tawarkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efektif, transparan, dan akuntabel. Salah satu solusi yang ditawarkan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah peningkatan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan PMI dan pengurusan kartu kuning (AK-1). Kegiatan sosialisasi dilakukan melalui penyuluhan, pendampingan administrasi, serta pemberian informasi terkait persyaratan dokumen dan tahapan pelayanan. Solusi ini penting karena masih banyak masyarakat yang belum memahami tata cara pengurusan administrasi ketenagakerjaan secara benar sehingga sering mengalami kendala dalam proses pelayanan. Menurut Putri dan Rachmawati (2024), edukasi pelayanan publik dan komunikasi administrasi yang baik dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan PMI.

Selain itu, solusi yang ditawarkan adalah memberikan pendampingan secara langsung kepada masyarakat dalam proses pengurusan dokumen PMI dan kartu kuning. Pendampingan dilakukan agar masyarakat dapat memahami prosedur administrasi sesuai ketentuan yang berlaku serta mampu mengurus dokumen secara mandiri tanpa menggunakan jasa perantara atau calo. Dengan adanya pendampingan tersebut, diharapkan dapat mengurangi kesalahan administrasi, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya legalitas administrasi ketenagakerjaan. Penelitian Abidin dan Murjani (2023) menjelaskan bahwa pelayanan

administrasi yang jelas dan terarah dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat dalam pengurusan AK-1.

Kemudian optimalisasi implementasi administrasi publik melalui peningkatan sistem pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Upaya ini dapat dilakukan dengan memperbaiki prosedur pelayanan, meningkatkan koordinasi antarpegawai, serta memaksimalkan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi ketenagakerjaan. Pelayanan yang terorganisir dengan baik akan membantu masyarakat memperoleh layanan yang cepat, tepat, dan mudah diakses sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram. Menurut Rahmawati et al. (2024), penguatan sistem administrasi publik dan peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan, diperlukan pula peningkatan kompetensi dan profesionalisme aparatur pelayanan. Oleh karena itu, solusi yang ditawarkan adalah memberikan pelatihan dan penguatan kapasitas sumber daya manusia bagi pegawai pelayanan agar memiliki kemampuan yang baik dalam bidang administrasi publik dan pelayanan masyarakat. Aparatur yang kompeten dan profesional akan mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, ramah, dan sesuai dengan standar pelayanan publik. Penelitian Nugroho dan Wicaksono (2023) menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia aparatur sangat berpengaruh terhadap keberhasilan reformasi birokrasi dan peningkatan pelayanan publik.

Selanjutnya, pemanfaatan teknologi dan digitalisasi pelayanan juga menjadi solusi penting dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi publik. Digitalisasi pelayanan dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi, melakukan pendaftaran, serta memantau proses pengurusan dokumen secara online. Selain meningkatkan efisiensi pelayanan, penggunaan teknologi informasi juga dapat mengurangi antrean pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Menurut penelitian dalam jurnal administrasi publik, penerapan sistem pelayanan berbasis digital mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan pemerintah kepada masyarakat (Rahmawati et al., 2024).

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini juga menawarkan solusi berupa peningkatan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya menjadi Pekerja Migran Indonesia yang legal dan prosedural. Sosialisasi dilakukan untuk memberikan pemahaman mengenai risiko menjadi pekerja migran nonprosedural, seperti eksploitasi tenaga kerja, perdagangan manusia, dan lemahnya perlindungan hukum. Dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat mengenai prosedur resmi keberangkatan PMI, diharapkan dapat meminimalisasi terjadinya pekerja migran ilegal. Dalam jurnal Konferensi Nasional APHTN-HAN dijelaskan bahwa peningkatan pemahaman masyarakat mengenai prosedur migrasi kerja yang legal sangat penting dalam melindungi hak-hak pekerja migran Indonesia (Sari, 2023).

Selain itu, evaluasi dan monitoring pelayanan publik juga menjadi solusi yang penting untuk dilakukan secara berkala. Evaluasi bertujuan untuk mengetahui hambatan pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, serta efektivitas implementasi administrasi publik dalam pelayanan PMI dan kartu kuning. Melalui monitoring dan evaluasi yang berkelanjutan, kualitas pelayanan dapat terus diperbaiki sesuai kebutuhan masyarakat sehingga pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram dapat berjalan lebih optimal, efektif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Menurut Abidin dan Murjani (2023), evaluasi pelayanan publik secara berkala sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Tujuan Kegiatan Pengabdian

1. Untuk mengetahui implementasi administrasi publik dalam pelayanan Pekerja Migran Indonesia (PMI) dan pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1/Kartu Kuning) di Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram melalui penerapan prinsip administrasi publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
3. Untuk memberikan edukasi dan pendampingan kepada masyarakat terkait prosedur administrasi pelayanan PMI dan pembuatan kartu kuning (AK-1).
4. Untuk mengetahui berbagai kendala dan permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan PMI dan kartu kuning di Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram.
5. Untuk mendukung optimalisasi pelayanan ketenagakerjaan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan sistem pelayanan administrasi yang lebih modern.
6. Untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya legalitas administrasi ketenagakerjaan dan prosedur resmi pekerja migran Indonesia.
7. Untuk meningkatkan pengalaman dan keterampilan mahasiswa dalam memahami praktik administrasi publik secara langsung di lapangan.

METODE PENELITIAN

Sasaran Kegiatan

Sasaran atau mitra dalam kegiatan ini adalah Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram sebagai instansi pemerintah daerah yang memiliki tugas dan fungsi dalam penyelenggaraan urusan ketenagakerjaan. Mitra kegiatan meliputi pegawai pelayanan, petugas administrasi, calon Pekerja Migran Indonesia (PMI), serta masyarakat pencari kerja yang melakukan pengurusan kartu kuning (AK-1). Kegiatan ini difokuskan pada pelayanan administrasi publik yang berkaitan dengan proses pendaftaran PMI, pengurusan dokumen administrasi, pelayanan informasi ketenagakerjaan, serta pembuatan kartu pencari kerja. Melalui kegiatan ini, mahasiswa dapat memahami secara langsung proses implementasi administrasi publik, bentuk pelayanan kepada masyarakat, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan ketenagakerjaan.

Lokasi Mitra

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Kantor Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) Kota Mataram terletak di lokasi Jalan Gajah Mada, Jempong Baru, Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat (83116). Lokasinya berada persis berhadapan dengan Kampus II UIN Mataram. Instansi ini merupakan salah satu perangkat daerah Pemerintah Kota Mataram yang memiliki tugas dan fungsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan, termasuk pelayanan Pekerja Migran Indonesia (PMI), pelayanan kartu pencari kerja (AK-1/Kartu Kuning), pelatihan tenaga kerja, serta pelayanan informasi ketenagakerjaan kepada masyarakat.

emilihan lokasi kegiatan dilakukan karena Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan. Selain itu, instansi ini menjadi tempat pelaksanaan praktik lapangan mahasiswa dalam memahami secara langsung implementasi administrasi publik, khususnya pada pelayanan PMI dan kartu kuning (AK-1). Dalam kegiatan ini, mahasiswa ikut terlibat dalam membantu proses pelayanan administrasi, penginputan data, pendampingan masyarakat, serta observasi terhadap sistem pelayanan yang diterapkan oleh instansi.

Tahapan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu tahap observasi, tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi.

Tahap pertama adalah observasi awal. Pada tahap ini mahasiswa melakukan pengamatan langsung terhadap kondisi lingkungan kerja, sistem pelayanan administrasi, alur pelayanan PMI dan kartu kuning (AK-1), serta sarana dan prasarana yang tersedia di Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram. Observasi dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan publik, seperti keterbatasan fasilitas pelayanan, proses administrasi yang masih dilakukan secara manual, serta rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur administrasi. Selain itu, mahasiswa juga melakukan wawancara dan koordinasi dengan pegawai pelayanan guna memperoleh informasi mengenai mekanisme pelayanan dan tugas masing-masing bagian pelayanan.

Tahap kedua adalah tahap persiapan kegiatan. Pada tahap ini dilakukan koordinasi antara mahasiswa, dosen pembimbing, dan pihak instansi terkait jadwal kegiatan, pembagian tugas, serta penyesuaian program kerja yang akan dilaksanakan selama kegiatan berlangsung. Mahasiswa juga mempersiapkan kebutuhan administrasi, perangkat pendukung pelayanan, serta memahami standar operasional prosedur (SOP) pelayanan yang berlaku di instansi.

Tahap ketiga adalah tahap pelaksanaan kegiatan. Pada tahap ini mahasiswa terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan administrasi seperti membantu penginputan data pencari kerja, membantu pelayanan kartu kuning (AK-1), memberikan pendampingan kepada masyarakat dalam melengkapi dokumen administrasi, serta membantu pelayanan informasi terkait prosedur Pekerja Migran Indonesia (PMI). Selain itu, mahasiswa juga melakukan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses administrasi pelayanan.

Tahap terakhir adalah evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan. Pada tahap ini mahasiswa melakukan identifikasi terhadap kendala pelayanan yang ditemukan selama kegiatan berlangsung, mengumpulkan data hasil observasi, serta menyusun laporan sebagai bentuk dokumentasi dan evaluasi pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi publik serta menjadi bahan masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Observasi Kegiatan Pelayanan

Pada tahap observasi, kegiatan yang dilakukan selama Kegiatan Magang di Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram yaitu mengamati secara langsung proses implementasi administrasi publik dalam pelayanan Pekerja Migran Indonesia (PMI) dan pelayanan kartu kuning (AK-1). Observasi dilakukan pada bagian pelayanan administrasi untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan diberikan kepada masyarakat mulai dari pemeriksaan berkas, penginputan data, hingga penyelesaian pelayanan administrasi. Selain itu, observasi juga dilakukan untuk melihat kondisi sarana dan prasarana pelayanan, kedisiplinan pegawai, serta interaksi antara pegawai dengan masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi. Menurut Hardiansyah (2018), observasi dalam pelayanan publik penting dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram sudah berjalan cukup baik dan teratur. Pegawai memberikan arahan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan dan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi. Dalam pelayanan kartu kuning (AK-1), masyarakat yang datang diarahkan terlebih dahulu ke bagian pemeriksaan berkas sebelum melakukan proses pendaftaran. Hal tersebut dilakukan agar proses pelayanan berjalan lebih tertib dan mengurangi kesalahan

administrasi.

Aktivitas yang dilakukan dalam pelayanan kartu kuning (AK-1) meliputi pemeriksaan persyaratan administrasi seperti KTP, ijazah, dan pas foto. Kartu kuning sendiri merupakan kartu tanda pencari kerja yang digunakan sebagai salah satu persyaratan administrasi untuk melamar pekerjaan baik di instansi pemerintah maupun swasta. Tujuan pelayanan kartu kuning yaitu membantu masyarakat memperoleh legalitas sebagai pencari kerja dan mempermudah pendataan tenaga kerja oleh pemerintah daerah. Menurut Sinambela (2017), pelayanan publik yang baik harus mampu memberikan kemudahan administrasi kepada masyarakat.



Gambar

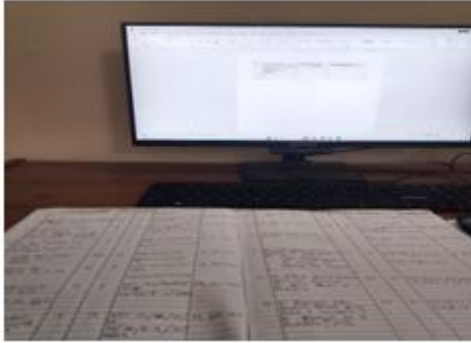
kegiatan dilakukan melalui pencatatan data masyarakat yang melakukan pelayanan kartu kuning ke dalam buku registrasi pelayanan. Data tersebut disimpan sebagai bukti administrasi bahwa masyarakat telah melakukan pengurusan kartu kuning di Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram.

2. Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Kartu Kuning (AK-1)

Pada tahap pelaksanaan kegiatan, penulis ikut terlibat langsung dalam proses pelayanan administrasi kartu kuning (AK-1). Aktivitas yang dilakukan meliputi membantu masyarakat dalam pengisian formulir pendaftaran, mengarahkan masyarakat terkait persyaratan administrasi, membantu proses pengecekan berkas, serta membantu pegawai dalam proses penginputan data pencari kerja.

Dalam pelaksanaan pelayanan kartu kuning, masyarakat yang telah melengkapi persyaratan administrasi akan melakukan proses pendaftaran data diri. Setelah data selesai diperiksa, pegawai akan melakukan penulisan data pada kartu kuning (AK-1) dan menyerahkan kartu tersebut kepada masyarakat. Pelayanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh kartu tanda pencari kerja sebagai syarat melamar pekerjaan. Menurut Dwiyanto (2015), efektivitas pelayanan publik dapat dilihat dari kemudahan prosedur dan kecepatan pelayanan yang diterima masyarakat.

Hasil pelaksanaan kegiatan menunjukkan bahwa pelayanan kartu kuning di Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram berjalan cukup efektif. Hal tersebut terlihat dari proses pelayanan yang relatif cepat, prosedur pelayanan yang jelas, serta adanya bantuan langsung dari pegawai kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pengurusan administrasi. Selain itu, masyarakat juga terlihat cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan karena pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan mudah dipahami.



Gambar

pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui pencatatan jumlah masyarakat yang melakukan pembuatan kartu kuning ke dalam buku registrasi pelayanan setiap hari.

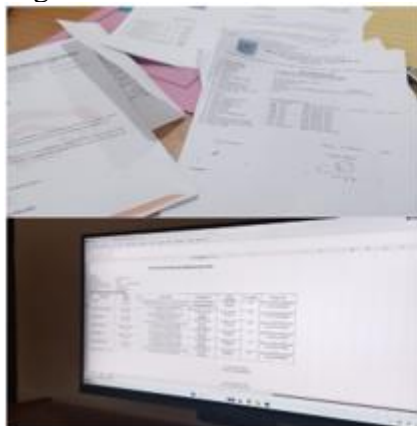
Data tersebut digunakan sebagai bukti administrasi pelayanan sekaligus untuk mengetahui jumlah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan kartu kuning (AK-1)

3. Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Pekerja Migran Indonesia (PMI)

Pada pelayanan Pekerja Migran Indonesia (PMI), kegiatan yang dilakukan yaitu membantu proses pelayanan administrasi masyarakat yang akan bekerja di luar negeri. Aktivitas yang dilakukan meliputi memberikan informasi terkait persyaratan administrasi PMI, membantu pengecekan dokumen, serta mengarahkan masyarakat mengenai prosedur pelayanan yang harus dilakukan sebelum keberangkatan kerja ke luar negeri.

Pelayanan PMI bertujuan untuk memberikan perlindungan administrasi kepada calon pekerja migran agar masyarakat dapat bekerja secara legal dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan pemerintah. Selain itu, pelayanan tersebut juga bertujuan untuk mencegah terjadinya pekerja migran nonprosedural yang dapat merugikan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2017 tentang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia, pemerintah memiliki tanggung jawab dalam memberikan perlindungan kepada pekerja migran melalui pelayanan administrasi yang baik.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pelayanan PMI di Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram sudah cukup baik karena masyarakat diberikan penjelasan mengenai pentingnya kelengkapan dokumen administrasi sebelum bekerja ke luar negeri. Pegawai juga memberikan arahan mengenai prosedur keberangkatan kerja agar masyarakat memahami tahapan yang harus dilakukan.



Gambar

kegiatan dilakukan melalui pencatatan data masyarakat calon pekerja migran ke dalam buku registrasi pelayanan PMI sebagai bukti administrasi bahwa masyarakat telah melakukan pengurusan pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram, dapat disimpulkan bahwa implementasi administrasi publik dalam pelayanan Pekerja Migran Indonesia (PMI) dan Kartu Pencari Kerja (AK-1) telah berjalan cukup baik meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Pelayanan yang diberikan sudah menerapkan prinsip administrasi publik seperti efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas, terutama dalam proses pemeriksaan berkas, penginputan data, hingga penerbitan dokumen pelayanan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang belum optimal, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi, serta belum maksimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan (Hardiansyah, 2018; Putra, 2016; Rahman, 2021).

Di sisi lain, kegiatan ini menunjukkan bahwa peran aparatur pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui edukasi, pendampingan, dan sosialisasi kepada masyarakat, khususnya dalam mencegah pekerja migran nonprosedural serta meningkatkan kesadaran legalitas administrasi ketenagakerjaan. Secara keseluruhan, kegiatan ini memberikan dampak positif baik bagi mahasiswa, instansi, maupun masyarakat karena mampu meningkatkan pemahaman praktik administrasi publik secara langsung di lapangan serta mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram (Dwiyanto, 2015; Sinambela, 2017; Abidin & Murjani, 2023; Rahmawati et al., 2024).

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, & Murjani. (2023). Kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan kartu pencari kerja (AK-1).
- ahmawati, et al. (2024). Digitalisasi pelayanan publik dalam meningkatkan efektivitas administrasi pemerintahan.
- Aris. (2021). Peningkatan kapasitas aparatur dalam pelayanan pekerja migran Indonesia.
- Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia. (2023). <https://mataram.bps.go.id>.
- Disnakertrans NTB. (2023). Laporan program perlindungan pekerja migran Indonesia. <https://disnakertrans.ntbprov.go.id>.
- Hardiansyah. (2018). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, dan implementasi.
- Hidayat. (2022). Literasi masyarakat terhadap prosedur pekerja migran Indonesia.
- Lilis, et al. (2024). Peran Dinas Tenaga Kerja dalam pengurangan pengangguran melalui pelatihan kerja dan program magang.
- Nugroho, R., & Wicaksono, B. (2023). Kualitas sumber daya manusia aparatur dalam reformasi birokrasi.
- Pratama. (2014). Fasilitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Putra. (2016). Pengaruh keterbatasan pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. <https://repository.unej.ac.id>
- Putri, & Rachmawati. (2024). Komunikasi pelayanan publik dalam meningkatkan pemahaman masyarakat PMI.
- Rahman. (2021). Sistem informasi pelayanan AK-1 berbasis digital.
- Sari. (2022). Risiko pekerja migran nonprosedural di Indonesia.
- Sari. (2023). Perlindungan hukum pekerja migran Indonesia dalam perspektif kebijakan publik.
- Simamora. (2021). Zero unprocedural policy dalam perlindungan PMI.
- Sinambela, L. P. (2017). Reformasi pelayanan publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2017 tentang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia.
- wiyanto, A. (2015). Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif.
- Yuliartini. (2020). Kompetensi aparatur dalam pelayanan publik.