

---

**ANALISIS INOVASI PELAYANAN PUBLIK PROGRAM KIOS 3 IN 1 DI  
BALAI LATIHAN KERJA DAN PENGEMBANGAN PRODUKTIVITAS  
DIY**

Purnama Andri Murdapa<sup>1</sup>, Khoiri Najib<sup>2</sup>, Luluk Priyanti<sup>3</sup>, Chintia Mutiara  
Hapsari<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta

[Purnama@amayogyakarta.ac.id](mailto:Purnama@amayogyakarta.ac.id)

**ABSTRACT**

*In the modern era of today, kios 3 in 1 is a service provided for employment, where one of them through work training halls and development of productivity of BLKPP DIY. Work training halls and productivity development are an appropriate institution in empowerment of society, because BLKPP DIY provides work skills training with a wide range of programs. The concept used by Kios 3 in 1 is the form of a development system of SDM or where the labor utilizes software or technological systems that can improve the relations between governments and other parties of society. energy of effort, the world, as well as in the field of workforce training, Working training halls throughout Indonesia have become the point of point in implementation of the 3 in 1 system. The 3 in 1 concept was then facilitated by the Ministry of Workforce through the 3 in 1 kios application available. The research method used in this study is a qualitative descriptive, where it was obtained. In this study came the study that the 3 in 1 kiosk program is running quite well either mesku even there are obstacles or challenges that need to be resolved*

*Key word: Service, public service, development system*

**PENDAHULUAN**

Melihat tingginya tingkat pengangguran di DIY menjadi permasalahan yang terjadi saat ini, sehingga Pemerintah berupaya menyediakan instansi/lembaga Balai Latihan Kerja dan Pengembangan Produktivitas (BLKPP DIY) yaitu wadah untuk mengembangkan sumber daya manusia yang terampil, berkompeten, dan berkualitas guna meningkatkan pengetahuan, keterampilan, produktivitas, disiplin, sikap kerja, dan etos kerja yang pelaksanaannya lebih mengutamakan praktik dari pada teori. Balai Latihan Kerja dan Pengembangan Produktivitas DIY (BLKPP DIY) merupakan unit pelaksana teknis bidang Pelatihan kejuruan baik industri, tata niaga, dan kejuruan lainnya yang berada di bawah naungan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (DISNAKERTRANS) DIY. Di BLKPP DIY ini melatih masyarakat tenaga kerja yang putus sekolah atau lulus sekolah untuk dilatih

keterampilan, dengan adanya Balai Latihan kerja diharapkan dapat menciptakan masyarakat yang terampil dan berkualitas sehingga kualitas tenaga kerja meningkat dan dapat bersaing. Dengan mengikuti program Pelatihan kerja di BLKPP DIY, maka para pencari kerja dan pengangguran dapat meningkatkan keterampilan, mengisi lowongan kerja di berbagai perusahaan, dan dapat berwirausaha secara mandiri.

Di era modern penggunaan media internet cukup besar sehingga BLKPP DIY mencoba masuk ke Masyarakat melalui pemanfaatan media guna mempermudah akses Masyarakat pada pelayanan yang disediakan. BLKPP DIY menyapa Masyarakat melalui aplikasi bernama kios 3 in 1. Saat ini kios 3 in 1 merupakan layanan yang disediakan untuk ketenagakerja yang dimana salah satunya melalui balai latihan kerja dan pengembangan produktivitas DIY. Dengan adanya fasilitas ini diharapkan masyarakat memiliki kemudahan untuk mengikuti pelatihan sertifikasi dan menempatkan pekerjaan. Selain itu instansi/perusahaan pun dapat mencari serta memperoleh tenaga kerja yang terampil sesuai dengan kriteria yang diperlukan melalui fasilitas kios 3 in 1.

Konsep yang digunakan kios 3 in 1 berbentuk sistem pengembangan SDM atau dimana tenaga kerja memanfaatkan perangkat lunak atau sistem teknologi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak lain baik masyarakat, tenaga usaha, dunia, maupun antar instansi dalam bidang pelatihan tenaga kerja, balai latihan kerja di seluruh Indonesia menjadi ujung tombak dalam pelaksanaan sistem 3 in 1. Konsep 3 in 1 kemudian difasilitasi oleh kementerian ketenagakerjaan melalui aplikasi kios 3 in 1 yang tersedia.

Strategi 3 in 1 adalah strategi pengembangan calon tenaga kerja yang didasarkan pada pendekatan terpadu atas 3 konsep yaitu: pelatihan, sertifikasi kompetensi, dan penempatan kerja bagi lulusan BLKPP. Strategi ini diperlukan untuk menjamin kualitas calon tenaga kerja, kios 3 in 1 ini merupakan pelayanan yang disediakan melalui balai latihan kerja.

Dengan adanya fasilitas ini diharapkan masyarakat memiliki kemudahan untuk mengikuti pelatihan, sertifikasi, dan mendapatkan pekerjaan. Perusahaan pun dapat mencari dan memperoleh tenaga kerja yang terampil, terukur dan berkepribadian melalui fasilitas 3 in 1 yang dibangun oleh pemerintah.

Namun pada kenyataannya, di Balai Latihan Kerja dan Pengembangan Produktivitas DIY ini terdapat permasalahan-permasalahan seperti adanya dampak dari pandemi yang lalu menjadikan pergerakan agak sempit dalam pelaksanaan Pelatihan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mia Suci Kurnia Sari pada tahun 2008 dengan judul penelitian Peningkatan Kompetensi Calon Tenaga Kerja Melalui Pelatihan Kerja Pada Balai Latihan Kerja Instruktur Dan Pengembangan (BLKIP) Surabaya Dinas Tenaga Kerja Propinsi Jawa Timur dengan metode deskriptif kualitatif diperoleh hasil bahwa Kendala- kendala yang menghambat pelaksanaan pelatihan kerja untuk meningkatkan kompetensi calon tenaga kerja, berasal dari sikap calon tenaga kerja yang kurang disiplin. Sedangkan penelitian terdahulu yang ditulis oleh Iwan Henri Kusnadi tahun 2019 dengan judul “Efektivitas Program Pelatihan Berbasis Kompetensi Pada Unit Pelaksana

Daerah Balai Latihan Kerja di Kabupaten Subang”. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Dimana diperoleh Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas program Pelatihan Berbasis Kompetensi pada unit pelaksana teknis daerah Balai Latihankerja di kabupaten subang, ditentukan oleh faktor-faktor produktivitas, kualitas, ketepatan waktu, putaran waktu, penggunaan sumber daya manusia dan biaya diperoleh dikatakan belum efektif, karena ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan yaitu peningkatan sarana dan prasarana pelatihan serta penambahan sumber daya fungsional instruktur.

Dengan latar belakang yang diungkapkan diatas, maka penelitian ini dilaksanakan guna mengetahui dan menganalisis sejauh mana Inovasi Pelayanan publik yang dilakukan BLKPP berupa kios 3 in 1 ini dapat menjangkau Masyarakat dan tantangan ataupun kendala apa saja yang akan di hadapi oleh BLKPP DIY dalam pelaksanaan program tersebut.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Penerapan**

Pengertian penerapan menurut menurut J Muhammad Zain dalam (Nurdin & Usman, 2011), penerapan adalah hal, Cara atau hasil berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan merupakan sebuah Tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Adapun unsur unsur penerapan meliputi:

1. Adanya program yang dilaksanakan.
2. Adanya kelompok target ,yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.
3. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.

Penerapan ini merupakan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara sistematis serta terikat oleh mekanisme untuk dapat mencapai tujuan tertentu (Nurdin & Usman, 2011).

Mengacu pada pengertian penerapan yang diuraikan diatas, dibawah ini merupakan beberapa tujuan penerapan diantaranya sebagai berikut:

1. Tujuan utama penerapan ialah untuk melaksanakan rencana yang telah atau sudah disusun dengan cermat, baik itu oleh individu atau juga kelompok.
2. Untuk dapat menguji serta juga mendokumentasikan suatu prosedur didalam penerapan rencana atau juga kebijakan.
3. Untuk dapat mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak akan dicapai di dalam perencanaan atau juga kebijakan yang telah atau sudah dirancang.
4. Untuk dapat mengetahui kemampuan masyarakat didalam menerapkan suatu kebijakan atau juga rencana sesuai dengan yang diharapkan.
5. Untuk dapat mengetahui tingkat keberhasilan suatu kebijakan atau rencana yang telah/sudah dirancang demi perbaikan atau peningkatan mutu.

### **Inovasi Pelayanan Publik**

Beberapa ahli terkait organisasi dan manajemen memberikan batasan yang berbeda-beda tentang definisi Pelayanan Publik. Pelayanan Publik diambil dari kata dasar "Pelayanan" yaitu didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. (Psalong, 2010) Sedangkan definisi "Pelayanan Publik" adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (mahmudi, 2010)

Inovasi sebagai proses pengurangan dari rasa ketidakpastian, dan atribut dari inovasi akan mampu membantu mengurangi ketidakpastian tentang inovasi itu sendiri (Roger, 2003). Oleh karena itu, diperlukan sebuah pengembangan inovasi pelayanan publik baru (*New Public Service*) dengan mengutamakan kepentingan publik sebagai tolak ukur utama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini sejalan dengan PermenPAN RB No. 5 Tahun 2019 tentang kompetisi inovasi pelayanan publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah.

Pelayanan Publik menurut Lewis dan Gilman adalah pelaksanaan pelayanan dengan penuh tanggung jawab untuk menumbuhkan kepercayaan publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dasar terwujudnya pemerintahan yang baik dapat diwujudkan dengan memerhatikan nilai akuntabilitas dalam pemberian pelayanan berdasar pada aspek pertanggungjawaban dengan memberikan pelayanan sesuai kaidah kepada masyarakat. Hal ini akan menimbulkan adanya kepercayaan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Nugroho, 2017)

Dari pemaparan para ahli diatas dapat diartikan bahwa inovasi pelayanan public adalah pelaksanaan pelayanan yang dilakukan dengan penuh tanggung jawab untuk menumbuhkan kepercayaan publik atau Masyarakat umum sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar dapat mengurangi ketidakpastian dengan dilakukannya pengembangan.

### **Balai Latihan Kerja dan Pengembangan Produktivitas (BLKPP)**

Merupakan salah satu pelaksana teknis pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi propinsi DIY yang bertugas melaksanakan pelatihan institusional, non institusional, pemagang dan unit swadana. Perkembangan BLKPP Balai Latihan Kerja dan Pengembangan Produktivitas Provinsi DIY (BLKPP Prov. DIY) berdiri pada tahun 1950 diatas tanah 12.041 m<sup>2</sup> di Jl. Kyai Mojo No.5 Yogyakarta. Dalam perkembangannya BLKPP mengalami beberapa perubahan nama yaitu :

1. 1950 Awal berdiri bernama
2. 1965 Pusat Latihan Kerja
3. 1969 Pusat Latihan Kerja Industri
4. 1980 Balai Latihan Kerja Industri
5. 1984 Balai Latihan Kerja Tipe A berdasarkan SK Menaker

No.181/MEN/1984 tanggal 26 Juli 1984

6. 1997 Balai Latihan Kerja Khusus Pariwisata berdasarkan SK Menaker No. 88/MEN/1997 tanggal 20 Mei 1997
7. 2002 Balai Latihan Kerja Provinsi DIY
8. 2008 Balai Latihan Kerja dan Pengembangan Produktivitas Provinsi DIY berdasarkan Peraturan Gubernur No. 36 Tahun 2008

Tugas dan fungsi pokok BLKPP Yogyakarta memiliki tugas dan fungsi pokok menurut peraturan Gubernur No 46 tahun 2008 sebagai berikut :

1. Penyusun program Balai,
2. Penyelenggaraan pelatihan tenaga kerja berdasarkan tingkat keahlian,
3. Penyelenggaraan pelatihan di bidang tertentu sesuai job order dari pengguna tenaga kerja,
4. Penyelenggaraan pelatihan institusional, non institusional dan perekasaya perkembangan teknologi,
5. Penyelenggaraan pelatihan manajemen produktivitas,
6. Penyelenggaraan pelatihan kewirausahaan, gugus kendali mutu dan pengembangan bakat,
7. Penyelenggaraan pengukuran produktivitas,
8. Pelaksanaan konsultasi manajemen,
9. Pendayagunaan fasilitas pelatihan,
10. Penyelenggaraan kerjasama pelatihan,
11. Penyelenggaraan pemasaran pelatihan,
12. Penyelenggaraan ketatausahaan,
13. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan Balai,
14. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai tugas.

### **Kios 3 In 1**

Kios 3 in 1 merupakan layanan yang disediakan Kementerian Ketenagakerjaan salah satunya melalui Balai Latihan Kerja dan Pengembangan Produktivitas DIY. Dengan adanya fasilitas ini diharapkan masyarakat memiliki kemudahan untuk mengikuti pelatihan, sertifikasi, dan mendapatkan pekerjaan (penempatan). Selain itu instansi / perusahaan pun dapat mencari dan memperoleh tenaga kerja terampil sesuai dengan yang diperlukan melalui fasilitas 3 in 1 ini. (BLKPP, 2021)

Konsep yang digunakan dalam Kios 3 in 1 adalah sistem pengembangan SDM atau tenaga kerja dengan memanfaatkan perangkat lunak atau sistem teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak lain baik masyarakat, dunia usaha, maupun antar instansi pemerintah.

Dengan tugas pokok dalam bidang pelatihan tenaga kerja, Balai Latihan Kerja di seluruh Indonesia menjadi ujung tombak dalam pelaksanaan sistem 3 in 1. Implementasi konsep 3 in 1 kemudian difasilitasi oleh Kementerian Ketenagakerjaan melalui aplikasi Kios 3in1 yang tersedia secara online pada alamat <http://kios3in1.net> atau <http://kios3in1.binalattas.depnakertrans.go.id> yang mewadahi seluruh Balai Latihan Kerja di Indonesia. (BLKPP, 2021)

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode deskriptif ini dimaksudkan untuk pengukuran cermat terhadap fenomena sosial tertentu, penulis mengembangkan konsep dan menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek, penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan metode alamiah (Moleong, 2010).

### **Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek pada penulisan ini adalah kepala bagian kios 3 *in* 1 di balai Latihan kerja dan pengembangan produktivitas Daerah Istimewa Yogyakarta. Objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, bjek penelitian yaitu Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Kios 3 *In* 1 Di Balai Latihan Kerja Dan Pengembangan Produktifitas DIY.

### **Sumber Data**

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi di balai Latihan kerja dan pengembangan produktivitas Daerah Istimewa Yogyakarta. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah buku- buku yang mendukung tentang upaya penerapan inovasi pelayanan publik melalui kios 3 *in* 1 di Balai Latihan Kerja dan pengembangan produktivitas DIY, SOP (Standar Operasional Prosedur) dan dokumen yang lainnya.

### **Teknik Pengumpulan Data**

1. Observasi
2. Wawancara
3. Metode Studi Pustaka
4. Dokumentasi

### **Metode Analisis Data**

Sesuai dengan jenis penelitiannya, maka peneliti menggunakan model interaktif dari Milles dan Huberman (Sugiyono, Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D), 2013) untuk menganalisis data hasil penelitian. Adapun langkah-langkah menganalisis data secara umum, yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan data. Pengumpulan informasi melalui wawancara, observasi langsung dan dokumentasi.
2. Reduksi data. Reduksi data yaitu membuat ringkasan, mengkode,



menelusuri tema membuat gugus-gugus, membuat partisi, dan menulis memo.

3. Penyajian data. Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga makin mudah dipahami. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif.
4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi. Dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada pencatatan-pencatatan lapangan sehingga data-data yang ada teruji validitasnya.

#### **HASIL PENELITIAN**

Kios 3 in 1 merupakan layanan yang disediakan Kemeterian Ketenagakerjaan salah satunya melalui Balai Latihan Kerja dan Pengembangan Produktivitas DIY. Dengan adanya fasilitas ini diharapkan masyarakat memiliki kemudahan untuk mengikuti pelatihan, sertifikasi dan mendapatkan pekerjaan (penempatan). Selain itu instansi/perusahaan pun dapat mencari dan memperoleh tenaga kerja terampil sesuai dengan yang diperlukan melalui sertifikasi, dan mendapat fasilitas 3 in 1 ini.

Program peningkatan kompetensi Masyarakat melalui aplikasi Kios 3 in 1 ini digunakan untuk memudahkan masyarakat baik pencari kerja maupun dunia usaha yang membutuhkan tenaga kerja terampil khususnya di wilayah DIY, maka Balai Latihan Kerja dan Pengembangan Produktivitas (BLKPP) DIY yang merupakan UPTD dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY menyediakan sebuah portal untuk membantu masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi Kios 3 in 1. Melalui portal ini warga DIY dapat lebih mudah mengakses aplikasi kios 3 in 1 karena akan langsung diarahkan pada halaman kios 3 in 1 untuk BLKPP DIY.

Oleh karena itu bagi masyarakat DIY yang ingin memiliki atau memperdalam ketrampilan, ingin mendapatkan bukti atau sertifikasi atas ketrampilan yang dimiliki, atau ingin mencari pekerjaan yang sesuai dengan ketrampilan dan sertifikasi yang dimiliki, atau bagi instansi atau perusahaan yang memerlukan tenaga kerja warga DIY yang terampil dan memiliki sertifikasi, Anda dipersilahkan untuk mengunjungi Portal Kios 3 in 1 BLKPP DIY pada alamat ini : <http://blkpp.jogjaprovo.go.id>



Sumber : BLKPP DIY 2021

**Gambar 1. Aplikasi program KIOS 3 IN 1**

Anda dapat juga berkunjung ke kantor BLKPP DIY, Jl. Kyai Mojo No.5 Yogyakarta untuk mendapatkan informasi lebih lanjut atau memanfaatkan fasilitas Kios 3in1 yang tersedia di kantor BLKPP DIY. Melalui portal ini warga DIY dapat lebih mudah mengakses aplikasi kios 3 in karena akan langsung diarahkan pada halaman kios 3 in 1 untuk BLKPP DIY. Oleh karena itu bagi masyarakat DIY yang ingin memiliki atau memperdalam ketrampilan, ingin mendapatkan bukti atau sertifikasi atas ketrampilan yang dimiliki, atau ingin mencari pekerjaan yang sesuai dengan ketrampilan dan sertifikasi yang dimiliki, atau bagi instansi atau perusahaan yang memerlukan tenaga kerja warga DIY yang terampil dan memiliki sertifikasi, dipersilahkan untuk mengunjungi Portal Kios 3 in 1 BLKPP DIY pada alamat ini: <http://blkpp.jogjaprovo.go.id>.

Masyarakat dapat mengunjungi portal tersebut untuk dapat mengakses fasilitas kios 3 in 1 yang di sediakan. Portal ini sebagai wujud terobosan baru oleh BLKPP guna menjangkau lebih banyak warga Masyarakat yang membutuhkan *up grade skill* yang diakui dengan nantinya dapat ditunjukkan dengan sebuah sertifikat kompetensi.

Masyarakat juga tidak perlu ragu dengan pelatihan ini, karena kegiatan di KIOS 3 in 1 ini sudah sangat di lakukan oleh para praktisi yang terlatih dan di akui. Hal ini sejalan dengan wawancara yang dilakukan kepada salah satu trainer di BLKPP DIY yaitu Bpk joko pada september 2021. Dalam wawancara tersebut Bapak Joko mengatakan bahwa:

*“Berbicara mengenai Pelatihan di Balai Latihan Kerja selama ini selalu saja dikaitkan dengan Pelayanan yang terkesan lamban, kurang komunikatif, butuh waktu lama dan harus mengisi form form tertulis manual yang membutuhkan waktu dan juga para trainer yang dianggap kurang cekatan. Melalui sistim aplikasi yang di bangun melui kios 3 in 1 masalah tersebut tidak akan di temui lagi, cukup calon peserta membuka <http://kios3in1.net/019> atau membuka google form sudah bisa mendaftar pelatihan melalui ponsel di manapun berada, setelah mengisi aplikasi calon peserta bisa datang ke kios 3 in 1 untuk diverifikasi menjadi calon peserta untuk dapat mengikuti seleksi calon peserta, ini di buktikan dengan tanda peserta ujian setelah di verifikasi”*

Dalam pelaksanaan program KIOS 3 in 1 ini dirasakan ada beberapa tantangan atau kendala yang muncul selama penggunaan aplikasi. Hal ini sejalan dengan wawancara kami dengan staf BLKPP DIY bpk marjiyo pada bulan September 2021 sebagai berikut :

*“para trainer juga sudah bersertifikat yang dimana dapat dilihat kualifikasinya di web tersebut. Selain itu sekarang ini pelatihan secara langsung terkendala dengan situasi pandemic jadi semua dilakukan secara online. Menariknya peserta datang dari berbagai kalangan dan latar belakang Pendidikan, ini dapat sebagai tantangan untuk BLKPP DIY”*

Sumber wawancara lain juga diperoleh dari bpk Nur pada bulan September 2021 yang merupakan salah satu staf bagian pelatihan sebagai berikut:



---

*“Peminatan masyarakat terhadap program kion 3 in 1 ini cukup besar yang dimana dibuktikan dengan selalu solt outnya jumlah kelas yang disediakan oleh BLKPP DIY yaitu 100 orang untuk persesi pelatihan”*

## **Pembahasan**

Penerapan inovasi pelayanan publik merupakan gagasan/ide kreatif orisinal yang dimana memodifikasi serta memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung atau tidak langsung. BLKPP DIY mencoba menjangkau Masyarakat melalui program kios 3 in 1.

Kios 3 in 1 merupakan layanan yang disediakan Kemeterian Ketenagakerjaan salah satunya melalui Balai Latihan Kerja dan Pengembangan Produktivitas DIY. Dengan adanya fasilitas ini diharapkan masyarakat memiliki kemudahan untuk mengikuti pelatihan, sertifikasi, dan mendapatkan pekerjaan (penempatan). Selain itu instansi / perusahaan pun dapat mencari dan memperoleh tenaga kerja terampil sesuai dengan yang diperlukan melalui fasilitas 3 in 1 ini.

Konsep yang digunakan dalam Kios 3 in 1 adalah sistem pengembangan SDM atau tenaga kerja dengan memanfaatkan perangkat lunak atau sistem teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak lain baik masyarakat, dunia usaha, maupun antar instansi pemerintah.

Dengan tugas pokok dalam bidang pelatihan tenaga kerja, Balai Latihan Kerja di seluruh Indonesia menjadi ujung tombak dalam pelaksanaan sistem 3 in 1. Implementasi konsep 3 in 1 kemudian difasilitasi oleh Kementerian Ketenagakerjaan melalui aplikasi Kios 3in1 yang tersedia secara online pada alamat <http://kios3in1.net> atau <http://kios3in1.binalattas.depnakertrans.go.id> yang mewadahi seluruh Balai Latihan Kerja di Indonesia.

Berdasarkan perolehan data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan secara langsung tentang bagaimana penerapan inovasi pelayanan public melalui kios 3 in 1 di Balai Latihan Kerja dan Pengembangan Produktifitas DIY dapat di bahas di bawah ini :

### **1. Cara pendaftaran**

Pendaftaran merupakan proses pencatatan identitas pendaftar ke dalam sebuah media penyimpanan yang digunakan dalam proses pendaftaran.

Cara pendaftaran pelayanan pelatihan yang dilakukan di kios 3 in 1 yaitu melalui sistem aplikasi yang di bangun oleh kios 3 in 1 dengan cara membuka <http://kios3in1.net/019> atau membuka google form melalui ponsel kemudian calon peserta dapat melakukan verifikasi pendaftaran di Balai Latihan Kerja dan Pengembangan Produktifitas DIY, untuk mengikuti seleksi calon peserta dibuktikan dengan tanda peserta ujian setelah verifikasi.

### **2. Pelatihan**

Pelatihan merupakan proses yang sistematis mengubah tingkah laku

untuk mencapai tujuan organisasi, yang berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan (Rivai & Sagala, 2011). Merujuk pada teori tersebut maka BLKPP mencoba memenuhi harapan Masyarakat dengan mengadakan pelatihan guna meningkatkan keahlian dan kemampuan melalui sebuah program bernama kios 3 in 1. Masyarakat dapat mengikuti program ini dengan cara mengikuti kelas yang sesuai dengan kejuruan dan peminatan kompetensi yang dipilih oleh peserta agar nanti memperoleh sertifikat dari BLKPP DIY.

Selain dari observasi, bukti bahwa peningkatan kualitas dari Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Kios 3 In 1 Di Balai Latihan Kerja Dan Pengembangan Produktivitas Daerah Istimewa Yogyakarta sudah berjalan dengan baik adalah dari hasil wawancara dengan pegawai di BLKPP DIY.

Dalam wawancara yang peneliti jabarkan di hasil penelitian di atas sudah menunjukkan bahwa para pegawai di Balai Latihan Kerja Dan Pengembangan Produktivitas Daerah Istimewa Yogyakarta telah melakukan peningkatan kualitas inovasi pelayanan publik melalui sistem aplikasi yang dibangun melalui kios 3 in 1. Program ini dibuat guna memudahkan penjangkauan Masyarakat melalui media dan ini dirasa cukup sesuai dengan kondisi pandemi yang dimana Masyarakat diminta untuk lebih banyak berada di rumah dan pembatasan sosialisasi. Hal ini selaras dengan wawancara yang dilakukan peneliti kepada pak joko dan diperkuat oleh pak marjiyo.

Selain melakukan wawancara peneliti juga melakukan pengumpulan data melalui dokumentasi yaitu dengan penelusuran di media sosial BPLKPP DIY seperti Instagram. Pada akun media sosial tersebut peneliti temukan data dimana terjadi animo yang cukup baik dimasyarakat terkait program pelatihan yang dilakukan oleh BLKPP meski tidak secara spesifik menyebutkan pemanfaatan dari program kios 3 in 1. Hal tersebut dapat dilihat pada komentar masyarakat yang cukup tertarik untuk mengikuti pelatihan yang dilakukan BLKPP DIY. Dan pada data tersebut juga peneliti temukan bahwa data peserta per gelombang 100 orang yang dimana sesuai dengan wawancara peneliti dengan salah satu pegawai BLKPP DIY yaitu Bpk Nur.



Sumber : Instagram BLKPP DIY tahun 2021

**Gambar 2. Penyebaran informasi di Media Sosial BLKPP DIY**

Kepesertaan dalam pelatihan juga terjadi animo yang luar biasa dengan selalu penuhnya jumlah peserta yang mengikuti pelatihan di masing-masing gelombang yang dibuka. BLKPP DIY menyediakan 100 kursi guna mengikuti pelatihan persesi, ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh narasumber saat wawancara yaitu bpk nur yang merupakan salah satu staf pelatihan BPLKPP DIY.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang peneliti lakukan, terdapat beberapa kendala ataupun tantangan dalam penerapan inovasi pelayanan publik melalui Kios 3 *In* 1 Di Balai Latihan Kerja Dan Pengembangan produktivitas Daerah Istimewa Yogyakarta, diantaranya :

1. Pandemi

Dengan adanya pandemic cukup merubah ritme pekerjaan di BLKPP DIY, proses pendaftaran secara langsung hampir di minimalkan guna menjaga kontak, oleh karena itu aplikasi kios 3 in 1 ini di luncurkan guna mengatasi hambatan tersebut. Namun, dalam prosesnya memang perlu penyesuaian yang cukup karna kaan banyak proses baik pendaftaran, pendataan peserta dan pelatihan dilakukan sedara online atau daring. Kegiatan yang dilakukan secara online ini juga nanantinya perlu penyesuaian yang cukup banyak, bukan hanya dari peserta tetapi juga dari pihak tenaga kerja di BLKPP DIY sendiri yaitu diantaranya kecekatan dalam menjelaskan secara daring, selain itu juga kendala teknis seperti sinyal juga sangat perlu di perhatikan.

2. Tingkat pemahaman yang berbeda

Merupakan salah satu faktor sulitnya dalam melakukan penerapan inovasi yang baik dimana dilihat dari tingkat Pendidikan maka berbeda pula wawasannya tentang penerapan inovasi ada yang lngsung paham ada juga yang tidak paham sekali. Karen ini adalah sebuah inovasi terkait penggunaan teknologi tentu tidak semua bisa dapat dipukul rata akan kemampuan yang dimiliki. Tetapi memang tidak dipungkiri dan juga dihindari bahwa pandemic sangat merubah Masyarakat kita, yang dimana mau tidak mau, bisa tidak bisa, siap tidak siap kita memang dituntut untuk berdamai dengan segala bentuk teknologi, salah satunya pelayanan publik secara daring atau online. Sehingga perlu adanya formula yang baik dan mudah di pahami oleh seluruh kalanagn Masyarakat.

## **KESIMPULAN**

1. Kios 3 *in* 1 merupakan layanan yang disediakan Kemeterian Ketenagakerjaan salah satunya melalui Balai Latihan Kerja dan Pengembangan Produktivitas DIY. Dengan adanya fasilitas ini masyarakat memiliki kemudahan untuk mengikuti pelatihan, sertifikasi dan mendapatkan pekerjaan (penempatan). Selain itu instansi / perusahaan pun dapat mencari dan memperoleh tenaga kerja terampil sesuai dengan yang diperlukan melalui sertifikasi, dan mendapat fasilitas 3 *in* 1 ini.
2. Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Kios 3 *In* 1 Di Balai Latihan

Kerja Dan Pengembangan Produktivitas Daerah Istimewa Yogyakarta sudah berjalan dengan baik dimana ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan pegawai di BLKPP DIY seperti kemudahan dalam proses pendaftaran dan pendataan peserta. Serta data yang diperoleh peneliti pada media sosial BLKPP DIY dimana terjadi interaksi positif dengan Masyarakat yang ditunjukkan dengan komentar antusiasnya mereka mengikuti pelatihan, ini berjalan lurus dengan wawancara oleh bpk Nur yang merupakan salah satu pegawai BLKPP bahwa jumlah peserta pelatihan mencapai 100 orang per gelombang yang dibuka.

3. Kendala atau tantangan dalam penerapan inovasi pelayanan publik melalui Kios 3 In 1 di Balai Latihan Kerja dan Pengembangan Produktivitas Daerah Istimewa Yogyakarta adalah dimulai dari kondisi pandemic dimana pegawai perlu memiliki kemampuan dan penyesuaian yang cukup tinggi dengan dinamika baru dimana semua kegiatan dilakukan secara daring. Sehingga, perlu adanya peningkatan kerjasama antar staff Balai Latihan Kerja dan Pengembangan Produktivitas Daerah Istimewa Yogyakarta. Kerjasama sangat diperlukan dalam setiap pekerjaan terutama dalam pelayanan, selain itu kerjasama ini merupakan sumber informasi yang akurat sehingga sangat berpengaruh dalam menunjang efektivitas tugas pokok dan fungsi balai.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Andi Prastowo, 2012, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Ar-ruzzmedia.
- Hasibuan, Malayu, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Indriantoro, Nur., dan Supomo, Bambang. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPFE.
- Iwan Henri Kusnadi, 2019. *Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi*, Subang: Universitas Subang.
- Mia Suci Kurnia Sari, 2008, *Peningkatan Kompetensi Calon Tenaga Kerja Melalui Pelatihan Kerja Pada Balai Latihan Kerja Instruktur Dan Pengembangan (BLKIP) Surabaya Dinas Tenaga Kerja Propinsi Jawa Timur*, Jawa Timur:UPN
- Mutiara S, Panggabean, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bogor: Ghalia.
- Moleong, Lexy J, 2010, *Metodologi penelitian*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurdin dan Usman, 2011. *Implementasi Pembelajaran*, Yogyakarta: Rajawali Pers.
- Rivai dan Segala.(2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*, Jakarta:RajawaliPress
- Sugiarto, Eko, 2015, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi dan Tesis*, Jakarta: Penerbit Suaka Media.

- Sugiyono, 2013, *Metodelogi Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*, Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_, 2017, *Pendekatan Kuantitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Widodo, Suparno, Eko, 2015, *Manajemen Perkembangan SDM*. Bandung: Remaja Rasdakarya.