**ABSTRAK**

Yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini yaitu rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat dalam pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1), dimana masih terdapat pelayanan seperti media online dimana masih kurangnya menanggapi keluhan keluhan masyarakat dikarenakan beban kerja yang sudah tidak sesuai dengan standar oprasiona prosedur (SOP), dan perlu ditingkatkannya kualitas pelayanan terutama pada pembuatan kartu kuning agar bisa memberikanpelayanan yang adil dan merata terhadap masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan beberapa permasahan yaitu mengenai bagaimana kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung serta apa saja kendala yang dihadapi aparatur dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1) kepada masyarakat.

Untuk memperoleh data yang akurat maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan  pendekatan kualitatif, yaitu berupa pertanyaan yang diberikan kepada informan terhadap bagaimana pelayanan serta kendala apa saja yang terdapat dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1) kepada masyarakat.

Agar pelayanan itu bisa berkualitas maka kemampuan aparatur itu sangat berperan penting dalam hal tersebut, baik buruk kemampuan aparatur pemerintah dapat dilihat dari berbagai macam pandangan baik itu dari segi pendidikan, jenjang pelatihan,jabatan, sarana dan prasarana ataupun lain sebagainya.

Dari hasil penelitian ini ditemukan untuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sudah cukup baik, terbukti makin meningkatnya meningkatnya pemahaman mengenai pembuatan kartu kuning (AK-1), cuma masih terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh aparatur dalam pemberian pelayanan berupa beban kerja yang sudah tidak kondusif dimana harus menambahkan aspek-aspek Standar Operasional Prosedur (SOP).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kartu Kuning (AK-1)

***ABSTACK***

*The problem in this research is the low quality of service provided by the apparatus to the public in the service of making the yellow card (AK-1), where there are still services such as online media which still lack of responding complaints society due to workload that is not in accordance with the Standard Operational Procedures (SOP), and the need to improve the quality of services, especially in the making of yellow cards in order to provide a fair and equitable service to the community.*

*Based on this background, it can be formulated some problems concerning how the quality of yellow card making service (AK-1) at Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung and what are the obstacles faced by the apparatus in providing yellow card service (AK-1) to the public.*

*To obtain accurate data in this research, the researcher use qualitative approach, that is the question given to informant about how service and constraint what is in giving yellow card making service (AK-1) to society.*

*In order that the service can be qualified, the ability of the apparatus is very important role in that case, the bad ability of the government apparatus can be seen from various views either in terms of education, training level, position, facilities and infrastructure, etc.*

*From the results of this study found for the services provided by the government apparatus to the community is good enough, proved increasingly increasing understanding of the making of yellow card (AK-1), there are still constraints faced by the apparatus in the provision of services in the form of workload Is not conducive in which should add aspects of Standard Operating Procedures (SOP).*

*Keywords: Quality of Service, Yellow Card (AK-1)*

***RINGKESAN***

*Jadi masalah dina ieu panalungtikan nya éta turuna kualitas pelayanan nu disadiakeun ku aparat ka publik dina ladenan nyieun kartu konéng (AK-1), dimana aya kénéh jasa kayaning media online nu masih kakurangan tina ngarespon keluhan masarakat alatan workload nu teu luyu jeung Prosedur Operasional Standar (SOP), sarta kudu ngaronjatkeun kualitas jasa, utamana dina pembuatan kartu konéng dina urutan nyadiakeun layanan adil jeung adil ka masarakat.*

*Dumasar kasang tukang ieu, eta bisa ngarumuskeun sababaraha masalah ngeunaan kumaha kualitas pembuatan jasa kartu konéng (AK-1) dina Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung sarta naon anu halangan Nyanghareupan ku aparat dina nyadiakeun jasa kartu konéng (AK-1) ka masarakat.*

*Pikeun ménta data akurat dina ieu panalungtikan, panalungtik ngagunakeun pendekatan kualitatif, éta teh sual dibikeun ka informan ngeunaan kumaha layanan na Konstrain naon di méré konéng pembuatan kartu jasa (AK-1) masarakat.*

*Dina urutan nu layanan nu bisa mumpuni, kamampuh aparatur mangrupa peran anu kacida penting dina hal éta, kamampuh goréng aparatur pamaréntah bisa ditempo ti sagala rupa pintonan boh tina segi pendidikan, tingkat latihan, posisi, sarana jeung prasarana, jeung sajabana.*

*Ti hasil studi ieu kapanggih keur layanan nu disadiakeun ku aparat pamaréntah ka masarakat anu cukup alus, dibuktikeun beuki ngaronjatna pamahaman ti pembuatan kartu konéng (AK-1), aya kénéh konstrain Nyanghareupan ku aparat dina penyediaan jasa dina wangun workload teu kondusif nu kedah nambahkeun aspék Prosedur Operasi Standar (SOP).*

*Konci: kualitas pelayanan, kartu koneng (AK-1)*