

ABSTRAK

Peneliti ini dilatarbelakangi oleh kurangnya bukti fisik atau fasilitas sarana dan parasarana dalam bentuk kenyamanan tempat pelayanan, kemampuan pelayanan yang kurang cepat, serta ketepatan waktu tidak sesuai dengan ketentuan, sikap keramahan dalam pembuatan kartu kuning (AK-1) masih belum diterapkan oleh petugas pada saat pelayanan berlangsung. Dalam bentuk pelayanan elektronik yang sudah dimiliki oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. Dimana masih terdapat pelayanan seperti media online dimana masih kurangnya menanggapi keluhan masyarakat dikarenakan beban kerja yang sudah tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), dan perlu ditingkatkannya kualitas pelayanan terutama pada pembuatan kartu kuning agar bisa memberikan pelayanan yang adil dan merata terhadap masyarakat. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat dalam pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan meliputi observasi partisipan, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini yang menjadi tolak ukur pada Kualitas Pelayanan adalah teori dari Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (1990) yang merupakan dimensi kualitas pelayanan yaitu Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*)

Hasil penelitian ini ditemukan untuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sudah cukup baik, terbukti makin meningkatnya pemahaman mengenai pembuatan kartu kuning (AK-1), tetapi 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). Sikap petugas atau aparatur pelayanan yang diberikan masih kurang ramah, sopan, dan santun dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pemohon pelayanan. Karena sikap petugas memberikan nilai besar terhadap kualitas pelayanan.

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

ABSTRACT

The researcher is motivated by a lack of physical evidence or facilities and infrastructure in the form of comfort in service areas, inadequate service capabilities, and timeliness in accordance with the provisions, friendliness in the making of yellow cards (AK-1) has not been applied by the officers when service continues. In the form of electronic services that have been owned by the Bandung City Manpower Office. Where there are still services such as online media where there is still a lack of responding to complaints from the public due to workloads that are not in accordance with standard operating procedures (SOP), and need to improve service quality especially in making yellow cards in order to provide fair and equitable services to the community. The problem in this study is the low quality of services provided by the apparatus to the public in the service of making yellow cards (AK-1).

This research uses descriptive qualitative research methods and the data collection techniques used are library research and fieldwork including participant observation, interviews, and documentation. In this study, the benchmark for Service Quality is the theory of Parasuraman, Berry, and Zeithml (1990) which is a dimension of service quality, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy (Emphaty).

The results of this study found that the services provided by the government apparatus to the community were good enough, as evidenced by the increasing understanding of the making of yellow cards (AK-1), but there were still obstacles faced by the apparatus in giving servants and in the form of workloads that are not conducive where they must add aspects of the Standard Operating Procedure (SOP). The attitude of the officers or service personnel provided is still not friendly, polite, and polite in providing services needed by the service applicants. Because the attitude of the officers gives great value to the quality of service.

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

RINGKESAN

Panalungtik anu ngamotivasi ku kurangna bukti fisik atawa fasilitas infrastruktur sarta parasarana dina bentuk jasa kanyamanan-situs, kamampuhan jasa cukup gancang, sarta timeliness walkin luyu jeung dibekelan, dangong friendliness di pabrik kartu konéng (AK-1) teu acan dilaksanakeun ku patugas wanoh ngalayanan aranjeunna éta. Dina wujud jasa éléktronik nu geus dipiboga ku Departemen Bandung Buruh. Dimana aya jasa kayaning media online nu masih kurangna respon kana keluhan ka keluhan umum alatan workload nu teu luyu jeung standar oprasiona prosedur (SOP), sarta kudu ningkatkeun kualitas jasa, utamana di pabrik kartu konéng dina urutan nyadiakeun layanan nu aya adil jeung adil ka masarakat. Jadi masalah dina ieu panalungtikan nya éta kualitas low sahiji layanan nu disadiakeun ku aparat pikeun masarakat di layanan nyieun kartu konéng (AK-1).

Ulikan ieu ngagunakeun métode panalungtikan kualitatif deskriptif tur sakumaha keur téhnik pendataan nu dipaké téh panalungtikan sastra jeung médan pentlitian ngawengku observasi pamilon, wawancara, jeung dokuméntasi. Dina ulikan ieu patokan dina kualitas layanan téh téori Parasuraman, Berry, sarta Zeithml (1990) nu mangrupa dimensi kualitas layanan éta bukti langsung (tangible), Reliability (Reliability), responsiveness (responsivness), Kaamanan (jaminan), sarta Empati (Empati).

Hasil ulikan ieu kapanggih keur jasa dikirimkeun ku pajabat pamaréntah jeung masarakat anu cukup alus, dibuktikeun pamahaman ngaronjatna tina pembuatan kartu konéng (AK-1), tapi aya kénéh konstrain Nyanghareupan ku tanaga dina penyediaan maids hiji bentuk workloads anu henteu kondusif pikeun kudu nambahan aspék tina Standar Operasi Prosedur (SOP). Dangong patugas atanapi perwira sahiji layanan nu disadiakeun éta kirang ti ramah, sopan, sarta sopan dina nyadiakeun jasa diperlukeun ku Ngalamar jasa. Kusabab dangong patugas mere nilai gede pikeun kualitas layanan.

Konci: Kualitas Layanan, Kartu Konéng (AK-1)

