

ABSTRAK

Pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1) dipandang sebagai salah satu tanda bukti yang digunakan oleh para pencari kerja. Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan 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)

ABSTRACT

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

Ladenan kartu konéng (AK-1) katémbong minangka salah sahiji bukti anu digunakeun ku para pencari kerja. Dumasar kana kasang tukang éta, bisa dirumuskeun sababaraha masalah, nya éta ngeunaan kualitas palayanan pembuatan kartu konéng (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung sarta naon waé kendala anu disanghareupan ku aparat dina méré palayanan pembuatan kartu konéng (AK-1) ka masarakat.

Pikeun meunangkeun data anu akurat, dina ieu panalungtikan panalungtik ngagunakeun pamarekan kualitatif, nya éta dina wangun pertanyaan anu ditepikeun ka informan ngeunaan kumaha éta palayanan jeung naon waé halangan anu aya dina méré palayanan kartu konéng (AK-1) ka masarakat.

Sangkan palayanan anu berkualitas, kamampuh aparatur miboga peran anu kacida pentingna dina hal ieu kamampuh aparatur pamaréntah, boh anu hadé boh anu goréng, bisa ditilik tina rupa-rupa sawangan, boh tina segi atikan, tingkatan latihan, posisi, fasilitas jeung infrastruktur atawa saterusna.

Tina hasil panalungtikan kapanggih yén palayanan aparat pamaréntahan ka masarakat cukup hadé, kabuktian ngaronjatna pamahaman ngeunaan nyieun kartu konéng (AK-1), tapi masih kénéh aya kendala anu disanghareupan ku aparat. dina méré palayanan dina wangun beban gawé anu beurat geus teu kondusif deui pikeun nambahan aspék Standar Operating Procedures (SOP).

Kata konci: Kualitas Pelayanan, Kartu Koneng (AK-1)