

ABSTRAK

Wenna Olivia Shafa Ichramsyah : Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (Ak.1) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung

Pelayanan publik didefinisikan dengan pengadaan pelayanan (melayani) kepentingan individu atau warga negara yang mempunyai urusan penting dalam kelompok tersebut berdasar pada pedoman pokok juga aturan yang telah disepakati khususnya pada Kota Bandung. Kota Bandung pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung berusaha mengoptimalkan kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Kuning (AK.1). Namun pada kenyataannya pelayanan dalam pembuatan kartu kuning dapat terbilang belum optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, serta kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning dilah berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Zeithaml dalam (Hardiansyah, 2018:63) kualitas pelayanan dilihat dari lima dimensi yang terdiri dari Dimensi Tangible (berwujud), Dimensi realibility (kehandalan), Dimensi Ketanggapan (responsivess), Dimensi Jaminan (assurance), Dimensi empati (emphaty).

Metode penelitian menggunakan Metode Kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara terstruktur dengan secara langsung kepada petugas yang berkaitan pada pembuatan Kartu Kuning (AK.1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

Berdasarkan penelitian didapatkan bahwasannya kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung ada dimensi yang sudah terlaksana dengan baik yaitu 1) Dimensi responsiveness terkait dengan respon petugas pelayanan terhadap pengguna pelayanan, 2) Dimensi Assurance terkait dengan jaminan waktu dan biaya yang sudah tepat ditentukannya. sedangkan dimensi yang sudah terlaksana namun belum optimal diantaranya terkait kenyamanan tempat pelayanan yang dimana pembangunan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung masih proses pembangunan sehingga tempat pelayanan yang masih terbilang sementara juga fasilitas yang masih belum terpenuhi seluruhnya, sering terjadinya kesalahan dalam penulisan nama dan beberapa pegawai yang belum handal dalam menggunakan fasilitas, pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kartu Kuning (AK.1), Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung

ABSTRACT

Wenna Olivia Shafa Ichramsyah : Quality of Service for Making Yellow Cards (Ak.1) at the Bandung City Manpower Service

Public services are defined by providing services (serving) the interests of individuals or citizens who have important business in the group based on basic guidelines as well as agreed rules, especially in the city of Bandung. The City of Bandung at the Bandung City Manpower Service is trying to optimize the quality of service in making the Yellow Card (AK.1). But in reality the service in making yellow cards can be considered not optimal.

This study aims to determine how the service quality of making yellow cards (AK.1) at the Bandung City Manpower Service, and the quality of service making yellow cards are based on 5 dimensions of service quality.

The theory used in this study is the theory of Zeithaml in (Hardiansyah, 2018: 63) that service quality is seen from five dimensions consisting of Tangible Dimensions (tangible), Dimensions of reliability (reliability), Dimensions of Responsiveness (responsiveness), Dimensions of Assurance (assurance), and Dimensions of empathy (emphaty).

The research method uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection was carried out through observation, structured interviews directly with officers related to the making of the Yellow Card (AK.1) at the Bandung City Manpower Office.

Based on the research, it was found that the quality of service for making yellow cards at the Bandung City Manpower Service has dimensions that have been carried out well, namely 1) Responsiveness dimensions related to the response of service officers to service users, 2) Assurance dimensions related to time and cost guarantees that have been precisely determined. While the dimensions that have been implemented but are not optimal include those related to the convenience of the service place where the construction at the Bandung City Manpower Service is still in the development process so that the service place is still relatively temporary as well as facilities that are still not fully fulfilled, frequent errors in writing names and some employees who have not been reliable in using the facilities, service employees have not served with a friendly attitude.

Keywords : *Service Quality, Yellow Card (AK.1), Bandung City Manpower Service*