

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNIT PELAYANAN
PEMBUATAN KARTU KUNING (AK-1) DI DINAS
KETENAGAKERJAAN DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN
KOTABARU**

Nur Meliza Zulfa

Ilmu Administrasi Publik, 63101, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjarmasin,
18120364

E-mail: nurmelizazulfa@gmail.com

ABSTRAK

Semakin banyaknya orang yang mencari pekerjaan dalam era ini maka semakin banyak yang membutuhkan pelayanan dari para aparatur Dinas Tenaga Kerja yang bertindak sebagai pelayan publik. Kualitas pelayanan sangat dibutuhkan pada proses pelayanan publik di tiap-tiap daerah di Indonesia khususnya pada kota-kota besar yang terdapat Dinas Tenaga Kerja. Kualitas pelayanan publik dimaksudkan untuk melihat tingkat baik buruknya taraf atau derajat suatu pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas atau pelayanan yang prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Baik masyarakat negara maju atau pun negara berkembang setiap waktu akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1) di Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi kabupaten kotabaru dan apa saja yang menjadi hambatan dalam pembuatan kartu kuning di Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Kotabaru. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan model teori Delivering Quality Service (Kualitas Pelayanan Publik) dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman, 1990) yang memiliki lima model yaitu, Tangibel (Berwujud), Reability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empaty (Empati). Hasil dari penelitian ini menuunjukkan bahwa Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Kotabaru telah memiliki kualitas pelayanan yang baik terhadap pelanggan yang mau mengajukan permohonan pembuatan kartu kuning (AK-1).

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

H.A.S. Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.

Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: pRajaGrafindo Persada.

Lovelock, Christopher, & Lauren Wright (2002). *Principles Of Service Marketing And Management And Management 2nd*, New Jersey: Pearson Education International.

Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2021). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press, 1-112.

Nazir. 2011. *Metode penelitian Penulisan Skripsi dalam Bentuk Kualitatif dan Kuantitatif*, Tangerang: Penerbit media Pesindo.

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sampara Lukman. 2011. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press.

Dokumen-Dokumen

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-Alam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) sebagai bencana nasional.

Peraturan Daerah Kabupaten Kotabaru Nomor. 1 Tahun 2019 tentang “Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Kotabaru Nomor 21 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat daerah”

peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan, komponen standar pelayanan.

Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Situs-Situs Internet

<http://disnakertrans.kotabarukab.go.id/> (file ini diunduh oleh Peneliti pada tanggal 09 Juli 2022)

<https://luk.staff.ugm.ac.id/atur/UU13-2003Ketenagakerjaan.pdf> (file ini di unduh oleh peneliti pada tanggal 09 Juli 2022)