

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PROSES PEMBUATAN  
KARTU TANDA PENCARI KERJA ( AK-1)  
DI DINAS KETENAGAKERJAAN  
KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**BINTANG MEGAWATI**

**178520030**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 3/2/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)3/2/25

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PROSES PEMBUATAN  
KARTU TANDA PENCARI KERJA ( AK-1)  
DI DINAS KETENAGAKERJAAN  
KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Medan Area



**OLEH :**  
**BINTANG MEGAWATI**  
**178520030**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
MEDAN  
2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**JUDUL** : Kualitas pelayanan dalam proses pembuatan kartu tanda pencari kerja (AK-1) di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

**NAMA** : Bintang Megawati

**NPM** : 178520030

**Fakultas** : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Di setuju Oleh :

**Komisi Pembimbing**

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Baby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP



Nina Angelia, S.Sos, M.Si

Mengetahui :

Dekan Fakultas ISIPOL



Dr. Wulandari Musthafa, S.Sos., M.IP

Ka Prodi Ilmu Pemerintahan



Drs. Indra Muda M.AP

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar serjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, September 2024



Bintang Megawati

NPM 178520030

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN  
AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bintang Megawati  
NPM : 178520030  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.

beserta perangkat. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Medan  
Pada Tanggal : September 2024  
Yang menyatakan

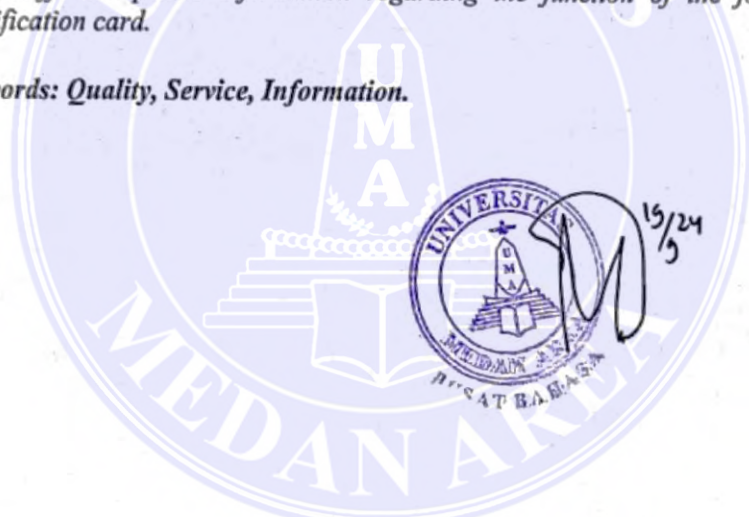


Bintang Megawati  
NPM 178520030

## ABSTRACT

*In providing services for the creation of job seeker identification cards (AK-1) at the Department of Manpower in Medan City, service quality should have been a key focus, as the quality of service would impact the satisfaction of job seekers. In this research, the researcher used a descriptive qualitative method, while the data collection techniques included observation, interviews, and documentation. The data sources consisted of the head of the department, the head of the division, the section for labor market information processing, as well as the public who applied for job seeker identification cards (AK-1). The aim of this research was to assess the service quality in the process of making job seeker identification cards at the Department of Manpower in Medan City. It was measured using five indicators from Zeithaml et al.'s (1990) theory: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Through the observations and interviews conducted, the research findings were generally categorized as satisfactory; however, several service quality indicators had not yet functioned optimally. These included a lack of employee discipline in managing break times and insufficient public information regarding the function of the job seeker identification card.*

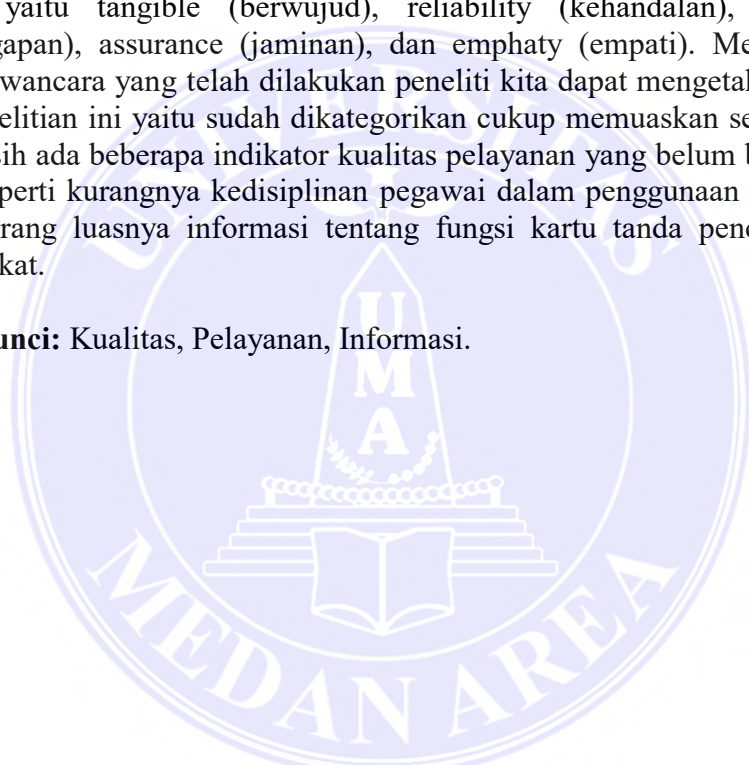
**Keywords:** *Quality, Service, Information.*



## ABSTRAK

Dalam menjalankan pelayanan pada pembuatan kartu tanda pencari kerja (AK-1) di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, kualitas pelayanan sudah seharusnya menjadi hal yang harus lebih diperhatikan, karena baik buruknya kualitas pelayanan akan berdampak bagi kepuasan masyarakat para pencari kerja. Pada penelitian ini peneliti menggunakan Metode deskriptif kualitatif, sementara teknik pengumpulan datanya yaitu dengan cara, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dimana sumber datanya ialah kepala dinas, kepala bidang, seksi pengolah informasi pasar kerja, serta masyarakat pembuat kartu tanda pencari kerja (AK-1). Tujuan penelitian ini tidak lain adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada proses pembuatan kartu tanda pencari kerja di dinas ketenagakerjaan kota medan, dan dapat diukur dengan menggunakan lima indikator dari teori zeithaml et al (1990) yaitu tangible (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Melalui observasi serta wawancara yang telah dilakukan peneliti kita dapat mengetahui bahwa hasil dari penelitian ini yaitu sudah dikategorikan cukup memuaskan sejauh ini, hanya saja masih ada beberapa indikator kualitas pelayanan yang belum berjalan dengan baik. Seperti kurangnya kedisiplinan pegawai dalam penggunaan waktu istirahat, serta kurang luasnya informasi tentang fungsi kartu tanda pencari kerja pada masyarakat.

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan, Informasi.

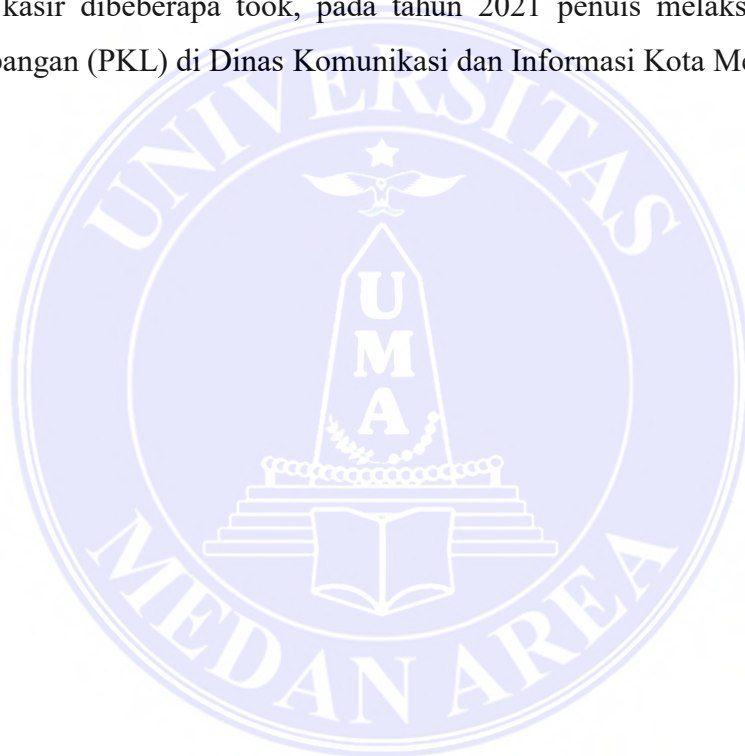


## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Emplasmen Tinjowan Pada tanggal 20 Oktober 1999 dari ayah yang bernama Bangun Aritonang dan ibu yang bernama Basa Sarumpaet, Penulis merupakan putri bungsu dari enam bersaudara.

Tahun 2017 Penulis lulus dari SMA Negeri 1 Ujung Padang, dan pada tahun 2017 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Selama akhir masa perkuliahan penulis sempat bekerja paruh waktu sebagai kasir di beberapa toko, pada tahun 2021 penulis melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL) di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Medan.





## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala karuniaNya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dengan judul “Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan ” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Jurusan Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Terima kasih penulis sampaikan kepada Ibu Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP dan Ibu Nina Angelia, S.Sos, M.SI selaku dosen pembimbing pendamping yang dengan sabar membimbing saya serta banyak memberikan saran selama proses penulisan skripsi. Disamping itu terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Illyan Chandra Simbolon, S.STP, M.SP selaku Kepala Dinas di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian, serta keluarga dan teman-teman yang telah memberikan dukungan, masukan, dan motivasi selama proses penulisan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karna itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan Pendidikan maupun Masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Penulis,

Bintang Megawati

## DAFTAR ISI

ABSTRACT .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
RINGKASAN .....	
RIWAYAT HIDUP .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
II. TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Pelayanan Publik .....	6
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	6
2.1.2 Klasifikasi Pelayanan Publik .....	7
2.1.3 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik .....	9
2.1.4 Standar Pelayanan Publik .....	12
2.2 Kualitas Pelayanan Publik .....	13
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik .....	13
2.2.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik .....	14
2.3 Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) .....	16
2.4 Penelitian Terdahulu .....	17
2.5 Kerangka Berpikir .....	20
III. METODE PENELITIAN .....	22
3.1 Jenis Penelitian .....	22
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	22
3.3 Informan Penelitian .....	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	25

3.4.1 Observasi.....	25
3.4.2 Wawancara.....	26
3.4.3 Dokumentasi .....	28
3.5 Teknik Analisis Data.....	29
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Profil Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan .....	31
4.1.1 Sejarah Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan .....	31
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan .....	32
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan .....	32
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Bidang Penempatan Tenaga Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan .....	34
4.2 Pembahasan.....	44
4.2.1 ....Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan meliputi lima indikator yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.....	44
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Simpulan.....	61
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA .....	65

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 2 Waktu Penelitian .....	32
Tabel 3 Informan Penelitian.....	34



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir .....	29
Gambar 2 Struktur Organisasi.....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman wawancara .....	67
Lampiran 2 Surat izin riset dari kampus .....	68
Lampiran 3 Surat izin riset dari BRIDA .....	69
Lampiran 4 Surat keterangan selesai riset.....	71
Lampiran 5 Dokumentasi hasil penelitian.....	72



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik kepada masyarakat sudah merupakan menjadi tanggung jawab yang mutlak yang harus di laksanakan oleh pemerintah, dalam rangka pencapaian kesejahteraan masyarakat sesuai dengan isi dari amanat Undang-Undang Dasar 1945. Seperti yang kita ketahui bahwasanya tugas pokok pemerintah dapat diringkas menjadi tiga fungsi dalam penyelenggaraannya yaitu: pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*) dan pembangunan (*development*), dan pelayanan umum merupakan salah satu tugas pokok pemerintah yang memiliki fungsi yang terpenting diantaranya.

Defenisi dari pelayanan publik itu sendiri terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Amanat yang terkandung dalam undang-undang ini sangat jelas bahwa seluruh penyelenggara pelayanan berfokus untuk memenuhi kebutuhan publik sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, dan dapat diartikan bahwa pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus melaksanakan tanggung jawab tersebut dengan baik.

Namun dalam pelayanan publik itu sendiri hal yang paling penting untuk diperhatikan tidak lain adalah kualitas dalam pelayanan itu sendiri, dimana

pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu agar terlaksananya pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dengan baik, pemerintah membuat keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara no; 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Akan tetapi kebijakan tersebut tidak akan bisa berjalan dengan baik apabila aparatur tidak bekerja secara optimal. Dengan upaya kinerja aparatur pemerintah yang optimal tidak menutup kemungkinan bahwa kebijakan yang telah dikeluarkan oleh menteri pendayagunaan aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan akan terlaksana dengan baik. Dimana aparatur pemerintah itu harus melakukannya secara konsisten dan juga dengan meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan sesuai dengan fungsinya. Diantaranya seperti kualitas pelayanan pada proses pembuatan kartu tanda pencari kerja (AK-1), atau lebih dikenal dengan sebutan kartu kuning.

Kartu tanda pencari kerja (AK-1) atau lebih dikenal dengan sebutan kartu kuning merupakan kartu resmi yang dibuat oleh Pemerintah Republik Indonesia , tepatnya di Dinas Ketenagakerjaan Kota atau Kabupaten domisili tempat kita tinggal. Salah satu fungsi kartu kuning ini yaitu sebagai berkas persyaratan kelengkapan dokumen lamaran kerja untuk para pencari kerja, baik itu untuk keperluan melamar kerja ke instansi pemerintahan, maupun ke perusahaan non pemerintahan atau swasta. Kartu kuning ini juga berfungsi sebagai penanda bahwa kita terdaftar sebagai orang yang sedang mencari pekerjaan. Maka dari itu dengan dibuatnya kartu kuning ini, akan membuat masyarakat yang sedang mencari pekerjaan menjadi lebih mudah mendapatkan informasi pekerjaan.



Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan ini merupakan salah satu instansi pelayanan masyarakat yang bertanggung jawab dalam pembuatan kartu kuning di Kota Medan. Oleh karena itu sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan diminta agar selalu meningkatkan mutu pelayanan dari waktu ke waktu agar tetap dipercaya dan selalu menjadi andalan bagi masyarakat dalam bidang ketenagakerjaan. Fungsi kartu kuning ini bagi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan yaitu dapat mendata jumlah para pencari kerja yang berada di Kota Medan, dengan adanya data tersebut maka akan membantu pemerintah untuk mengetahui berapa banyak lapangan kerja yang harus disediakan bagi para pencari kerja. Pada era kemajuan teknologi yang semakin canggih pada saat ini Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam pekerjaannya harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik.

Dalam menjalankan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, kualitas layanan memiliki peran krusial. kualitas layanan yang baik akan berdampak positif bagi pencari kerja, seperti penghematan waktu, proses yang jelas, dan pengalaman memuaskan. Namun dari pengamatan penulis kualitas pelayanan pada pembuatan kartu tanda pencari kerja masih kurang optimal, dimana penulis menemukan beberapa permasalahan seperti kurangnya informasi tentang adanya kartu tanda pencari kerja bagi beberapa masyarakat, walaupun pembuatan kartu tanda pencari kerja sudah bisa dilakukan secara online tetap saja masih ada masyarakat yang belum mengetahui apa itu kartu tanda pencari kerja dan fungsinya, serta ada juga masyarakat yang masih kurang paham dengan pembuatan secara online. Sehingga mau tidak mau masyarakat harus pergi ke dinas ketenagakerjaan untuk

mengurusnya secara langsung. Namun pada saat dilokasi juga masih ada beberapa kendala yang dapat memengaruhi kualitas layanan, seperti kurangnya kedisiplinan pegawai dalam menggunakan waktu istirahat, dimana mereka seharusnya istirahat pada jam 12:00 s/d 13:00 tapi belum memulai pelayanan pada jam 13:00, termasuk kurangnya kesadaran akan pentingnya pelayanan yang baik. Terlihat dari permasalahan yang terdapat diatas maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul “ Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah terkait kualitas pelayanan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan proses pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan meliputi lima indikator yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy ?
2. Apa saja faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari peningkatan kualitas pelayanan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan proses pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan meliputi lima indikator yaitu tengibles, reliability, responsiviness, assurance, dan emphaty.
2. Untuk mengetahui factor penghambat dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan ada manfaat yang dapat diambil bagi semua pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Manfaat dari segi teoritis adalah sebagai bahan masukan atau referensi untuk penelitian-penelitian sejenisnya.

2. Manfaat praktis

Manfaat dari segi praktis yaitu untuk Pemerintah Kota Medan khususnya Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dimana dengan adanya peneltian ini dapat menjadikan sebagai salah satu bahan masukan atau kontribusi untuk menciptakan kualitas pelayanan kearah yang lebih baik lagi.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pelayanan Publik**

##### **2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Sistem demokrasi merupakan sistem yang dianut oleh Negara Republik Indonesia yang memiliki arti Dari rakyat, Oleh rakyat, dan Untuk rakyat, dimana rakyatlah yang memegang kekuasaan tertinggi. Konsep ini merupakan pola dalam memberikan pelayanan publik. Dengan begitu jelas sudah bahwa secara menyeluruh pelaksanaan pelayanan publik adalah menjadi tanggung jawab pemerintah, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk/masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam hal pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tersebut. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Menurut Moenir (Kurniawan 2005:7) pelayanan public adalah kegiatan yg dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pelayanan baik dalam bentuk barang publik, ataupun jasa publik yang pada umumnya sudah menjadi tanggung jawab dari instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan

dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah yang dilakukan dalam rangka sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat, atau penduduk baik itu dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif menurut ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik, sebagaimana yang dikemukakan oleh pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Dwiyanto, (2006) mendefinisikan pelayanan publik adalah: Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga. Dan ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Untuk menjamin kelancaran penyelenggara pelayanan publik diperlukan pembina, dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenisnya, dan pimpinan lembaga lainnya; gubernur pada tingkat provinsi; bupati pada tingkat kabupaten; dan walikota pada tingkat kota.

### **2.1.2 Klasifikasi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Mahmudi (2005) menjelaskan sebagai berikut:

#### **1. Pelayanan Kebutuhan Dasar**

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi : kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

a. Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar.

b. Pendidikan Dasar

Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar. Sama halnya dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya.

c. Bahan Kebutuhan Pokok

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitubahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat itu misalnya : beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam dan sebagainya.

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu : pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : Pembuatan

Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyedia tenaga listrik, dan penyedia air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggara transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, pelayanan sosial.

### 2.1.3 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan public, instansi penyedia pelayanan public harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 25/2009, penyelenggara pelayanan publik berasaskan:

1. Kepentingan umum, artinya pelayanan publik digunakan, dimanfaatkan dan ditujukan untuk kepentingan masyarakat umum.
2. Kepastian hukum, artinya pelayanan publik memiliki dan mengikuti kepastian hukum.

3. Kesamaan hak, artinya masyarakat memiliki kesamaan hak dalam menerima pelayanan publik.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, artinya pihak-pihak yang berkaitan dengan pelayanan publik memiliki hak dan kewajiban yang sama.
5. Keprofesionalan, artinya dalam menjalankan tugas, pihak yang terlibat dalam pelayanan public haruslah bersikap professional.
6. Partisipatif, artinya pihak yang terlibat dalam pelayanan public harus bersikap pertisipatif.
7. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif, artinya semua masyarakat harus mendapat perlakuan yang sama atau tidak deskriminatif.
8. Keterbukaan, artinya seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus terbuka, misalnya dalam penyampaian informasi.
9. Akuntabilitas, artinya pihak pelayanan publik harus memiliki akuntabilitas atau bertanggung jawab.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, artinya pihak pelayanan publik harus memberikan fasilitas serta perlakuan khusus bagi mereka yang masuk daalam kelompok rentan.
11. Ketepatan waktu, artinya pelayanan dan tugas harus senantiasa dilakukan dengan mengutamakan ketepatan waktu.
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, artinya pelayanan publik harus cepat, mudah atau tidak berbelit-belit, dan terjangkau atau aksesnya mudah.

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan



Publik Publik, terdapat sepuluh prinsip pelayanan umum yang diatur didalamnya, yaitu;

1. Kesederhanaan prosedur, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan,
4. Akurasi (Ketepatan), produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi dan telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses (Akseibilitas), Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pelaksana pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, dan ramah.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

#### **2.1.4 Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standard pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan pemohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standard pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik, layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standard pelayanan publik menurut keputusan PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan;

2. Waktu penyelesaian;
3. Biaya pelayanan;
4. Produk pelayanan;
5. Sarana dan prasarana;
6. Kompetensi petugas pelayanan.

Dalam pembahasan, perumusan dan penyusunan standar pelayanan seharusnya melibatkan aparat yang terkait dengan pelayanan, untuk tujuan membangun komitmen bersama tercapainya tujuan yang ditetapkan dalam visi, misi organisasi. Tidak kalah pentingnya dalam proses perumusan dan pembahasannya, melibatkan masyarakat/stakeholder, dan dilakukan tidak bersifat formalitas.

## **2.2 Kualitas Pelayanan Publik**

### **2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Saat membahas mengenai kualitas pelayanan dasar dari pelayanan itu sendiri harus memiliki kualitas yang baik, agar tujuan dari yang memberi dan menerima pelayanan dapat tercapai dengan baik. Salah satu bentuk pelayanan yang berkualitas terlihat dari kepuasan dari yang menerima pelayanan tersebut. Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang harus dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan publik yang baik.

Menurut Hardiansyah, (2011:40) mendefenisikan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan

pada saat pemberian pelayanan publik tersebut. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan

Salah satu dari teori tentang kualitas pelayanan yang banyak dikenal adalah kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam pasolong, (2008) keputusan seseorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia pelayanan) tergantung pada persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan kualitas pelayanan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang akan dibahas dibagian berikutnya.

### **2.2.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini adalah hal yang sangat wajar bila terjadi, mengingat banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik. Dalam Buku Penyusunan Standar Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia

(LAN, 2003) disebutkan bahwa tantangan dan kendala yang mendasar dalam pelayanan publik adalah :

1. Kontak antara pelanggan dengan penyedia pelayanan.
2. Variasi pelayanan.
3. Para petugas pelayanan.
4. Struktur organisasi.
5. Informasi.
6. Kepekaan perintah dan penawaran.
7. Prosedur.
8. Ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindarkan, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Menurut zeithaml et al. (1990), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) dengan penjelasan sebagai berikut:

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan pesarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. *Responsiviness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

### **2.3 Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1)**

Kartu kuning adalah kartu tanda pencari kerja, atau sering juga disebut dengan sebutan kartu kuning. Pelayanan ini ditunjukkan untuk masyarakat sebagai pencari kerja yakni angkatan kerja yang sedang menganggur dan mencari pekerjaan maupun yang sudah bekerja tetapi ingin pindah atau alih pekerjaan. Kartu kuning (AK-1) ini berfungsi sebagai pendataan pencari kerja serta tanda bukti seseorang bahwa mereka telah terdaftar sebagai pencari kerja serta syarat bagi pelamar kerja saat melamar pekerjaan baik dalam instansi pemerintahan maupun swasta. Instansi yang berhak mengeluarkan dokumen ini hanya Dinas Ketenagakerjaan Wilayah/Kota setempat.

Meskipun sebutannya kartu kuning namun bentuk fisiknya aslinya adalah berwarna putih dan di sisi dari kartu kuning tersebut tercantumkan tentang beberapa informasi pribadi pemiliknya, yaitu seperti nama, nomor induk kependudukan (NIK) E-KTP, data kelulusan, hingga sekolah dan universitas tempat pencari memperoleh gelar, bergantung pada pendidikan yang terakhir.

Kartu kuning atau AK-1 hanya bias dibuat dikota asal pelamar sesuai dengan KTP. Disnaker dibawah Kementerian Tenaga Kerja, adalah satu-satunya lembaga pemerintah yang bergerak di bidang penyedia tenaga kerja yang sudah resmi bagi perusahaan yang membutuhkan tenaga kerja yang baru.

Disnaker akan memberikan data-data calon pencari kerja kepada pihak perusahaan. Data-data pencari kerja ini didapatkan dari nama-nama pencari kerja yang sudah terdaftar dan memiliki kartu kuning.

Syarat-syarat untuk membuat kartu kuning AK-1:

1. Fotokopi KTP (1 lembar);
2. Fotokopi Ijazah pendidikan terakhir (1 lembar);
3. Fotokopi transkrip nilai bagi kelulusan DI, DII, DIII, S1, S2 (1 lembar);
4. Pas foto berwarna 3x4 (2 lembar)

## 2.4 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>1</b>	<b>Penelitian Terdahulu</b>	<b><i>Cosmas Restu Inocent</i></b>
	Judul	Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK 1) di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak
	Tujuan Penelitian	Ingin mengetahui transparansi, akuntabilitas, dan partisipatif pelayanan yang diberikan dalam pembuatan kartu tanda pencari kerja (AK 1) di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak.
	Metode Penelitian	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif.
	Hasil Penelitian	Hassil dari penelitian ini adalah penelitian ini perlu adanya suatu bentuk pelayanan yang prima dalam suatu kualitas pelayanan publik dengan keterbukaan, pertanggungjawaban, situasi, keterlibatan keadilan kepada pengguna jasa (masyarakat) di Kabupaten Landak serta sering
		terjadinya gangguan teknis dalam pelaksanaan

		<p>pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja (AK 1), hal ini terjadi karena ketidaksiapan sistem perangkat yang ada di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak selain itu penggunaan sistem online juga memerlukan SDM yang terlatih dalam pengoprasian sistem online.</p>
2	Persamaan	<p>Sama-sama meneliti dibagian kartu tanda pencari kerja (AK 1) dan juga sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.</p>
	Perbedaan	<p>Perbedaannya tempat penelitian di kabupaten/kota yang berbeda</p>
	Penelitian Terdahulu	<p>Zainudin Arifin</p>
	Judul	<p>Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning/Ak-1 di Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Klaten</p>
	Tujuan Penelitian	<p>Mengetahui kualitas pelayanan pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Klaten.</p>
	Metode Penelitian	<p>Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif.</p>
	Hasil Penelitian	<p>Kualitas pelayanan pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Klaten dalam pelayanan kartu kuning (AK 1) dapat diukur dengan menggunakan standart kualitas dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Indikator yang akan digunakan meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, dan produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden memberikan tanggapan baik/berkualitas terhadap pelayanan pembuatan kartu kuning (AK 1) yang diberikan oleh Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Klaten.</p>
	Persemaan	<p>Sama-sama meneliti tentang Kartu Tanda Pencari Kerja (AK 1)</p>
	Perbedaan	<p>Menggunakan metode penelitian yang berbedan dengan saya yaitu metode deskriptif kuantitatif.</p>
3	Penelitian Terdahulu	<p>Nurfitriyana</p>
	Judul	<p>Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK 1) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar.</p>
	Tujuan Penelitian	<p>Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui eefektivitas pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK 1) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar bila dilihat dari</p>



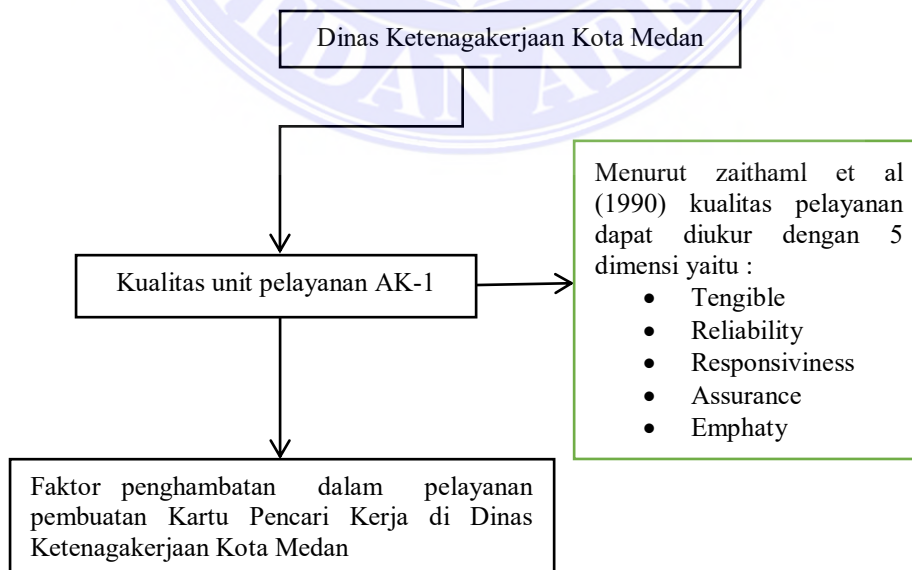
		pendekatan proses.
	Metode Penelitian	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.
	Hasil Penelitian	Hasil dari penelitian ini adalah, bahwa efektivitas dari segi pendekatan proses masih adanya indikator yang belum sesuai dan tidak menunjang dalam keefetivan itu sendiri baik itu efisiensi pelayanan yang belum berjalan sebagaimana mestinya apabila dilihat dari masih adanya masyarakat yang kurang setuju juga dari desentralisasi dalam pengambilan keputusan serta adanya usaha dari individu maupun organisasi dalam pencapaian tujuan yang mana ini sangatlah penting diperlukan pemikiran selanjutnya tentang dampak positif dalam membangun kerjasamanya berjalan dengan baik. Dan dari segi hubungan antara pemimpin dan bawahan dalam semangat kerjasamanya sudah berjalan secara efektif antara pihak yang satu dan lainnya. Karna masih adanya beberapa indikator yang belum menunjang maka dari itu pelayanannya belum efektif
	Persamaan	Persamaan penilitian ini dengan penelitian saya yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif.
	Perbedaan	Perbedaannya yaitu titik fokus penelitian saya tentang kualitas pelayanannya, tetapi titik fokus penelitian ini tentang efektifitas pelayanannya.
4	Penelitian Terdahulu	Alfian Eyan Dika, Alif Finandhita
	Judul	Pembangunan Aplikasi Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Tasikmalaya Berbasis Android.
	Tujuan Penelitian	Tujuan dari pelayanan ini adalah untuk membangun sebuah aplikasi yang digunakan untuk membantu petugas dalam pembuatan kartu kuning AK.1 di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Tasikmalaya.
	Metode Penelitian	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dimana memaparkan pengolahan data kependudukan sebagai data pencari kerja dalam Pelayanan Kartu Kuning AK.1 Berbasis Android.
	Hasil Penelitian	Berdasarkan hasil penelitian, untuk menyelesaikan permasalahan tersebut diantaranya: dimulai dari model pelaksanaan pendaftaran kartu kuning secara online dengan aplikasi android dan mengisi semua biaodata diri serta upload foto yang diperlukan dalam pendaftaran kartu kuning, serta tanda tangan dan cap digital yang sudah melekat dalam form pendaftaran memungkinkan untuk mempermudah pelayanan kartu kuning.
	Persamaan	Persamaan penelitiannya adalah sama-sama melakukan penelitian tentang Kartu Tanda Pencari Kerja AK.1.
	Perbedaan	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya yaitu, penelitian saya lebih fokus ke kualitas pelayanannya, sedangkan penelitian ini tentang pembuatan aplikasi untuk pelayanan kartu kuning AK.1.
5	Penelitian Terdahulu	Sukirman, Rosmiati, Nur Alamsyah, Kamal
	Judul	Perencanaan Sistem Informasi Kartu Kuning (AK.1) Untuk Pencari Kerja Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar.
	Tujuan Penelitian	Tujuan perencanaan inii untuk merancang sistem informasi kartu kuning (AK.1) pada Dinas Ketenagakerjaan Kota

		Makassar untuk memudahkan para pencaari kerja dalam pembuatan kartu kuning.
Metode Penelitian		Penelitian ini menggunakan metode <i>Rapid Application Development</i> (RAD) dengan pengembangannya melalui model <i>System Development Life Cycle</i> (SDLC).
Hasil Penelitian		Hasil penelitan ini adalah pelayanan pembuatan kartu kuning (AK 1) akan lebih efektif dan efisien karena pelayanan pembuatan kartu kuning (AK 1)
Persamaan		Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian saya yaitu, terdapat di objek penelitannya yang sama yaitu tentang Kartu Kuning (AK 1).
Perbedaan		Perbedaannya terdapat di dalam metode penelitian, peneliti tersebut menggunakan metode penelitian <i>Rapid Application Development</i> sedangkan penelitian saya menggunakan metode kualitatif.

## 2.5 Kerangka Berpikir

Untuk memperjelas pelaksanaan penelitian dan sekaligus mempermudah dalam pemahaman, maka perlu untuk itu dijelaskan suatu kerangka berpikir sebagai landasan dalam pemahaman.

Menurut Suriasumantri kerangka pemikiran adalah landasan teori-teori ilmiah yang dijadikan sebagai dasar untuk menyusun kerangka pemikiran yang membuahkan hipotesis. Kerangka berpikir ialah penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan.



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir**

Dalam proses pembahasan pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan mencakup fokus pada kualitas pelayanan AK-1, pemahaman tujuan dan persyaratan Kartu AK-1, proses pendaftaran yang detail, kecepatan dan efisiensi dalam proses, komunikasi efektif, keprofesionalan dan keramahan petugas, fasilitas yang memadai, pengumpulan umpan balik, tindakan perbaikan yang sesuai, dan peningkatan layanan berkelanjutan.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Metode penelitian merupakan langkah-langkah yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dan informasi yang di dapat untuk diolah dan dianalisis secara ilmiah dalam menyusun suatu penelitian karya ilmiah. Dan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode deskriptif kualitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisi data bersifat induktif/kualitatif dan dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi menurut Sugiyono (2016:9). Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mneggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan, dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrument penelitian dan hasil penelitannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan lokasi atau tempat dimana berlangsungnya penelitian dan tempat untuk mendapatkan informasi mengenai data yang diperlukan. Dan penelitian ini dilakukan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan,

Jalan. K.H Wahid Hasyim No. 14, Kecamatan Medan Baru, Provinsi Sumatera Utara. Dan waktu penelitian yang dimulai dari bulan Juli 2023 sampai pada bulan Agustus 2023.

**Tabel 3.1**  
**Waktu Penelitian**

No	Uraian Kegiatan	2021		2022				2023		
		Nov	Des	Feb	Sept	Nov	Des	Juli	Agst - Sept	Nov
1	Pengajuan Judul									
2	Bimbingan Proposal									
3	Seminar Proposal									
4	Pelaksanaan Penelitian									
5	Pengolahan Data									
6	Penyusunan Laporan									
7	Seminar Hasil									

### 3.3 Informan Penelitian

Informan adalah kehadiran seseorang yang dimintai informasi terkait objek yang diteliti ia memiliki banyak informasi terkait dengan data dari arti penelitian yang dilakukan, oleh karena itulah penyebutan informan lebih lekat dengan narasumber.

Menurut sugiyono (2010) informan (narasumber) penelitian adalah narasumber yang merujuk pada seseorang yang paham terkait dengan objek penelitian serta mampu memberikan penjabaran tentang topik penelitian yang

akan diangkat nantinya. Informan penelitian terbagi menjadi tiga jenis yaitu informan kunci, utama dan tambahan dan akan dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Informan kunci

Menurut sugiyono (2019:25) informan kunci merujuk pada seseorang yang memiliki peran yang paling penting seperti para ahli yang sangat memahami topik yang berkaitan dengan penelitian dan tidak dibatasi dengan apapun seperti tempat tinggal, tokoh masyarakat maupun akademis. Yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan Bapak Illyan Chandra Symbolon, S.STP, M.SP .

### 2. Informan Utama

Informan utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang sedang diteliti. Informan utama dalam penelitian ini yaitu, Kepala Bidang penempatan tenaga kerja di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan Bapak Timbul Antonius,S.H. Seksi pengelola informasi pasar kerja yaitu Ibu Baikuni W.A. Pasaribu,S.E.

### 3. Informan Tambahan

Informan tambahan adalah orang-orang yang ditemukan di wilayah penelitian yang mungkin bisa memberikan informasi tentang topik penelitian yang sedang diteliti. Informan tambahan dalam penelitian ini adalah masyarakat atau penduduk, khususnya masyarakat kota medan yang sedang mencari pekerjaan yang tergolong dalam minimal usia 18 tahun (sudah memiliki Kartu Tanda Penduduk/KTP). Informan tambahan

sebanyak 5 orang yaitu Wulan Pratiwi, Immanuel Sianturi, Amat Sinaga, Yosef Repormer Hutagalung, M Ari Syahputra.

**Tabel 3.2**  
**Informan Penelitian**

No	Informan penelitian	Jumlah	Keterangan
1	Informan Kunci	1 Orang	Kepala Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan
2	Informan Utama	2 Orang	Kepala bidang penempatan tenaga kerja di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dan Seksi pengelola informasi pasar kerja
3	Informan Tambahan	5 Orang	Masyarakat yang Mengurus Kartu Tanda Pencari Kerja di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan
Jumlah		7 Orang	

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penggunaan metode kualitatif, kualitas riset sangat tergantung pada kualitas dan kelengkapan data yang dihasilkan. Pertanyaan yang selalu diperhatikan dalam pengumpulan data adalah apa, siapa, kapan, dimana, dan bagaimana. Penelitian kualitatif bertumpu pada triangulasi data yang dihasilkan dari tiga mode yaitu observasi, wawancara, serta dokumentasi dengan penjelasan sebagai berikut:

#### 3.4.1 Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik dalam pengumpulan data yang sangat lazim dalam metode penelitian kualitatif. Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan (Semiawan, 2010). Sedangkan menurut Zainal Arifin dalam buku (Kristanto, 2018) observasi adalah suatu proses yang didahului dengan pengamatan kemudian

pencatatan yang bersifat sistematis, logis, objektif, dan rasional terhadap berbagai macam fenomena dalam situasi yang sebenarnya, maupun situasi buatan.

Adapun salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku nonverbal yakni dengan menggunakan teknik observasi. Metode observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indera mata dan dibantu dengan panca indera lainnya. Kunci keberhasilan observasi sebagai teknik pengumpulan data sangat banyak ditentukan pengamat sendiri, sebab pengamat melihat, mendengar, mencium, atau mendengarkan suatu objek penelitian dan kemudian ia menyimpulkan dari apa yang ia amati itu. Pengamat adalah kunci keberhasilan dan ketepatan hasil penelitian (yusuf, 2014).

Observasi untuk tujuan empiris mempunyai tujuan bermacam-macam. Observasi juga memiliki fungsi bervariasi. Tujuan dari observasi berupa deskripsi, melahirkan teori dan hipotesis (pada penelitian kualitatif. Fungsi observasi secara lebih rinci terdiri dari deskripsi, mengisi, dan memberikan data yang dapat digeneralisasikan. Deskripsi, berarti observasi digunakan untuk menjelaskan, memberikan, dan merinci gejala yang terjadi.

### 3.4.2 Wawancara

Wawancara juga merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif. Secara sederhana dapat dikatakan wawancara (interview) adalah salah satu kejadian atau suatu proses interaksi sosial antara pewawancara (interviewer) dan sumber informasi atau orang yang di wawancarai (interviewee) melalui komunikasi langsung (yusuf, 2014).



Wawancara bertujuan mencatat opini, perasaan, emosi, dan hal lain berkaitan dengan individu yang ada dalam organisasi. Dengan melakukan interview, peneliti dapat memperoleh data yang lebih banyak sehingga peneliti dapat memahami budaya melalui bahasa dan ekspresi hak yang diinterview; dan dapat melakukan klarifikasi atas hal-hal yang tidak diketahui. Pertanyaan pertama yang perlu diperhatikan dalam interview adalah Siapa yang harus diinterview ? Untuk memperoleh data yang kredibel maka interview harus dilakukan dengan Know ledgeable Respondent yang mampu menceritakan dengan akurat fenomena yang diteliti. Isu yang kedua adalah Bagaimana membuat responden mau bekerjasama? Untuk merangsang pihak lain mau meluangkan waktu untuk diinterview, maka perilaku pewawancara dan responden harus selaras sesuai dengan perilaku yang diterima secara sosial sehingga ada kesan saling menghormati. Selain itu, interview harus dilakukan dalam waktu dan tempat yang sesuai sehingga dapat menciptakan rasa senang, santai dan bersahabat. Kemudian, peneliti harus berbuat jujur dan mampu meyakinkan bahwa identitas responden tidak akan pernah diketahui pihak lain kecuali peneliti dan responden itu sendiri.

Data yang diperoleh dari wawancara umumnya berbentuk pernyataan yang menggambarkan pengalaman, pengetahuan, opini dan perasaan pribadi. Untuk memperoleh data ini peneliti dapat menggunakan metode wawancara standar yang terstruktur (Schedule Standardised Interview), interview standart akterskedul (Non- Schedule Standardised Interview) atau interview informal (Non Standardised Interview). Ketiga pendekatan tersebut dapat dilakukan dengan teknik sebagai berikut:

1. Sebelum wawancara dimulai, perkenalkan diri dengan sopan untuk menciptakan hubungan baik
2. Tunjukkan bahwa responden memiliki kesan bahwa dia orang yang penting
3. Peroleh data sebanyak mungkin
4. Jangan mengarahkan jawaban
5. Ulangi pertanyaan jika perlu
6. Klarifikasi jawaban
7. Catat interview (Chairi, 2009).

### 3.4.3 Dokumentasi

Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Peneliti perlu memiliki kepekaan teoretik untuk memaknai semua dokumen tersebut sehingga tidak sekadar barang yang tidak bermakna.

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang tertulis, metode dokumentasi berarti tata cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif (yusuf, 2014).

Teknik atau studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil-dalil atau hukum-hukum dan lain-lain berhubungan dengan masalah

penelitian. Dalam penelitian kualitatif teknik pengumpulan data yang utama karena pembuktian hipotesisnya yang diajukan secara logis dan rasional melalui pendapat, teori, atau hukum-hukum, baik mendukung maupun menolak hipotesis tersebut.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data atau metode analisis data kualitatif adalah metode yang banyak digunakan dalam penelitian. Metode analisis merupakan langkah penting yang perlu diterapkan untuk mendapatkan hasil penelitian sesuai yang diinginkan. Dalam metode analisis data kualitatif diperlukan pendekatan dari data yang bersifat subyektif. Analisis dengan metode kualitatif tidak bersifat general, karena sifatnya yang subyektif yaitu berdasarkan pemahaman masing-masing individu atau peneliti. Data kualitatif dapat berupa gambar, teks, dan aneka simbol.

Menurut Miles dan Huberman, analisis dibagi menjadi beberapa tahap yaitu sebagai berikut:

#### 1. Reduksi Data

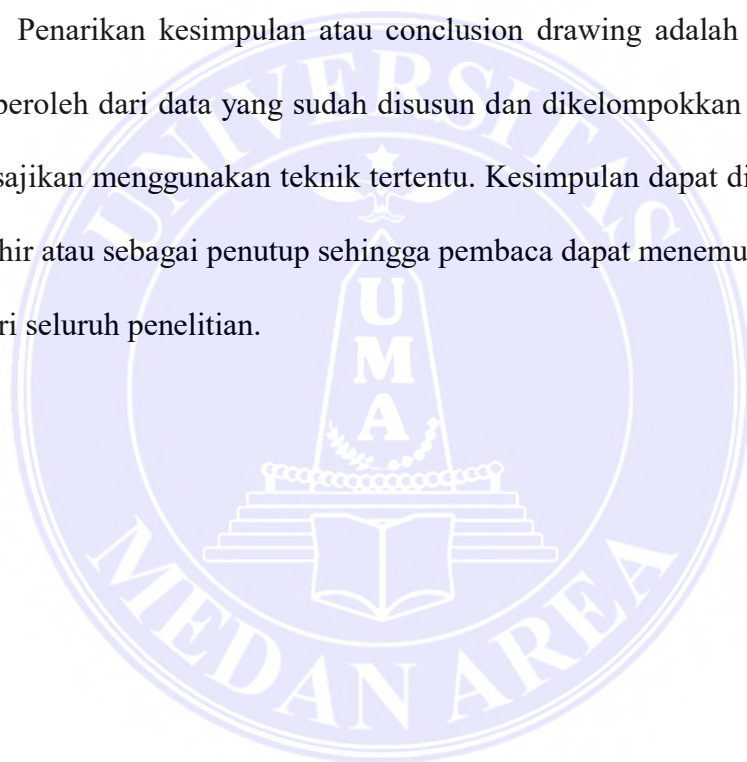
Reduksi data adalah tahap penyederhanaan data sesuai dengan kebutuhan agar mudah mendapatkan informasi. Data yang sudah dikumpulkan akan dikategorikan atau dikelompokkan menjadi data yang sangat penting, kurang penting, dan tidak penting. Selanjutnya peneliti bisa menyimpan mana data yang perlu dan membuang data yang tidak perlu untuk penelitian. Dengan begitu data akan lebih sederhana dan jelas sehingga mudah ke tahap selanjutnya.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan untuk menampilkan data yang sudah direduksi ke dalam bentuk grafik, chart, dan lainnya. Tujuannya agar lebih mudah disampaikan dan dipahami oleh pihak lain. Ini juga akan memudahkan pembaca dalam menyerap informasi yang terdapat dalam data.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan atau conclusion drawing adalah informasi yang diperoleh dari data yang sudah disusun dan dikelompokkan yang kemudian disajikan menggunakan teknik tertentu. Kesimpulan dapat diletakkan paling akhir atau sebagai penutup sehingga pembaca dapat menemukan kesimpulan dari seluruh penelitian.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, manajemen pelayanan dalam pengelolaan program kartu pencari kerja (ak-1) di dinas ketenagakerjaan kota medan dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Pembuatan kartu pencari kerja di dinas ketenagakerjaan kota medan dilihat dari segi sebagai berikut :

- a. Keandalan(reliability) setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal khususnya di dinas ketenagakerjaan kota medan bagian pembuatan kartu pencari kerja artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesah yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. sebuah pelayanan disini adalah hal yang perlu diperhatikan oleh instansi, karena aktifitas yang dilakukan banyak bergantung pada sifat masyarakat dalam berinteraksi langsung dengan instansi.
- b. Berwujud (tangibles) Dari segi berwujud (tangibles) dari hasil wawancara peneliti terhadap salah satu masyarakat yang mengurus kartu pencari kerja (ak-1) di dinas ketenagakerjaan kota medan menyatakan bahwa: “kalau masalah bukti fisik ataupun wujud (tangibles) disini sudah cukup baik

dilihat dari segi gedungnya, parkir, toilet, serta fasilitas lainnya seperti computer, wifi gratis dan lain sebagainya

- c. Ketanggapan (responsiveness) Dari segi respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan juga sudah cukup cepat terbukti dengan adanya petugas yang berperan sebagai pemandu di area pelayanan yang siap dan sigap membantu pengguna layanan pencari kerja (ak-1) yang mengalami kesulitan di dinas ketenagakerjaan khususnya dibidang pembuatan kartu pencari kerja,
- d. Jaminan (assurance) dari segi jaminan dinas ketenagakerjaan kota medan khususnya dibagian pengelolaan program kartu pencari kerja juga menyediakan beberapa jaminan yang diberikan terhadap masyarakat misalnya jaminan waktu dan jaminan biaya, jaminan yang dimaksud disini juga bisa berupa upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi masyarakat terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal misalnya jaminan pelayanan yang ada di dinas ketenagakerjaan kota medan yaitu dalam pembuatan kartu pencari kerja tidak membutuhkan biaya sama sekali atau gratis dengan adanya jaminan biaya tersebut otomatis masyarakat lebih merasa mudah dalam hal mengurus kartu pencari kerja tanpa perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.
- e. Empati(emphaty) Pegawai maupun pejabat di dinas ketenagakerjan bidang pengelolaan kartu pencari kerja ini juga mempunyai kemampuan dan sikap emphaty yang tinggi Contoh ketika pegawai ataupun pejabatnya dengan tulus mau mengajak bicara terlebih dahulu masyarakat yang ingin mengurus

kartu pencari kerja . mengajak bicara disini Bukan berarti untuk menginterogasi, namun orang yang memiliki sikap empati tinggi menganggap orang lain lebih menarik ketimbang dirinya sendiri.

2. Faktor Penghambat pembuatan kartu pencari kerja di dinas ketenagakerjaan kota medan

- a. masyarakat yang paling penghambat dalam pelayanan kepengurusan kartu pencari kerja yaitu yang pertama banyaknya masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan misalnya dipersyaratkan diminta pasfoto 3x4 tapi yang dibawa 4x6, selanjutnya itu masih banyak masyarakat yang belum paham cara mendaftar online bahkan ada pulak masyarakat yang tidak mempunyai ponsel yang menjadi alat untuk mendaftar secara online.
- b. Dinas ketenagakerjaan kota medan Dari dinas ketenagakerjaan sendiri yang menjadi penghambat yaitu pertama kurangnya info persyaratan yang dapat mempermudah masyarakat untuk mengaksesnya seperti di buatnya di internet sesuai dengan web resminya, selanjutnya itu tidak ada fasilitas komputer yang dapat membantu mendaftarkan secara online bagi masyarakat yang ketinggalan ponsel ataupun masyarakat yang tidak punya ponsel sama sekali, terus minimnya kedisiplinan para aparatur terhadap waktu misalnya pada saat jam istirahat 12.00-13.00 tetapi pada saat jam 13.00 belum jugs dimulai pelayanan sehingga membuat masyarakat menjadi lama untuk menyelesaikan dalam pembuatan kartu ak-1 dengan adanya hambatan tersebut dapat menimbulkan ketidak lancarannya kepengurusan pembuatan kartu pencari kerja (ak-1) dikarenakan pemahaman dalam pendaftaran online, kedisiplinan waktu, serta perlengkapan fasilitas

pelayanan merupakan suatu unsur yang sangat penting dalam meningkatkan kemudahan serta memperlancar pelayanan pembuatan kartu pencari kerja.

## 5.2 Saran

1. Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan perlu terus memperkuat langkah-langkah strategis yang telah diambil, seperti memastikan prosedur administratif yang terstruktur dan peningkatan keahlian petugas, serta meningkatkan transparansi informasi kepada masyarakat pencari kerja. Selain itu, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dan kolaborasi dengan mitra terkait dapat memperkuat pelayanan.
2. Dinas juga disarankan untuk lebih aktif dalam menerima masukan dan melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Dengan langkah-langkah ini, Dinas dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK1) dan memberikan dampak positif yang lebih besar bagi pengembangan sumber daya manusia di Kota Medan.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Arikunto Suharsini, 2002, *Metodologi Penelitian*, edisi kedua, penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, M. Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dwiyanto, Agus, 1995. *Penilaian Kerja Organisasi Pelayanan Publik*. Makalah disampaikan pada Seminar Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Penerbit Gama
- Inu Kencana Syafie. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Kadir, Abdul, 2016. *Studi Pemerintah Daerah dan Pelayanan Publik*. : CV. Dharma Persada, 2016.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.
- Koentjaraningrat.1987.*Metode-metode Penelitian Masyarakat.Edisi Ketiga* Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta : Referensi
- Republik Indonesia, 2012. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta.
- Sinambela, L.P. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA

Suwitri, Sri. 2009. Konsep Dasar Kebijakan Publik. Semarang : UNDIP

Waldo, Dwight, 1991. *Pengantar Study Publik Administration*. Jakarta : Bumi Aksara

### **Jurnal**

Aprilia Nurhasana bakri dan Latip, 2021 *Analisis Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai*, Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis 3(2)

Cosmas Restu Inocent, 2015 *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK 1) di Dinas Sosial Dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak*, Jurnal Ilmu Pemerintahan 4(1)

### **Internet**

[disnaker.pemkomedan.go.id](http://disnaker.pemkomedan.go.id)  
[disnaker.sumutprov.go.id](http://disnaker.sumutprov.go.id)

### **Rujukan Dokumen**

Laporan akuntabilitas jumlah orang yang membuat kartu tanda pencari kerja (AK-1) pada bulan juli tahun 2023 di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.

Profil dan Struktur Organisasi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.

## LAMPIRAN 1 : PEDOMAN WAWANCARA

No	Indikator	Pertanyaan
1	Tangible	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana penampilan fisik gedung Dinas Ketenagakerjaan kota Medan?</li> <li>2. Apakah fasilitas di Dinas Ketenagakerjaan sudah tersedia lengkap dan memberikan kenyamanan pada pengunjung?</li> <li>3. Apakah fasilitas dalam pelayanan pembuatan AK-1 sudah lengkap dan memadai?</li> <li>4. Bagaimana dengan fasilitas untuk pengunjung atau pelanggan, seperti ruang tunggu, toilet, musholah, serta parkir apakah fasilitas tersebut sudah tersdia?</li> <li>5. Bagaimana penampilan, kerapihan serta kebersihan pegawai didinas ketenagakerjaan kota medan?</li> <li>6. Apakah anda merasa nyaman saat mengerjakan urusan di dinas ketenagakerjaan kota medan?</li> </ol>
2	Reliability	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah prosedur pelayanan yang diberikan mudah dimengerti serta tidak berbelit-belit?</li> <li>2. Apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan?</li> <li>3. Apakah seluruh pegawai mampu menjalankan tugasnya dengan baik serta professional?</li> <li>4. Apakah anda mudah mengerti dengan prosedur pelayanan yang diberikan?</li> </ol>
3	Responsiviness	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah para pegawai cepat dan tanggap dalam menanggapi pertanyaan pengunjung/pelanggan?</li> <li>2. Apakah pegawai selalu cepat respon terhadap pengunjung/pelanggan yang mengalami kesulitan dalam proses pembuatan AK-1?</li> <li>3. Bagaimana menurut saudara terhadap respon pegawai dalam menanggapi setiap pertanyaan saudara?</li> <li>4. Apakah para pegawai selalu siap melayani di posisi masing-masing pada jam pelayanan?</li> </ol>
4	Assurance	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah dengan mengikuti seluruh prosedur yang sudah ditetapkan menjamin bahwa urusan yang sedang dikerjakan akan selesai dengan baik?</li> </ol>
5	Emphaty	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah para pegawai menanggapi dengan sopan terhadap semua pengunjung/pelanggan yang sedang melakukan urusannya?</li> <li>2. Apakah tersedia sarana untuk menyampaikan kritik dan saran bagi pengunjung yang mungkin kurang puas terhadap pelayanan?</li> </ol>

## LAMPIRAN 2 : SURAT IZIN RISET DARI KAMPUS

	<b>UNIVERSITAS MEDAN AREA</b> <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223 Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122 Website: <a href="http://www.uma.ac.id">www.uma.ac.id</a> E-Mail: <a href="mailto:univ_medanarea@uma.ac.id">univ_medanarea@uma.ac.id</a>	
Nomor : 1146 /FIS.2/01.10/VII/2023	11 Juli 2023
Lamp : -	
Hal : Pengambilan Data/Riset	
Yth, <b>Kepala Badan Riset Inovasi Daerah (BRIDA)</b> Di Tempat	
Dengan hormat,	
Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :	
Nama : Bintang Megawati	
N P M : 178520030	
Program Studi : Administrasi Publik	
Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di <b>Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan</b> , dengan judul Skripsi " <i>Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan</i> "	
Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area	
Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin	
Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.	
	Dekan,  <b>Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si</b>
CC : File,-	
	

### LAMPIRAN 3 : SURAT IZIN RISET DARI BRIDA



PEMERINTAH KOTA MEDAN BADAN RISET DAN  
INOVASI DAERAH  
Jalan Jenderal Besar A. H. Nasution Nomor 32 Medan Kode Pos  
20143  
Telp. (061) 7873439 Fax. (061) 7873314  
E-mail : [brida@pemekomedan.go.id](mailto:brida@pemekomedan.go.id) Website :  
[www.brida.pemekomedan.go.id](http://www.brida.pemekomedan.go.id)

#### SURAT REFERANSI RISET

Nomor : 000.9/1309

- DASAR :
1. Peraturan Daerah Kota Medan Nomor : 8 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Medan.
  2. Peraturan Walikota Medan Nomor : 97 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan.

Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Nomor 1146/FIS.2/01/VII/2023 Tanggal 11 Juli 2023 Perihal Izin Pengambilan Data/Riset.

MENIMBANG : Bintang Megawati  
NAMA : 178520030  
NIM : Administrasi Publik  
JURUSAN : Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan  
LOKASI : "Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan Kartu Tanda  
JUDUL : Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan" 1 (satu) Bulan  
LAMANYA : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area  
PENANGGUNG JAWAB :

Melakukan Riset, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Riset terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Perangkat Daerah lokasi yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Riset.
3. Tidak dibenarkan melakukan Riset atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah ditetapkan.
4. Hasil Riset diserahkan kepada Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan selambat lambatnya 2 (dua) bulan setelah Riset dalam bentuk softcopy atau melalui Email ([brida@pemekomedan.go.id](mailto:brida@pemekomedan.go.id)).
5. Surat keterangan Riset dinyatakan batal apabila pemegang surat keterangan tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat keterangan Riset ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan

Pada Tanggal : 18 Juli 2023



Tembusan :

1. Wali Kota Medan (sebagai Laporan).
2. Kepala Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Arsip.



## LAMPIRAN 4 : SURAT KETERANGAN SELESAI RISET

PEMERINTAH KOTA MEDAN  
DINAS KETENAGAKERJAAN  
Jln. K.H. Wahid Hasyim No. 14 Telp. 4514424 Fax. 4511428  
MEDAN – 20154

---

---

### SURAT KETERANGAN

Nomor :

000.9/5110

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, dengan ini menerangkan bahwa :

1. Nama : BINTANG MEGAWATI

NIM : 178520030

Jurusan : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Yang namanya tersebut di atas benar telah selesai melaksanakan Riset/Penelitian untuk pengambilan Data di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dengan judul :

“ Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan”

Demikian Surat Keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, 04 Agustus 2023



Ditandatangani secara elektronik oleh :

**KEPALA DINAS KETENAGAKERJAAN  
KOTA MEDAN,**

**ILLYAN CHANDRA SIMBOLON, S.STP, M.SP**

Pembina Tk. I(I/IIb)

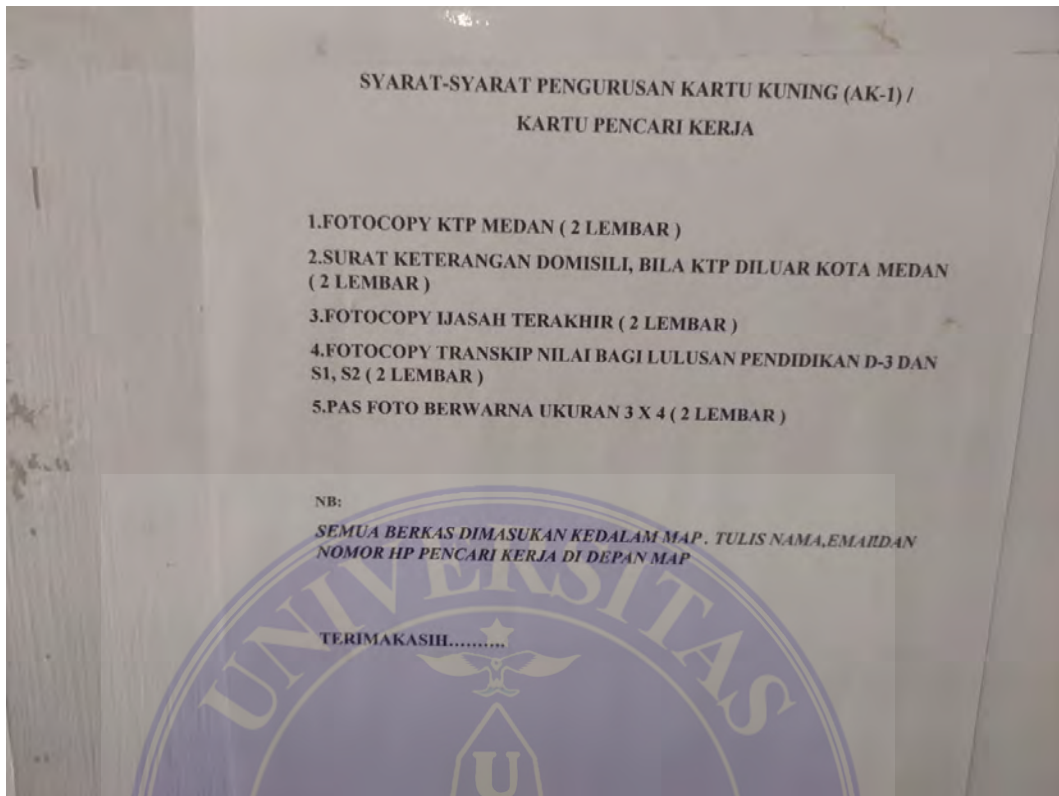
NIP 198010231999121001

Tembusan:

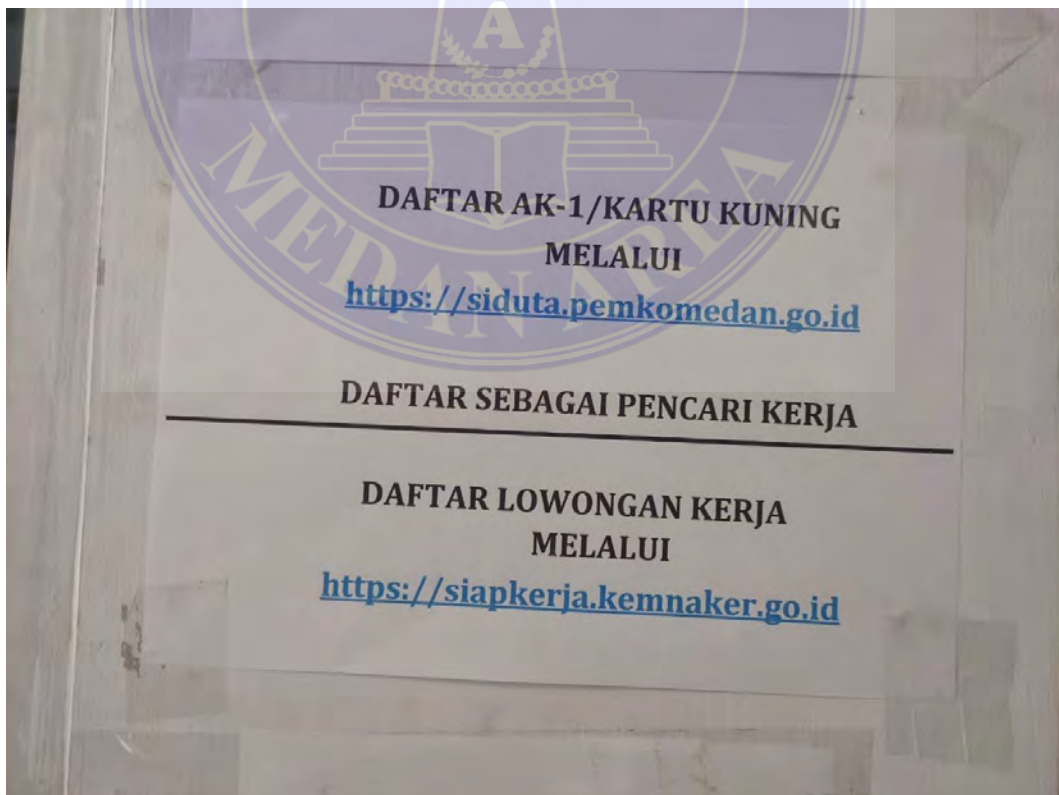
1. Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan;
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area;
3. Pertinggal.







Contoh Syarat – syarat Pengurusan Kartu Kuning (AK-1)



Contoh Link Daftar AK-1/ Kartu kuning



**Gambar : Kantor Dinas Ketenaga Kerjaan Kota Medan**



**Gambar : Ruangn pengurusan Kartu pencari Kerja**