FORM JGV-4

**KUALITAS JASA PELAYANAN KARTU KUNING (AK1)**

**DI KANTOR DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI**

**KOTA BOGOR**

**SERVICE QUALITY OF YELLOW CARD (AK1)**

**IN THE OFFICE OF MANPOWER AND TRANSMIGRATION**

**OF BOGOR CITY**

Anugrah Dwi Cahyo Prabowo1\*, Beddy Iriawan Maksudi2, Euis Salbiah3

1Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda, Jl Tol Ciawi No 1, Kotak Pos 35 Bogor 16770.

2 Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda, Jl Tol Ciawi No 1, Kotak Pos 35 Bogor 16770.

3Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda, Jl Tol Ciawi No 1, Kotak Pos 35 Bogor 16770.

\*Korespondensi: Anugrah Dwi Cahyo Prabowo. HP: 08568620165; [anugrahdwicahyoprabowo@gmail.com](mailto:anugrahdwicahyoprabowo@gmail.com)

(Diterima oleh Dewan Redaksi: xx-xx-xxxx)

(Dipublikasikan oleh Dewan Redaksi: xx-xx-xxxx )

ABSTRACT

A good governance is a government that carries out the best service in managing various types of services that exist in government institutions. The purpose of this study is finding out the relationship between the quality of yellow card service (AK1) service and community satisfaction in Manpower and Transmigration Service office of Bogor. This study used the theory of service quality from Zeithhaml, Parasuraman & Berry. The research method used descriptive method using quantitative. Data acquisition through Literature Study and Field Study. Meanwhile the data analysis technique uses Weight Mean Score (WMS) calculation. In collecting data using incidental sampling technique with the formula taro yamane with a population of service users as many as 122 people, a sample of 55 respondents. The results obtained by the assessment rate is 4.29 with a very good assessment of the results of the questionnaire processing of 55 respondents, this means that the overall service quality has been very good but there are still some shortcomings felt by users of this service as evidenced by the assessment among other dimensions because Inadequate and organized factors in the waiting room are also inadequate. Finally, the researchers suggested that there should be a focus on improving facilities and infrastructure in the yellow card service department, also expected to be able to make the latest innovations that can captivate people, good innovation is certainly the hope of many people, Researcher's advice is for the agency to create an Information Base and Job seeker data becomes one place in the application where the job market application can be accessed by the community itself.

**Keywords:** Service Quality, Repairs, Facilities and infrastructure

ABSTRAK

Pemerintahan yang baik tentunya adalah pemerintahan yang menjalankan pelayanan dengan sebaik-baiknya pengelolaan berbagai jenis pelayanan yang ada pada lembaga pemerintahan.

Tujuan penelitian ini tentunya adalah untuk mengetahui Hubungan kualitas jasa pelayanan kartu kuning (AK1) dengan kepuasan masyarakat di kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Bogor. Penelitian ini menggunakan teori kualitas jasa pelayanan dari Zeithhaml, Parasuraman & Berry. Metode penelitian menggunakan metode Deskriptif dengan menggunakan Kuantitatif. Perolehan data melalui Studi Kepustakaan dan Studi Lapangan. Sedangkan teknik analisis data menggunakan perhitungan *Weight Mean Score* (WMS).Dalam pengumpulan data menggunakan teknik sampling incidental dengan rumus taro yamane dengan populasi masyarakat pengguna layanan sebanyak 122 orang, sampel penelitian sebanyak 55 responden. Hasil penelitian diperoleh angka penilaian yaitu 4.29 dengan penilaian sangat baik dari hasil pengolahan angket dari 55 responden, Hal ini mengartikan Kualitas pelayanan keseluruhan sudah sangat baik tetapi masih ada beberapa kekurangan yang dirasakan langsung oleh para pengguna layanan ini terbukti dari penilaian di antara dimensi yang lain karena faktor kurang lengkap dan tertatanya pada bagian ruang tunggu juga sarana prasarana yang disediakan tidak memadai. Akhirnya peneliti menyarankan agar Perlu adanya fokus perbaikan sarana dan prasarana di bagian pelayanan kartu kuning , juga diharapkan mampu Membuat inovasi terbaru yang dapat memikat hati masyarakat, inovasi yang bagus tentunya menjadi harapan banyak pihak, Saran dari peneliti adalah agar pihak dinas membuat Pusat Pangkalan Informasi dan Data pencari kerja menjadi satu wadah dalam aplikasi yang dimana aplikasi bursa kerja tersebut dapat diakses sendiri oleh masyarakat.

**Kata Kunci**: Kualitas Jasa Pelayanan, Perbaikan, Sarana dan Prasarana

Anugrah Dwi Cahyo Prabowo, 2018. Kualitas Jasa Pelayanan Kartu Kuning di Kota Bogor.

PENDAHULUAN

Pada dasarnya terdapat 3 fungsi pemerintahan seiring bergulirnya otonomi dan reformasi, yaitu penyelenggaraan pemerintahan, penyelenggaraan pembangunan dan penyelenggara layanan public wajib untuk memenuhi dan kualitas pelayanan public dapat ditingkatkan.

Pelaksanaan reformasi pada pelayanan tidak hanya terjadi di pemerintah pusat saja, seperti Dinas Sosial dan Ketenagakerjaan Kota Bogor yang telah berupaya mereformasi pelayanan di Bagian Pelayanan AK1 bagi para pencari kerja dimana pelayanan telah memenuhi unsur SPM yaitu adanya SOP, perbaikan waktu penyelesaian, tarif selama pelayanan, produk dan jenis Pelayanan, dan sarana prasarana pelayanan public.

Terdapat tiga bentuk pelayanan administrasi di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Bogor.

1. Pelayanan imigrasi IMTA dimana pelayanan ini terfokus untuk membantu keimigrasian, dimana pihak perusahaan yang memiliki pegawai asing yang mempunyai visa kerja harus wajib memiliki izin dan mendaftar (melapor) kepada pihak dinas terkait yang telah bekerjasama dengan Imigrasi.
2. Pelayanan pengurusan paspor CTKI adalah bentuk syarat lanjutan bagi para pencari kerja lokal yang akan mengadu nasib di negara lain, dengan adanya paspor CTKI maka pegawai yang bekerja diluar negeri dapat tercatat secara resmi oleh negara untuk meminimalisir tenaga kerja illegal yang tidak memiliki syarat dan dokumen yang sah.
3. Pelayanan AK1 Kartu Kuning yang diprioritaskan untuk masyarakat yang sedang mencari kerja di Kota Bogor. Sehingga diharapkan nantinya keahlian yang dimiliki seseorang dapat tersalurkan karena pihak pencari kerja akan dibuatkan akun resmi pencari kerja.

Penulis merasa tertarik untuk meneliti Kualitas Jasa Pelayanan Kartu Kuning karena Pelayanan Kartu kuning adalah pelayanan vital dan merupakan kebutuhan masyarakat untuk memenuhi persyaratan pelamar kerja di berbagai instansi.

Permasalahan yang sering dikeluhkan oleh para pemohon kartu kuning dalam pelayanan kartu AK1 diantaranya adalah:

1. Fasilitas yang masih belum maksimal, contohnya hanya terdapat beberapa peralatan pendukung dalam pelaksanaan pelayanan (Terdapat 2 Komputer beserta 1 Printer aktif).
2. Tidak adanya sistem antrian dalam pelayanan (Masih menggunakan sistem manual/Daftar tunggu).
3. Tidak memadainya ruang tunggu (Kondisi ruangan sempit dengan kursi pelayanan hanya 2 buah, dan kursi tunggu deret sebanyak 7 buah).
4. Petugas pelayanan terkadang meninggalkan tugasnya dalam durasi waktu lebih lama (Jam Operasional 08.00-15.30 petugas harus selalu stand by tapi terkadang jadwal tidak sesuai).
5. Kurangnya Jumlah SDM pelayanan (Sesuai standar minimum jumlah SDM pelayanan AK1 adalah 3 Orang namun hanya diisi oleh 1 orang).

Menyikapi fenomena tersebut seharusnya pihak dinas mengambil langkah konkrit agar pelayanan kartu kuning dapat terimplementasi dengan baik dan berhasil memenuhi kepuasan publik, Pelaksanaan Pelayanan seharusnya berjalan maksimal agar menutupi atau bahkan mengurangi kekurangannya itu sendiri. Banyaknya Jumlah pencari kerja seharusnya didukung oleh kualitas pelayanan yang baik dan memadai. Maka hal ini bisa menjadi tolak ukur sekaligus sebagai spirit guna menjawab tantangan perubahan ke arah perbaikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan rakyat demi terwujudnya kesejahteraan rakyat.

MATERI DAN METODE

Menurut Sugiyono (2007:1) Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dimana analisis adalah penelitian untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara satu variabel dengan variabel lain.

Penulis menggunakan teori Zeithmal. Dimana kualitas pelayanan merupakan tingkat ketidaksesuaian antara harapan dengan keinginan pelanggan dan juga persepsi para pelanggan tersebut. Kualitas pelayanan disini dapat dinilai dengan melihat dimensi-dimensi. Dimensi tersebut diantaranya berikut *Tangible, Reliability, Responsivess, Assurances, Emphaty.*

POPULASI DAN SAMPEL

Jumlah Pengguna layanan adalah Sebanyak 122 Orang (Data bulan Desember 2017). Untuk menemukan sampel Peneliti menggunakan tingkat kesalahan 5% atau tingkat kepercayaan terhadap populasi sebesar 95%, maka digunakan rumus Taro Yamane. Dari populasi kita dapatkan jumlah *representative* yang berjumlah 55 orang. maka digunakan rumus Yamane, yaitu :

n =

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Populasi

d = Presisi (perkiraan kesalahan yang ditentukan / ditetapkan yaitu 0,1)

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner
2. Observasi
3. Wawancara
4. Studi Kepustakaan
5. Dokumentasi

TEKNIK ANALISIS DATA

Menurut Bakri Siregar (2006: 70) data yang diperoleh dari lapangan laalu diolah berdasarkan jawaban responden melalui angket/data kuesioner yang menggunakan rumus Weight Mean Score (WMS) :

**M = ∑ f(x)/n**

Keterangan:

M = Perolehan angka penafsiran atau kriteria penafsiran

∑ = Penjumlahan

f = Frekuensi jawaban responden

x = Pembobotan (skala nilai)

n = Jumlah sampel penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam hasil ini, identitas responden diambil secara random dan sebelum masuk ke perhitungan peneliti melakukan uji validitas, dan realibilitas terlebih dahulu.

Adapun hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan berdasarkan ukuran tiap dimensi dapat dilihat dalam penjelasan berikut:

Untuk menjelaskan penerapan Kualitas Jasa Pelayanan diperoleh analisis data dan penarikan kesimpulan dari hasil angket atau kuesioner tersebut menggunakan statistik sederhana dengan perhitungan *Weight Mean score* (WMS), yaitu dilakukan pembobotan untuk setiap item pertanyaan kemudian dirata-ratakan. Nilai rata-rata tersebut mencerminkan deksripsi setiap indikator dalam setiap dimensi. Untuk mengetahui Hubungan variabel kualitas jasa pelayanan kartu kuning (AK1) dengan kepuasan masyarakat digunakan pendapat bahwa kualitas jasa pelayanan di bagi dalam lima dimensi sebagai berikut:

1. Tangibel (berwujud): Penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi
2. Empathy (empati): Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi dari pegawai terhadap konsumen
3. Reliability (kehandalan): Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
4. Responsivenes (ketanggapan): Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen
5. Assurance (Jaminan): kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

Rekapitulasi Dimensi Tangibel



Berdasarkan hasil tabel Rekapitulasi Dimensi tangible diketahui untuk sarana dan prasarana yang sudah ada pada Dinas belum memadai dan belum didukung oleh keadaan ruang tunggu yang bersih. Sehingga masih dikatakan belum membuat nyaman para pengguna layanan. Berdasarkan penuturan Kepala Seksi Penempatan dan Perluasan Kerja pada dasarnya ruang pelayanan belum memadai dikarenakan keterbatasan anggaran biaya dan ruang pelayanan belum bisa menampung sebagian data masyarakat dikarenakan keterbatasan ruang dan lemari yang cukup sempit, sedangkan untuk penampilan petugas pelayanan sudah terkategorikan sangat baik karena petugas dituntut untuk berpakaian rapi ketika melayani pelanggan tetapi ada beberapa responden yang masih mengkritisi penampilan para petugas dikarenakan belum ada seragam resmi yang disediakan untuk petugas.

Rekapitulasi Dimensi Emphaty



Berdasarkan rekapitulasi dimensi Emphaty dari 3 indikator tersebut masyarakat menyatakan bahwa dimensi tersebut sudah terlampau sangat baik, dengan nilai total 4,66 dengan kategori sangat baik. Nilai sangat baik tersebut tentunya bukan berarti dimensi tersebut telah sempurna tetapi masih juga terdapat beberapa kekurangan jika responden benar-benar kritis atas indicator-indikator yang telah disusun dan berdasarkan pengalaman yang terjadi dilapangan.

**Rekapitulasi Dimensi Reliability**



Berdasarkan rekapitulasi dimensi didapati 3 indikator tersebut masyarakat menyatakan bahwa dimensi tersebut sudah terlampau sangat baik, dengan nilai total 4,67 dengan kategori sangat baik. Dari ketiga indikator tersebut petugas memiliki kehandalan dan kecermatan untuk menggunakan prasarana di ruang pelayanan itu sendiri, terlebih petugas telah berhasil menerapkan standar pelayanan AK1.

**Rekapitulasi Dimensi Responsivnes**



Berdasarkan rekapitulasi dimensi Responsivnes (Daya tanggap) didapati 3 indikator tersebut masyarakat menyatakan bahwa dimensi tersebut sudah terlampau sangat baik, dengan nilai total 4,62 dengan kategori sangat baik. Dari ketiga indikator tersebut petugas telah dinilai berhasil memberikan daya tanggap baik kepada masyarakat serta adanya dukungan pihak dinas agar pelayanan selalu berjalan.

**Rekapitulasi Dimensi Assurance**



Berdasarkan rekapitulasi dimensi Assurance didapati dari 2 indikator tersebut masyarakat menyatakan bahwa dimensi tersebut sudah terbilang baik dengan nilai total 3,95 dengan kategori baik. Dari kedua indikator tersebut pihak dinas telah memberikan kebebasan biaya bagi para pelanggan kartu kuning namun sayangnya masih terdapat keraguan masyarakat mengenai kemananan data pelanggan kartu kuning, karena itu masyarakat takut nantinya data tersebut akan digunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

**Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Keseluruhan**



Kualitas Jasa pelayanan pembuatan kartu kuning di kantor dinas tenaga kerja dan transmigrasi Kota Bogor menurut survey yang dilakukan kepada 55 pemohon dari 15 indikator dengan nilai rataan sebesar 4.29 dan termasuk dalam kategori sangat baik. Untuk penilaian tertinggi ada pada indicator ramah kepada masyarakat dengan rataan 4.76 dalam kategori sangat baik, hal ini mengartikan bahwa petugas telah menerapkan sikap dan attitude yang baik kepada masyarakat, ini membuktikan bahwa untuk attitude sudah berjalan maksimal sebagaimana penerapan aturan yang berlaku pada dinas tersebut, tetapi ada juga beberapa indicator yang masih bernilai rendah terutama pada indikator sarana dan prasarana yang memadai, hal ini mengartikan bahwasanya sarana dan prasarana pendukung belum dapat memenuhi kriteria bahkan harapan masyarakat. Ini terbukti dari hasil dari kuesioner dimana rata-rata masyarakat menyatakan nilai cukup baik yang berarti untuk penilaian dari sarana dan prasarana memang belum cukup, dan satu hal lagi yang benar-benar menjadi hal untuk dikritisi oleh masyarakat adalah indikator kenyamanan ruang tunggu dengan nilai rataan 3.07 kategori cukup baik, tentunya kenyamanan yang pelanggan rasakan sesuai dengan kondisi sarana yang ada, kurangnya jumlah sarana dan kurang tertatanya kebersihan ruang tunggu pelayanan menjadi fokus yang harus dibenahi oleh pihak dinas, dimana masyarakat juga jeli untuk menilai hal-hal kecil yang bisa menganggu jalannya pelayanan. Masyarakat juga berpendapat masih kurang yakinnya atas jaminan keamanan data pelanggan dimana masyarakat sebagian besar masih ragu karena data yang diberikan juga tidak hanya sekedar data diri melainkan rekapan seperti fotokopi KTP, Nomer Telepon, Berat Badan, Tinggi Badan, bahkan fotokopi ijazah terakhir, terlebih masyarakat juga menilai tidak adanya aplikasi khusus untuk memudahkan akses pengguna layanan untuk mengakses diri. Fungsi kartu kuning itu sendiri juga agar masyarakat dapat meraih pekerjaan dengan mudah dan kedepannya bisa dicari oleh pihak perusahaan tanpa harus mencari pekerjaan sendiri, hal inilah yang membuat masyarakat masih ragu atas keamanan data pengguna.

Keberadaan kantor dinas ini baru berdiri setahun yang lalu sehingga sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan kartu kuning masih terdapat kekurangan disebabkan terbatasnya anggaran sehingga sarana dan prasarana yang dimiliki minim. Sarana dan prasana yang digunakan oleh Dinas saat ini masih menggunakan eks kantor lama yaitu kantor Dinas Sosial yang sudah tidak memadai untuk dipergunakan. Diharapkan dialokasikan anggaran baru untuk penyediaan sarana dan prasarana, kedepannya dapat menunjang penyediaan layanan kepada masyarakat akan lebih baik.

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pihak dinas, dimana penulis disini mewawancarai kepala seksi penempatan dan perluasan kerja, juga beberapa pihak petugas pelayanan mengenai penilaian atas pelayanan yang diberikan oleh mereka kepada pelanggan kartu kuning. Pihak dinas merasa senang bahwa penilaian atas kinerja yang mereka berikan sesuai dengan harapan masyarakat namun bukan berarti sudah sesuai dengan target harapan masyarakat karena pihak dinas sering menerima aduan pelanggan secara langsung, berarti masih ada kekurangan di dalam perjalanan proses pelayanan. Dalam wawancara dengan peneliti mengenai indikator tentang Sarana dan Prasarana pelayanan kartu kuning dengan nilai rataan sebesar 2,91 termasuk dalam kategori cukup baik pihak dinas mengungkapkan alasannya bahwa Keberadaan kantor dinas ini baru berdiri setahun yang lalu sehingga sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan kartu kuning masih terdapat kekurangan disebabkan terbatasnya anggaran sehingga sarana dan prasarana yang dimiliki minim. Sebab sebelumnya Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi masih menjadi satu dengan Dinas Sosial sehingga ketika dipecah otomatis menggunakan sarana melalui anggaran baru, dan harus disesuaikan dengan kondisi dilapangan hal inilah yang membuat adanya downsizing kualitas pelayanan, serta pemakaian gedung baru juga membuat kondisi dinas masih alakadarnya ucap kepala seksi penempatan dan perluasan kerja.

Sementara itu untuk dimensi tangible berikutnya adalah penampilan petugas pelayanan, dimana pihak dinas mengakui untuk penampilan petugas sudah sangat baik namun berbeda halnya antara PNS Dinas dengan petugas (Non PNS) sehingga petugas masih menggunakan kemeja rapi beserta sepatu lengkap, dan oleh sebab itu juga pihak dinas terus mengupayakan agar kedepannya para petugas pelayanan akan diberikan seragam khusus untuk petugas pelayanan, karena penampilan dan sikap petugas sudah diatur dalam SOP yang ditetapkan sehingga mau tidak mau petugas wajib berpenampilan baik dihadapan pelanggan/masyarakat pengguna layanan.

Untuk indikator adanya jaminan keamanan data, dalam wawancara penulis dengan petugas bahwa petugas pun sudah menduga permasalahan ini pasti akan terjadi sebabnya adalah belum adanya suatu wadah atau mesin server sendiri yang dapat menampung data-data pelanggan dan masih menggunakan mesin yang diberikan oleh BPS dalam mendata masyarakat calon pengguna layanan. Begitu juga dengan pihak dinas dimana dalam anggaran terbaru nantinya pihak dinas meminta kepada kementrian terkait agar dibuatkan aplikasi tersendiri agar data yang ada lebih aman.

Sementara itu untuk nilai reliabilitas pihak dinas menyatakan pihaknya terus berupaya agar petugas disiplin, bertanggung jawab dan mampu untuk mengerjakan jobdesknya. Kemudian untuk mengenai standar pelayanan rupanya masyarakat dan pihak dinas mempunyai perspektif yang berbeda yaitu masyarakat belum sepenuhnya puas dengan standar pelayanan yang ada karena masyarakat menilai standar kualitas pelayanan sesuai dengan hati masing-masing.

Hambatan mengenai apa saja yang dihadapi petugas dilapangan terhadap pelayanan juga berimbas terhadap masyarakat dan dari hasil wawancara beserta kuesioner berikut adalah beberapa hambatan yang terjadi di lapangan:

1. Sering offlinenya penyimpanan data dan membuat petugas sering mengeluh
2. Tidak tersedianya informasi yang cukup mengenai persyaratan membuat kartu kuning.
3. Fasilitas yang masih belum optimal dan maksimal, contohnya hanya terdapat beberapa peralatan pendukung dalam pelaksanaan proses pelayanan (Terdapat 2 Komputer beserta 1 Printer aktif).
4. Tidak adanya sistem antrian dalam pelayanan (Masih menggunakan sistem manual/Daftar tunggu).
5. Tidak memadainya Ruang Tunggu (Kondisi ruangan sempit dengan kursi pelayanan hanya 2 buah, dan kursi tunggu deret sebanyak 7 buah).
6. Petugas pelayanan terkadang meninggalkan tugasnya dalam waktu yang lama (Jam Operasional 08.00-15.30 petugas harus selalu stand by tapi terkadang jadwal tidak sesuai).
7. Kurangnya Jumlah SDM pelayanan (Sesuai standar minimum jumlah SDM pelayanan AK1 adalah 3 Orang namun hanya diisi oleh 1 orang).

Upaya yang dilakukan pihak dinas dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning di kantor dinas tenaga kerja dan transmigrasi kota bogor yaitu:

1. Ketepatan dalam penerbitan kartu AK1 dimana petugas akan selalu meminta terlebih dahulu kelengkapan dan mengeceknya sebelm menginput data sesuai data diri
2. Ketepatan waktu dalam penyelesaian kartu kuning akan dikurangi menjadi 5 menit.
3. Membuat prosedur pemmbuatan kartu karena seringnya masyarakat keliru dalam mengisi formulir yang petugas berikan dalam membedakan antara memperpanjang, melapor atau bahkan membuat kartu terbaru
4. Mengisi formulir dengan metode wawancara agar terjalin kedekatan antara petugas dengan masyarakat
5. Membuat Anjungan system informasi yang ada di setiap sudut
6. Membuat banner mengenai peraturan dan SOP
7. Menambah jumlah kursi pada ruang tunggu pelayanan
8. Membuat system antrian dikala pelayanan sedang dalam keadaan penuh
9. Membuat social media facebook dinas tenaga kerja yang dikelola langsung oleh petugas
10. Menambah jumlah SDM
11. Membeli printer terbaru dan penyediaan komputer

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Berdasarkan penelitian yang sudah diuraikan Bab IV, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa:

1. Penerapan Kualitas jasa pelayanan di kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Bogor sudah dilakukan dengan sangat baik, dengan nilai rataan sebesar 4.29. Dimensi penilaian tertinggi pada Dimensi Reliabilitas (Kehandalan) dengan rataan sebesar 4.67. berarti bahwa Petugas pelayanan sudah handal menjadi petugas pelayanan yang bertanggung jawab terhadap masyarakat. Sedangkan dimensi penilaian terendah pada Dimensi Tangibel dengan rataan sebesar 3.56. Ini menunjukkan masih ada kekurangan, terdapat pada penyediaan sarana dan prasarana. Selain itu, pelaksanaan pelayanan juga tidak bisa berjalan maksimal apabila tidak dibarengi dengan kelengkapan fasilitas dan kenyamanan, karena jika fasilitas tersebut mencukupi maka pelayanan akan berjalan sempurna dan tentu bisa mempengaruhi penilaian dari masyarakat.
2. Hambatan yang dialami oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Sering offlinenya penyimpanan data dan membuat petugas sering mengeluh Tidak tersedianya informasi yang cukup mengenai persyaratan membuat kartu kuning. Fasilitas yang masih belum optimal dan maksimal, contohnya hanya terdapat beberapa peralatan pendukung dalam pelaksanaan proses pelayanan (Terdapat 2 Komputer beserta 1 Printer aktif). Petugas pelayanan terkadang meninggalkan tugasnya dalam waktu yang lama (Jam Operasional 08.00-15.30 petugas harus selalu stand by tapi terkadang jadwal tidak sesuai). Kurangnya Jumlah SDM pelayanan (Sesuai standar minimum jumlah SDM pelayanan AK1 adalah 3 Orang namun hanya diisi oleh 1 orang).
3. Upaya yang dilakukan dalam rangka memperbaiki pelayanan yang ada adalah dengan cara Ketepatan dalam penerbitan kartu AK1 dimana petugas akan selalu meminta terlebih dahulu kelengkapan dan mengeceknya sebelm menginput data sesuai data diri Ketepatan waktu dalam penyelesaian kartu kuning akan dikurangi menjadi 5 menit. Membuat prosedur pemmbuatan kartu karena seringnya masyarakat keliru dalam mengisi formulir yang petugas berikan dalam membedakan antara memperpanjang, melapor atau bahkan membuat kartu terbaru Mengisi formulir dengan metode wawancara agar terjalin kedekatan antara petugas dengan masyarakat Membuat Anjungan system informasi yang ada di setiap sudut Membuat banner mengenai peraturan dan SOP Membuat social media facebook dinas tenaga kerja yang dikelola langsung oleh petugas ,Menambah jumlah SDM dan Membeli printer terbaru dan penyediaan komputer

SARAN-SARAN

1. Perlu adanya perbaikan di bagian pelayanan kartu kuning, seperti pengadaan alat-alat penunjang pelayanan dan mengembalikan kualitas kartu kuning seperti kualitas yang lama.
2. Membuat inovasi terbaru untuk memikat masyarakat, inovasi yang bagus tentunya menjadi harapan banyak pihak, Saran dari peneliti adalah pihak dinas membuat Pusat Pangkalan Informasi Data pencari kerja menjadi satu wadah dalam aplikasi, dan masyarakat yang telah mengurus kartu AK1 wajib diberi akun pengguna yang nantinya diharapkan dapat menguntungkan banyak pihak, karena kebanyakan aplikasi lain mengindikasikan penipuan kepada pencari kerja sehingga peneliti berharap agar masyarakat dapat berpaling ke aplikasi yang pihak dinas buat.
3. Untuk mengetahui factor lain tersebut maka dibutuhkan penelitian lebih lanjut mengenai penyebab lain mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti hal nya kinerja, kedisiplinan dan lainnya.

IMPLIKASI TEORITIS

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Pasuraman, Berry dan Zeithaml (Ratminto & Septi Winarsih, 2005: 175) yang terdiri atas 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.

Penelitian ini menggunakan tujuan-tujuan tersebut untuk sebagai kriteria menentukan keberhasilan pelayanan. Teori ini diianggap lebih praktis untuk menentukan keberhasilan pelayanan. Teori penilaian kualitas pelayanan ini akan menjadi lebih praktis.

IMPLIKASI PRAKTIS

Implikasi praktis penelitian Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan terhadap kinerja kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Bogor, apabila pelayanan yang dilaksanakan dan dijalankan secara baik maka akan menciptakan kepuasan masyarakat, Hasil ini diharapkan bermanfaat sebagai masukan, sumbangan pemikiran yang menyangkut Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kartu Kuning (AK1) dengan Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Bogor. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas memerlukan biaya dan kesiapan pegawai dalam melakukan pelayanan agar berjalan maksimal. Efektivitas pelayanan sangat bergantung pada kesiapan pegawai dalam melaksanakan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku Rujukan

Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gava Media.

Janet dan Robert, 2013. *Pelayanan Publik Baru* Sidorejo: Kreasi Wacana.

Kurniawan, Agung 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.

Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran,* Jilid 1, Jakarta: Erlangga.

Montgomery, J. M. 1985. *Water Treatment Principles and Design*. New York: John Wiley and Sons.

MN. Nasution, (2005), *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management),*Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.

Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Administrasi,* Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar Jilid I.*

Jakarta: Rineka Cipta

Siregar, Bakri (2006). *Metode Riset Sosial: Suatu Pengantar.* Jakarta: Erlangga.

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otonomi Daerah/ Joko Widodo.* Surabaya: Insan Cendekia.

Zeithaml, Valarie A. Mry Jo Bitner. (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, Second Edition Hill*. New York: McGraw.

**Dokumen dan peraturan perundang-undangan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang 14 unsur Indeks Kepuasan Dalam Pelayanan.*

PERMEN (PANRB) Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

SK (MENPAN) Nomor 81 Tahun 1993 Tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum.

**Jurnal**

Siti Rahayu Septiany, Beddy Iriawan Maksudi, Irma Purnamasari,. (2016) *Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor*. Jurnal GOVERNANSI ISSN 2442-3971 Vol. 2, No. 1:31-41

Lulu Kristina, Rita Rahmawati, Euis Salbiah,. (2018) *Peningkatan kualitas pelayanan IMB dalam meningkatkan pendapatan asli daerah Kota Bogor diwilayah Kecamatan Bogor Timur*. Jurnal GOVERNANSI ISSN 2549-7138 Vol. 4, No. 1:33-44

Suciyani Cahya Bintari, Nandang Saefudin Zenju, Irma Purnamasari,. (2017) *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bogor*. Jurnal GOVERNANSI ISSN 2549-7138 Vol. 3, No. 1:41-52

**Skripsi**

Rinawati. (2015) *Kualitas Jasa Pelayanan Elektronik Kartu tanda penduduk (e-ktp) dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor*. Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial Universitas Djuanda Bogor.

**Skripsi Internet**

Satria Tamami. (2012) *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai (Studi Kasus Sekretariat DPRD Kota Batam).* Universitas Riau Kepulauan, Riau. [http://*journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms/article/view/69*](http://journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms/article/view/69)*.*