

Abstrak

Sesuai dengan pasal 25 ayat 3 kartu kuning (AK-1) adalah kartu tanda bukti pendaftaran pencari kerja. Istilah Kartu kuning (AK-1) ini berasal bentuk kartu tanda bukti pendaftaran pencari kerja yang berwarna kuning. Kartu kuning (AK-1) digunakan oleh para pencari kerja sebagai keterangan bahwa para pencari kerja belum dan sedang mencari kerja. Banyaknya pencari kerja yang tidak diimbangi dengan penempatan kerjanya, sehingga masih adanya pengangguran yang tersisa akibat tidak meratanya penyaluran tenaga kerja dengan banyak nya lowongan yang ada menunjukkan bahwa masih terjadi masalah lain terkait dengan pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. Selain masalah tersebut, adanya keluhan pemohon tentang sarana dan prasarana yang kurang dalam pelayanan kartu kuning (AK-1) juga menjadi sorotan tersendiri menyangkut kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) yang diberikan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. Dalam model Servqual, kualitas jasa didefinisikan sebagai penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa. Penilaian kualitas pelayanan perlu dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan unit pembuatan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. Peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dari Gap Servqual sudah baik.

Kunci : *Data Mining*, Kualitas Pelayanan.

Abstract

In accordance with Article 25 paragraph 3, a yellow card (AK-1) is a card for the registration of job seekers. The term yellow card (AK-1) comes from the yellow form of a job seeker registration card. Job seekers use the yellow card (AK-1) to state that job seekers have not and are looking for work. The number of job seekers who are not matched by their work placements, so that there are remaining unemployed due to the unequal distribution of labour with a large number of existing vacancies indicates that there are still other problems related to the yellow card service (AK-1) at the Medan City Manpower Service. In addition to these problems, the applicant's complaint about the lack of facilities and infrastructure in the yellow card service (AK-1) has also become a separate spotlight regarding the quality of the yellow card service (AK-1) provided by the Medan City Manpower Service. In the Servqual model, *service quality* is defined as a global assessment or attitude regarding service superiority. Assessment of service quality needs to be carried out to determine the quality of service for the yellow card (AK-1) unit at the Medan City Manpower Service. The quality of services carried out by the Medan City Manpower Service from the Servqual Gap has been good.

Kunci: *Data Mining, Servqual Quality.*