

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah merupakan fungsi dari aparatur untuk mengabdikan kepada masyarakat, namun permasalahan yang seringkali terjadi dalam kaitannya pemerintah dengan masyarakat yaitu pada bidang pelayanan publik itu sendiri, paling utama dalam perihal kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah yang merupakan penyedia jasa dituntut untuk melakukan pelayanan secara maksimal. Fungsi pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental yang harus diimbangi pemerintah baik ditingkat pusat maupun di daerah. Mengingat fungsi utama pemerintah yaitu melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya pelayanan pembuatan kartu kuning (AK- 1).

AK- 1 ataupun yang biasa dikenal dengan kartu kuning merupakan kartu yang digunakan oleh para pencari kerja sebagai keterangan jika mereka belum dan sedang mencari kerja. Kartu ini berupa kertas biasa dengan warna putih polos berisi identitas pencari kerja. Secara formal kartu ini bernama AK- 1 kepanjangan dari antar kerja, berisikan data, nomor kartu identitas, dan legalisir dari Dinas Ketenagakerjaan. Kartu kuning (AK- 1) kartu yang diperuntukkan bagi pencari kerja. Kartu ini digunakan sebagai database Depnakertrans / Dinas Tenaga Kerja setempat untuk mengukur persentase pencari kerja di wilayahnya[1]. Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan merupakan instansi yang bertanggung jawab untuk menangani permasalahan kependudukan serta pelayanan pembuatan kartu kuning (AK- 1) di Indonesia.

Banyaknya pencari kerja yang tidak diimbangi dengan penempatan kerjanya, sehingga masih adanya pengangguran yang tersisa akibat tidak meratanya penyaluran tenaga kerja dengan banyaknya 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.

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Rizky Wiryadi (2019), **Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Ak-1 Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat Pada Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil**. Semakin banyaknya orang yang mencari pekerjaan dalam era ini maka sangat di butuhkan pelayanan dari para aparatur Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan yang bertindak sebagai pelayan publik. Berhubungan dengan hal itu, penulis tertarik untuk mengadakan suatu penelitian dengan judul “ **Analisis Pelayanan Unit Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) Menggunakan Metode Servqual Pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah dikemukakan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pencatatan AK-I dilihat dari indikator Dimensi Kualitas Pelayanan Tangible (berwujud), Reliabelity (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Emphaty (Empati) dalam memberikan kepuasan masyarakat Pencari kerja pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK-I bagi masyarakat pencari kerja di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan menjadi lebih spesifik sesuai perumusan masalah tersebut maka batasan masalah yang ditentukan adalah sebagai berikut :

1. Berfokus pada kualitas pelayanan pencatatan AK-1 pada dinas ketenagakerjaan kota medan.
2. Pengolahan data menggunakan metode service quality (Servqual) dan coleb phyton.

1.4. Tujuan penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Bagaimana Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (Empati) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat Pencari Kerja pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan dalam pelayanan Pencatatan AK-I bagi Pencari Kerja di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.

1.4.1. Bagi Instansi

Bertujuan untuk mengetahui bagaimana dalam memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat pencari kerja pada dinas ketenagakerjaan kota medan.

1.4.2. Bagi Universitas Prima Indonesia

Penelitian ini bertujuan menjadi kontribusi bagi pengembangan teori dikampus untuk penelitian ini dimasa yang akan datang.

1.4.3. Bagi mahasiswa

Penelitian ini bertujuan agar mahasiswa menjadi mengerti tentang ketersediaan kualitas pelayanan yang ada pada dinas ketenagakerjaan kota medan.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan sarana informasi bagi dinas ketenagakerjaan kota medan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pencari kerja.

1.5.2. Bagi Universitas Prima Indonesia

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi tambahan bagi penelitian selanjutnya tentang analisis pelayanan unit pencari kerja.

1.5.3. Bagi Penulis

Sebagai bahan kajian ilmiah dari teori yang pernah didapat selama bangku kuliah untuk bisa diimplementasi dilapangan, selain itu juga sebagai acuan sarana berlatih dalam upaya meningkatkan kemampuan penulis dalam analisis, pengamatan dan pengungkapan pengembangan ide secara ilmiah terhadap masalah yang ada.