

Abstrack

Ari Ariyanto. 2025 Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) Oleh Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Pangandaran.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi kualitas pelayanan dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Pangandaran. Kualitas pelayanan menjadi faktor krusial dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, di mana data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap delapan informan, terdiri dari empat informan internal (Kepala Dinas, Kepala Bidang, Analis Tenaga, dan Operator AK-1) dan empat informan eksternal (masyarakat pembuat kartu AK-1). Hasil wawancara dianalisis untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan dalam pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan kartu AK-1 di Kabupaten Pangandaran secara umum sudah sangat baik. Indikator yang mendukung temuan ini meliputi aksesibilitas yang mudah, sarana prasarana yang memadai, kinerja petugas yang profesional dan responsif, serta standar pelayanan yang transparan. Petugas dinilai ramah, teliti, dan memberikan jaminan waktu penyelesaian yang cepat dan akurat. Namun, beberapa hambatan minor teridentifikasi, seperti potensi waktu tunggu karena antrean dan kendala teknis yang bersifat insidental. Dinas telah menunjukkan respons yang proaktif dalam mengatasi hambatan ini, seperti menyediakan layanan *offline* sebagai solusi saat sistem terganggu. Secara keseluruhan, Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Pangandaran berhasil memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kartu (AK-1), Dinas Ketenagakerjaan, Kabupaten Pangandaran.

Abstrack

Ari Ariyanto. 2025 Quality of Job Seeker Card (AK-1) Issuance Services by the Pangandaran Regency Manpower Office.

This study aims to analyze and evaluate the quality of service in the issuance of job seeker cards (AK-1) at the Pangandaran Regency Manpower Office. Service quality is a crucial factor in creating good governance and public satisfaction. The research method used is qualitative with a descriptive approach, where data is collected through in-depth interviews with eight informants, consisting of four internal informants (Head of Office, Head of Division, Manpower Analyst, and AK-1 Operator) and four external informants (community AK-1 card makers). The interview results are analyzed to identify strengths, weaknesses, opportunities, and challenges in the service.

The research results indicate that the quality of AK-1 card issuance services in Pangandaran Regency is generally very good. Indicators supporting this finding include easy accessibility, adequate infrastructure, professional and responsive officer performance, and transparent service standards. Officers were assessed as friendly, thorough, and guaranteed fast and accurate completion times. However, several minor obstacles were identified, such as potential waiting times due to queues and incidental technical issues. The agency has demonstrated a proactive response in addressing these obstacles, such as providing offline services as a solution when the system is disrupted. Overall, the Pangandaran Regency Manpower Agency has succeeded in providing effective, efficient, and community-oriented public services.

Keywords: Service Quality, Card (AK-1), Manpower Office, Pangandaran Regency.