

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU ANTAR KERJA (AK 1)  
PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGASI  
KABUPATEN LUMAJANG**

*(The Quality of Making Registrasion Card for Seekers  
of Employment on Departement of Workers and Transmigrasion in  
Lumajang Region)*

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program S1 Ilmu Administrasi Negara dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh

**Olisiyah Alifah**  
**000910201089**

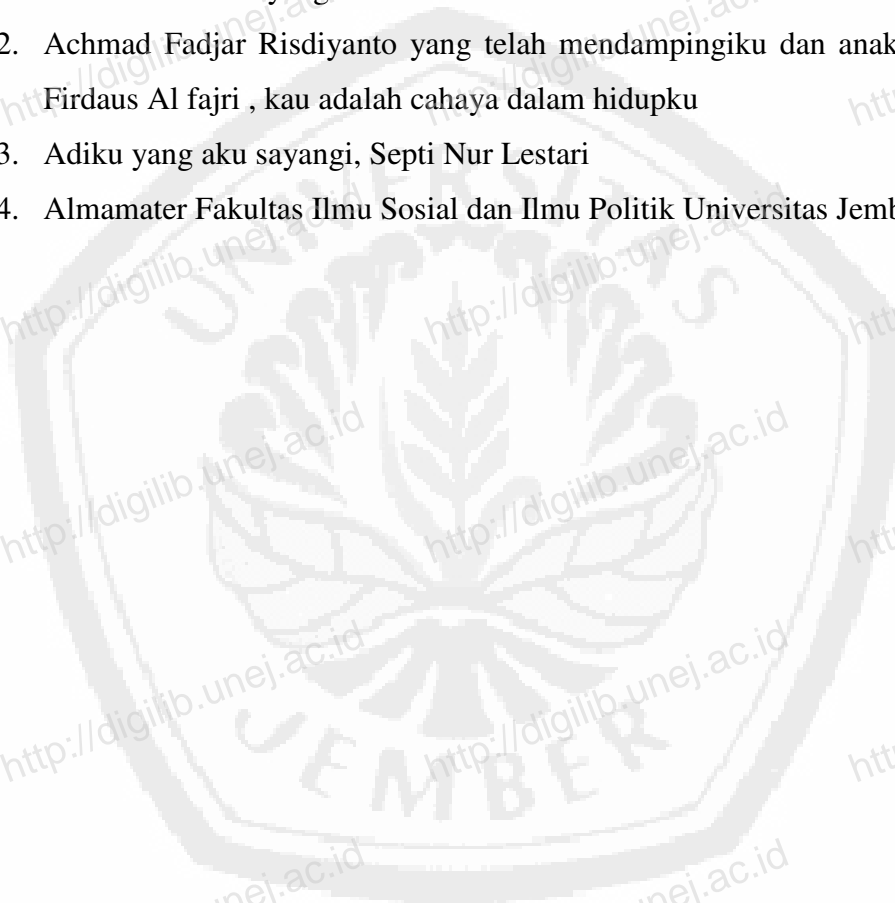
**ILMU ADMINISTRASI  
ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2008**

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan karyaku kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW sebagai keyakinan dan panutan dalam kehidupanku

1. Abah Djafarullah dan Mama Sakinah yang selama ini telah mendoakan dan memberi kasih sayang
2. Achmad Fadjar Risdiyanto yang telah mendampingiku dan anak ku Ahmad Firdaus Al fajri , kau adalah cahaya dalam hidupku
3. Adiku yang aku sayangi, Septi Nur Lestari
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember



## **MOTTO**

Terlalu banyak orang ketika membuat kekeliruan terus saja maju dengan keras kepala dan akhirnya mengulangi kesalahan yang sama.



---

\*) William Dean Singleton (John C Maxwell, Falling Forward, 2001), halaman 102

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Olisiyah Alifah

Nim : 000910201089

Menyatakan dengan sesungguhnya bawa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja (AK 1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lumajang” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institute manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Desember 2007

Yang menyatakan,

Olisiyah Alifah  
000910201089

**Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja (AK 1)**

**pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi**

**Kabupaten Lumajang**

*(The Quality of Making Registrasion Card for Seekers  
of Employment on Departement of Workers and Transmigrasion in  
Lumajang Region)*

**SKRIPSI**

Oleh

Olisiyah Alifah  
000910201089

Pembimbing :

Dosen Pembimbing I : Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si

Dosen Pembimbing II : Drs. Agus Suharsono, M.Si

## PENGESAHAN

Diterima dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada :

Hari :

Tanggal :

Jam :

Dinyatakan lulus

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Anggota Penguji

1. ( )
2. ( )
3. ( )

Mengetahui

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember

Dekan

Dr. H. Uung Nasdia BS.W, MS

NIP. 130 674 836

## RINGKASAN

**Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja (AK 1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lumajang. Nama Olisiyah Alifah, NIM 000910201089; 2007; 84 halaman; Program Studi Administrasi Negara; Jurusan Ilmu Administrasi, fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.**

Seiring dengan perkembangan hidup masyarakat Indonesia yang lebih dinamis menurut adanya peranan dari daerah untuk dapat membangun dirinya sendiri tanpa lagi harus bergantung kepada pemerintah pusat menjadi sebuah awal ditetapkannya penerapan otonomi daerah yang ada di Indonesia. Maka pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan public memberikan pelayanan public merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, sesuai dengan perkembangan harapan public yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan public. Hal tersebut sesuai dengan pedoman umum pelayanan penyelenggaraan pelayanan public yang tertera dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang hakekat pelayanan public. Namun kenyataan yang ada di tengah masyarakat bahwa kebijakan untuk mewujudkan sebuah birokrasi yang sempurna dan tidak berpihak dalam penyelenggaraan administrasi dan pemerintahan, ternyata dalam prakteknya banyak mengalami hambatan.

Keluhan tersebut terjadi pada salah satu pelayanan yaitu pelayanan pembuatan Kartu Antar Kerja (AK 1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lumajang. Ketika jumlah pencaker yang sekaligus merupakan jumlah pencari Kartu Antar Kerja (AK 1) mengalami peningkatan seperti pada jumlah angka pencari kerja periode Januari s/d Maret di tahun 2006 mencapai 4450 orang. Kemudian yang menjadi masalah adalah ketika jumlah mencapai angka yang tinggi maka pelayanan yang dirasakan adalah pelayanan yang tidak maksimal. Hal tersebut

ditunjukkan dengan adanya antrian panjang dengan waktu penyelesaian yang cukup lama bahkan melebihi dari standar penyelesaian pembuatan kartu AK 1. hal inilah yang menjadi fenomena yang menarik sehingga merasa perlu dibahas oleh penulis. Adapun tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui seberapa tinggi Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja (AK 1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi kabupaten Lumajang.

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah Service Quality yakni untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan. Dalam mode ini didasarkan pada beberapa item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Kesenjangan antara harapan dan persepsi tersebut dilihat berdasarkan lima dimensi kualitas yang dapat dinilai oleh para pelanggan, yaitu ; Dimensi Bukti Langsung (*tangibles*), Dimensi Keandalan (*reliability*), Dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*), Dimensi Jaminan (*assurance*), Dimensi Empati (*emphaty*).

Adapun hasil penelitian yang diperoleh melalui hasil perhitungan menggunakan model ServQual tersebut diketahui dengan hasil yang positif dengan nilai 0,9. hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja (AK 1) sangat baik. yang artinya kualitas pelayanan pembuatan kartu AK 1 dapat dipenuhi atau sesuai dengan apa yang dirasakan dan dipersepsikan oleh pelanggan/pemohon.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja (AK 1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lumajang**”

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S-1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Berbekal kemampuan dan pengetahuan yang terbatas, penulis berusaha menyelesaikan skripsi ini semaksimal mungkin. Namun demikian tentu masih banyak kekurangan-kekurangan di dalamnya. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis perlukan guna melengkapi dan mendukung penyempurnaan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak baik langsung maupun tidak langsung atas petunjuk, bimbingan dan kerjasamanya dalam penulisan skripsi ini terutama :

1. Drs. H Ung Nasdia B.Sw, Ms, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Drs. Sutrisno Msi, selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
3. Drs. Agus Suharsono Selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
4. Drs. A Kholiq Azhari. Msi. Selaku Dosen pembimbing 1 skripsi dan Drs. Agus Suharsono, M.si. Selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing dan memberikan saran serta petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dra. Anastasia Murdiyastuti M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik

6. Bapak dan Ibu Dosen pengajar yang telah membimbing dan mendidik selama kuliah di FISIP UNEJ beserta staff dan karyawan FISIP UNEJ yang telah membantu kelancaran proses Administrasi selama menjalani perkuliahan.
  7. Kepala Dinas dan Kepala Sub Dinas Penempatan, Perluasan dan Pelatihan Kerja serta seluruh pegawai kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lumajang yang telah memberi izin dan kerja samanya selama penelitian kepada penulis dalam menyelesaikan penelitiannya.
  8. Teman-temanku AN 2000 diana, jupra' dan kesemuanya yang banyak memberikan kenangan dan dukungan.
  9. Keluarga besar Perum Mastrip RT 01 khususnya anak kost BB 1 yang telah memberikan dukungan.
  10. semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih untuk kalian semua
- Akhir kata penulis berharap agar maksud dan tujuan penulisan ini dapat bermanfaat kepada pembaca dan pihak yang membutuhkan

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
HALAMAN PENGESAHAN .....	vi
RINGKASAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1 Konsepsi Dasar .....	11
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan .....	15
2.3 Konsep Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3.1 Pelanggan .....	19
2.3.2 Kepuasan Pelanggan.....	20
2.4 Model ServQual .....	22
2.5 Hasil Penelitian Terdahulu .....	29
BAB 3. METODE PENELITIAN .....	31
3.1 Tipe Penelitian .....	31
3.2 Penentuan Lokasi Penelitian .....	32
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel .....	32
3.3.1 Penentuan Populasi .....	32
3.3.2 Metode Penentuan Sampel .....	32
3.4 Definisi Operasional .....	33

3.5	Operasionalisasi Model ServQual.....	35
3.6	Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data .....	37
3.7.1	Sumber Data .....	37
3.7.2	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.7	Metode Analisis Data .....	39
<b>BAB 4.</b>	<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1	Diskripsi Lokasi Penelitian .....	42
4.1.1	Sejarah Singkat Disnakertrans Kabupaten Lumajang .....	42
4.1.2	Dasar Hukum Pembentukan Disnakertrans Kabupaten Lumajang .....	44
4.1.3	Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Kewenangan.....	45
4.1.4	Struktur Organisasi Disnakertrans Kabupaten Lumajang .....	46
4.1.5	Susunan Organisasi Disnakertrans Kabupaten Lumajang .....	48
4.1.6	Keadaan Aparatur Disnakertrans Kabupaten Lumajang .....	51
4.1.7	Pelayanan Perijinan Disnakertrans Kabupaten Lumajang .....	55
4.1.8	Pelayanan yang diberikan oleh Bidang Penempatan dan Pelatihan Tenaga kerja Disnakertrans Kabupaten Lumajang .....	57
4.2	Analisis Data .....	61
4.2.1	Harapan Pencari AK-1 Terhadap Pelayanan .....	62
4.2.2	Persepsi Pencari Ak-1 Terhadap Pelayanan .....	73
4.3	Analisis ServQual .....	83
<b>BAB 5.</b>	<b>Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>86</b>
5.1	Kesimpulan .....	86
5.2	Saran .....	86
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1	Daftar Prioritas Pelayanan Publik..... 5
1.2	Daftar Pencari Kerja Kabupaten Lumajang Periode Januari – Maret 2006 ..... 7
4.1	Komposisi Aparatur Disnakertrans Kabupaten Lumajang Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..... 52
4.2	Komposisi Aparatur Bidang Penempatan dan Pelatihan Tenaga Kerja Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..... 52
4.3	Komposisi Aparatur Disnakertrans Kabupaten Lumajang Berdasarkan Uraian Tugas ..... 53
4.4	Komposisi Aparatur Bidang Penempatan dan Pelatihan Tenaga Kerja Berdasarkan Uraian Tugas ..... 53
4.5	Komposisi Aparatur Disnakertrans Kabupaten Lumajang Berdasarkan Masa Kerja ..... 54
4.6	Komposisi Aparatur Bidang Penempatan dan Pelatihan Tenaga Kerja Berdasarkan Masa Kerja ..... 54
4.7	Komposisi Aparatur Disnakertrans Kabupaten Lumajang Berdasarkan Golongan/Pangkat ..... 55
4.8	Komposisi Aparatur Bidang Penempatan dan Pelatihan Tenaga Kerja Berdasarkan Golongan Pangkat ..... 55
4.9	Diskripsi Kondisi Sarana dan Prasarana Disnakertrans Menurut Harapan Responden ..... 62
4.10	Diskripsi Kondisi Sarana Penunjang Disnakertrans Menurut Harapan Responden ..... 62
4.11	Diskripsi Kondisi Penampilan Petugas Menurut Harapan Responden ..... 63
4.12	Diskripsi Dimensi Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> ) Menurut Harapan Responden ..... 63

4.13	Diskripsi Konsistensi Kinerja Menurut Harapan Responden .....	64
4.14	Diskripsi Sifat Dapat Dipercaya Menurut Harapan Responden .....	65
4.15	Diskripsi Dimensi Keandalan ( <i>reliability</i> ) Menurut Harapan Responden .....	66
4.16	Diskripsi Ketersediaan dan Kesiapan Pelayanan Menurut Harapan Responden .....	67
4.17	Diskripsi Kemampuan Dalam Memberikan Informasi Menurut Harapan Responden .....	67
4.18	Diskripsi Dimensi Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) Menurut Harapan Responden .....	68
4.19	Diskripsi Kesopanan Petugas Menurut Harapan Responden .....	69
4.20	Diskripsi Pemahaman dan Pengetahuan Petugas Menurut Harapan Responden .....	69
4.21	Diskripsi Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Menurut Harapan Responden .....	70
4.22	Diskripsi Akses Terhadap Petugas Layanan Menurut Harapan Responden .....	71
4.23	Diskripsi Perhatian Petugas Dalam Melayani Menurut Harapan Responden .....	71
4.24	Diskripsi Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) Menurut Harapan Responden .....	72
4.25	Harapan Pemohon AK-1 Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja.....	73
4.26	Diskripsi Kondisi Sarana dan Prasarana Disnakertrans Menurut Persepsi Responden .....	73
4.27	Diskripsi Kondisi Sarana Penunjang Disnakertrans Menurut Persepsi Responden .....	74
4.28	Diskripsi Kondisi Penampilan Petugas Menurut Persepsi Responden .....	74
4.29	Diskripsi Dimensi Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> ) Menurut Persepsi Responden .....	75
4.30	Diskripsi Konsistensi Kinerja Menurut Persepsi Responden .....	76

4.31	Diskripsi Sifat dapat Dipercaya Menurut Persepsi Responden .....	76
4.32	Diskripsi Dimensi Keandalan ( <i>reliability</i> ) Menurut Persepsi Responden .....	77
4.33	Diskripsi Ketersediaan dan Kesiapan Pelayanan Menurut Persepsi Responden .....	78
4.34	Diskripsi Kemampuan Dalam Memberikan Informasi Menurut Persepsi Responden .....	78
4.35	Diskripsi Dimensi Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) Menurut Persepsi Responden .....	79
4.36	Diskripsi Kesopanan Petugas Menurut Persepsi Responden .....	79
4.37	Diskripsi Pemahaman dan Pengetahuan Petugas Menurut Persepsi Responden .....	80
4.38	Diskripsi Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Menurut Persepsi Responden .....	80
4.39	Diskripsi Akses Terhadap Petugas Layanan Menurut Persepsi Responden .....	81
4.40	Diskripsi Perhatian Petugas Dalam Melayani Menurut Persepsi Responden .....	82
4.41	Diskripsi Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) Menurut Persepsi Responden .....	82
4.42	Persepsi pemohon AK-1 Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja.....	83
4.43	Rekapitulasi Perhitungan ServQual untuk Kualitas Pelayanan Pembuatan AK-1 pada Disnakertrans Kabupaten Lumajang.....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Proses Pelayanan Kartu Antar Kerja .....	8
2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	11
2.2 Pelayanan Sebagai Proses .....	21
2.2 Model Konseptual ServQual .....	23
2.3 Kesenjangan Antara Harapan Konsumen Dengan Kualitas Pelayanan.....	27
4.1 Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lumajang .....	47



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat ijin penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
2. Surat pernyataan dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
3. Surat rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Lumajang
4. Surat keterangan dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lumajang
5. Prosedur pembuatan Kartu Antar Kerja (AK 1)
6. Contoh Kartu Antar Kerja atau Kartu Pencari Kerja (AK 1)
7. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang No. 17 Tahun 2004

