



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU ANTAR  
KERJA (AK 1) DI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
KABUPATEN PAMEKASAN**

*(The Analysis Of Quality Service Of The Company Job (AK 1) Card Making In  
The Departement Of Human Resource And Transmigration  
Kabupaten Pamekasan)*

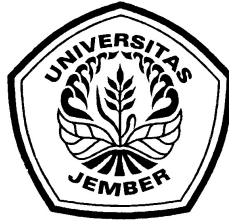
**SKRIPSI**

**OLEH :**

**FITRIYATI YUNITA**  
**030910201022**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2007**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU ANTAR  
KERJA (AK 1) DI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
KABUPATEN PAMEKASAN**

*(The Analysis Of Quality Service Of The Company Job (AK 1) Card Making In  
The Departement Of Human Resource And Transmigration  
Kabupaten Pamekasan)*

**SKRIPSI**

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

Oleh

**FITRIYATI YUNITA  
NIM. 030910201022**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2007**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- ☞ Kedua orang tuaku, Bapak Zainal Abidin, A.Ma,Pd dan Mama Siti Hindun Rusmainiyah tercinta yang selalu mendo'akan dan memberi kasih sayang serta motivasi untuk menjadikan ku seperti saat ini;
- ☞ Mbak ku tersayang Dewi Ainun Anggraini, yang telah memberi dukungan, pengertian, kasih sayang yang membuat ku bangkit dalam penyusunan dan menyelesaikan skripsi ini;
- ☞ Adik ku tercinta Indriyati Yulia, yang telah memberiku suatu tanggung jawab yang besar untuk masa depan;
- ☞ Mas Ku, Prasetyo W. yang selalu memberiku motifasi dalam menacapai semuanya dengan optimis;
- ☞ Chandra Syaiful Rahman, yang telah mencurahkan cinta dan kasih sayang dengan penuh kesabaran untuk membantu menyelesaikan skripsi ini dan selalu memberi ku semangat untuk tetap menjadi tegar dalam menyelesaikan skripsi ini;
- ☞ Guru-guru sejak SD sampai PT terhormat yang telah memberikan ilmu serta membimbing dengan penuh kesabaran;
- ☞ Almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

**MOTTO:**

*Satu-satunya cara untuk meramalkan masa depan adalah  
dengan menciptakannya\*)*

\* Alan Kay dalam Gordon Dryden dan Dr. Jeannette Vos. 2000. Revolusi Cara Belajar  
The Learning Revolution (bagian I). Bandung: Penerbi Kaifa.

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Fitriyati Yunita

Nim : 030910201022

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: *Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja AK 1 di Dinas Tenaga Kerja dan Trnsmigrasi Kabupaten Pamekasan* adalah benar-benar adalah hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi 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 sebenarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini benar.

Jember, 31 Oktober 2007

Yang menyatakan,

Fitriyati Yunita

NIM: 030910201022

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU ANTAR  
KERJA (AK 1) DI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
KABUPATEN PAMEKASAN**

*(The Analysis Of Quality Service Of The Company Job (AK 1) Card Making In  
The Departement Of Human Resource And Transmigration  
Kabupaten Pamekasan)*

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**FITRIYATI YUNITA  
030910201022**

Pembimbing:

Dosen Pembimbing I : Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos, M.Si

Dosen Pembimbing II : Dra. Nasikah Hadi

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja (AK 1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pamekasan telah di uji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 31 Oktober 2007

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim penguji,

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Agus Suharsono, M.Si

NIP: 131 862 838

Selfi Budi H. S.Sos, M.Si

NIP: 132 133 403

Anggota:

1) Dra. Nasikah Hadi ( )  
NIP. 130 676 289

2) Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si ( )  
NIP. 131 832 305

3) Dra. Inti Wasiati, M.M ( )  
NIP: 130 808 982

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember,

Dr. H. Uung Nasdia, B.S.W, M.S

NIP: 130 674 836

## RINGKASAN

**Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja AK 1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pamekasan: Fitriyati Yunita, 030910201022; 2007; 128 halaman; Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Jember.**

Seiring dengan perkembangan hidup masyarakat Indonesia yang lebih dinamis menuntut 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 publik memberikan pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, sesuai dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang tertera dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Hakekat Pelayanan Publik, namun kenyataan yang ada di tengah-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 AK 1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pamekasan. Ketika jumlah pencari kerja yang sekaligus merupakan jumlah pencari kartu AK 1 mengalami peningkatan seperti pada jumlah angka pencari kerja periode Januari sampai dengan Maret di tahun 2006 mencapai 68.425 orang. Kemudian yang menjadi permasalahan adalah ketika jumlah mencapai angka yang tinggi maka pelayanan yang ada dirasa adalah pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Hal tersebut ditunjukkan dengan



adanya antrian panjang, waktu penyelesaian yang cukup lama bahkan melebihi dari standar penyelesaian pembuatan kartu AK 1. Hal ini yang menjadi fenomena yang begitu menarik yang perlu dibahas oleh penulis.

Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan Kartu AK 1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pamekasan.

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah *service quality* yakni untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan. Pengukuran tingkat kualitas pelayanan dalam model ini didasarkan pada beberapa item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Kesenjangan antara persepsi dan harapan tersebut dilihat berdasarkan lima dimensi kualitas yang langsung dapat dinilai oleh pelanggannya yaitu: Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Empati (*Empathy*) dan Jaminan (*Assurance*).

Adapun hasil penelitian yang diperoleh melalui hasil perhitungan menggunakan model Servqual diketahui bahwa Kualitas pelayanan pembuatan kartu AK 1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pamekasan dengan skor 1,7 berarti berkualitas yang dapat dikategorikan ke dalam tingkat kualitas pelayanan yang sangat baik yang artinya kualitas pelayanan yang ada di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pamekasan khususnya untuk pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja Atau Kartu Antar Kerja (AK 1) dapat dipenuhi/ sesuai dengan apa yang dirasakan/dipersepsika oleh pelanggan/pemohon.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan .

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja AK 1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pamekasan”**.

Karya tulis ilmiah ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penulis juga menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, karena itu dalam kesempatan ini sudah menjadi kewajiban moral bagi penulis untuk menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Ung Nasdia B.Sw, MS, selaku Dekan FISIP Universitas Jember;
2. Drs. Sutrisno, M.Si, selaku ketua jurusan ilmu administrasi FISIP Universitas Jember;
3. Drs. Agus Suharsono, M.Si, selaku ketua program studi ilmu administrasi FISIP Universitas Jember;
4. Selfi Budi H. S.Sos, M.Si, selaku dosen pembimbing 1 skripsi dan Dra. Nasikah Hadi, selaku dosen pembimbing 2 skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya dalam penyelesaian skripsi ini;
5. Drs. Ardiyanto, M.Si selaku dosen pembimbing akademik;
6. Seluruh dosen-dosen program studi administrasi negara, FISIP Universitas Jember yang bersedia mentransfer ilmunya;
7. Kepala Dinas dan kepala Sub Dinas Penempatan, Perluasan dan Pelatihan Kerja serta seluruh pegawai Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pamekasan yang telah memberikan izin dan kerja samanya selama penelitian kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian

8. Kelurga besar Halmahera I/19, mb chepi',siska, adek-adek kecil ku tercinta ina, hana, un-un, nia, marta, vira juga kalian adalah bagian terbesar dalam hidup ku, dalam berbgi rasa
9. Teman-Teman seperjuangan AN'03 yang tak bisa ku sebutkan satu persatu karena kalian semua bagian terindah dalam senandung persahabatan ini
10. Sahabat-Sahabati PMII rayon FISIP yang selalu berdzikir, berfikir dan beramal soleh, kalian semua yang membesarkan tekat ku
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terima kasih untuk kalian semua.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak guna kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, Oktober 2007

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Kegunaan Penelitian .....	14
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>16</b>
2.1 Konsep jasa .....	17
2.2 Pembagian barang dan Jasa.....	18
2.3 Konsep Pelayanan Umum.....	20
2.4 Konsep Kualitas Pelayanan.....	22
2.5 Model ServQual .....	28
2.6 Konsep Planggan dan Kepuasan Pelanggan .....	36
2.5.1 Pelanggan .....	36

2.5.2 Kepuasan Pelanggan .....	37
2.7 Model Analisa .....	40
2.8 Hasil Penelitian Terdahulu.....	41
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
3.1 Tipe Penelitian .....	43
3.2 Penentuan Lokasi Penelitian .....	44
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel.....	45
3.3.1 Penentuan Populasi .....	45
3.3.2 Penentuan Sampel .....	45
3.4 Definisi Operasional.....	47
3.5 Operasionalisasi Model ServQual.....	49
3.6 Sumber Data dan Teknik Perolehan Data .....	52
3.6.1 Sumber Data.....	52
3.6.2 Teknik Perolehan Data.....	53
3.7 Metode Analisa Data.....	54
3.8 Desain Penelitian.....	57
<b>BAB 4. HASIL DAN ANALIS DATA.....</b>	<b>60</b>
4.1 Hasil penelitian.....	60
4.1.1 Gambaran Uum Dinas Tenaga Kerja dan Transmirasi Kabupaten Pamekasan .....	60
4.1.2 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pamekasan.....	61
4.1.3 Analisis Strategi Organisasi .....	62
4.1.4 Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pamekasan .....	64
4.1.5 Keadaan Pegawai .....	68
4.1.6 Tugas Dan Fungsi Sub Dinas Penempatan, Perluasan dan Pelatihan Kerja.....	72
4.1.7 Pelayanan yang Diberikan oleh Sub Dinas Penempatan,	

Perluasan dan Pelatiha Kerja.....	74
4.1.8 Mekanisme Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja atau Kartu Antar Kerja (AK 1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pamekasan.....	74
4.2 Analisis Data .....	76
4.2.1 Harapan Pemohon Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja Atau Kartu Pencari Kerja (AK 1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pamekasan .....	77
4.2.2 Persepsi Pemohon Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja atau Kartu Pencari Kerja (AK 1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pamekasan .....	90
4.2.3 Analisis ServQual (Service Quality).....	103
<b>BAB 5. PEMBAHASAN.....</b>	<b>106</b>
5.1 Pengantar.....	106
5.2 Interpretasi Hasil Analisis Data .....	106
<b>BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>114</b>
6.1 Kesimpulan .....	114
6.2 Saran.....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>116</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>118</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Prioritas Pelayanan Publik.....	6
Tabel 1.2 Daftar Pencari Kerja Dinakertrans Kabupaten Pamekasan .....	9
Tabel 1.3 Waktu Penyelesaian Proses Pelayanan Pembuatan Kartu AK 1.....	13
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai Disnakertrans Kabupaten Pamekasan Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	69
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Sub Dinas Penempatan Perluasan dan Pelatihan Kerja Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	69
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Disnakertrans Kabupaten Pamekasan Berdasarkan Tingkat Golongan.....	70
Tabel 4.4 Komposisi Pegawai Sub Dinas Penempatan Perluasan dan Pelatihan Kerja Berdasarkan Tingkat Golongan.....	70
Tabel 4.5 Komposisi Pegawai Disnakertrans Kabupten Pamekasan Berdasarkan Tingkat Masa Kerja.....	71
Tabel 4.6 Komposisi Pegawai Sub Dinas Penempatan Perluasan dan Pelatihan Kerja Berdasarkan Tingkat Masa Kerja .....	71
Tabel 4.7 Deskripsi kondisi sarana dan prasarana gedung menurut harapan responden(n = 30) .....	77
Tabel 4.8 Deskripsi kondisi fasilitas penunjang menurut harapan responden (n = 30).....	78
Tabel 4.9 Deskripsi kondisi penampilan petugas menurut harapan responden (n = 30).....	78
Tabel 4.10 Deskripsi kondisi Dimensi Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> ) menurut harapan responden (n = 30).....	79
Tabel 4.11 Deskripsi Konsistensi kinerja menurut harapan responden (n = 30).....	80
Tabel 4.12 Deskripsi Sifat dapat dipercaya menurut harapan responden	

(n = 30).....	81
Tabel 4.13 Deskripsi Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) menurut harapan responden (n = 30) .....	81
Tabel 4.14 Deskripsi Ketersediaan dan kesiapan pelayanan menurut harapan responden (n = 30) .....	82
Tabel 4.15 Deskripsi Kemampuan dalam memberikan informasi menurut harapan responden (n = 30).....	83
Tabel 4.16 Deskripsi Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) menurut harapan responden (n = 30).....	84
Tabel 4.17 Deskripsi Kesopanan petugas menurut harapan responden (n = 30).....	85
Tabel 4.18 Deskripsi Pemahaman dan pengetahuan petugas menurut harapan responden (n = 30) .....	85
Tabel 4.19 Deskripsi Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) menurut harapan responden (n = 30) .....	86
Tabel 4.20 Deskripsi Akses terhadap petugas layanan menurut harapan responden (n =30) .....	87
Tabel 4.21 Dripsi Perhatian petugas dalam memberikan menurut harpan responden (n =30) .....	88
Tabel 4.22 Deskripsi Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ) menurut harapan responden (n =30) .....	88
Tabel 4.23 Harapan Pemohon Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja Atau Kartu Pencari Kerja (AK 1) Pada Disnakertrans Kabupaten Pamekasan .....	89
Tabel 4.24 Deskripsi kondisi sarana dan prasarana gedung menurut persepsi responden (n = 30) .....	90
Tabel 4.25 Deskripsi kondisi fasilitas penunjang menurut persepsi responden (n = 30).....	91
Tabel 4.26 Deskripsi Penampilan petugas menurut persepsi responden	



(n = 30).....	91
Tabel 4.27 Deskripsi Dimensi Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> ) menurut persepsi responden (n = 30) .....	92
Tabel 4.28 Deskripsi kondisi Konsistensi kinerja menurut persepsi responden (n = 30).....	93
Tabel 4.29 Deskripsi kondisi Sifat dapat dipercaya menurut persepsi responden(n = 30) .....	94
Tabel 4.30 Deskripsi dimensi Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) menurut persepsi responden (n = 30) .....	94
Tabel 4.31 Deskripsi Ketersediaan dan kesiapan pelayanan menurut persepsi responden (n = 30) .....	95
Tabel 4.32 Deskripsi Kemampuan dalam memberikan informasi menurut persepsi responden (n = 30) .....	96
Tabel 4.33 Deskripsi kondisi Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) menurut persepsi responden (n = 30).....	97
Tabel 4.34 Deskripsi Kesopanan petugas menurut harapan responden (n = 30).....	98
Tabel 4.35 Deskripsi Pemahaman dan pengetahuan petugas menurut persepsi responden (n =30) .....	99
Tabel 4.36 Deskripsi Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) menurut persepsi responden (n =30) .....	99
Tabel 4.37 Deskripsi Akses terhadap petugas layanan menurut persepsi responden (n = 30) .....	101
Tabel 4.38 Deskripsi Perhatian petugas dalam memberikan pelayanan menurut persepsi responden (n = 30).....	101
Tabel 4.39 Deskripsi Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ) menurut persepsi responden(n = 30) .....	102
Tabel 4.40 Persepsi Pemohon Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja Atau Kartu Pencari Kerja (AK 1) Pada Disnakertrans	

Kabupaten Pamekasan .....	103
Tabel 4.41 Rekapitulasi perhitungan ServQual untuk kualitas pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja Atau Kartu Antar Kerja (AK 1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmirasi Kabupaten Pamekasan.....	104
Tabel 5.1 Interpretasi Hasil Analisis ServQual 5 (lima) dimensi Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja atau Kartu Antar Kerja (AK 1) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pamekasan.....	107

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Proses Pelayanan Kartu AK 1 .....	11
Gambar 2.1 Model Konseptual ServQual .....	30
Gambar 2.2 Kesenjangan Antara Harapan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan .....	34
Gambar 2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	39
Gambar 2.4 Model Analisis .....	41
Gambar 3.1 Skema Alur Pemecahan Masalah .....	58
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Disnakertrans Kabupaten Pamekasan .....	66
Gambar 4.2 Proses Pelayanan Artu AK 1 .....	75

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
2. Surat Pernyataan Diri dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
3. Surat Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa Kabupaten Pamekasan.
4. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pamekasan.
5. Pedoman Kuesioner.
6. Prosedur yang harus dipenuhi untuk memperoleh Kartu Pencari Kerja (AK 1)
7. Contoh Kartu AK 1.
8. Contoh Kartu AK 2.
9. Surat Keputusan Bupati Pamekasan No.37 tahun 2001.

