



**KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN  
KARTU ANTAR KERJA (AK 1) DI DINAS TENAGA KERJA DAN  
TRANSMIGRASI KABUPATEN JEMBER**

***THE ORGANIZATION PERFORMANCE OF PUBLIC SERVICE  
IN JOB SEEKER (AK 1) CARD MAKING AT MANPOWER  
AND TRANSMIGRATION DEPARTMENT  
JEMBER REGENCY***

**SKRIPSI**

Oleh

**Arsella Dewi Purwitasari  
NIM 080910291019**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**



**KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN  
KARTU ANTAR KERJA (AK 1) DI DINAS TENAGA KERJA DAN  
TRANSMIGRASI KABUPATEN JEMBER**

***THE ORGANIZATION PERFORMANCE OF PUBLIC SERVICE  
IN JOB SEEKER (AK 1) CARD MAKING AT MANPOWER  
AND TRANSMIGRATION DEPARTMENT  
JEMBER REGENCY***

**SKRIPSI**

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

Oleh

**Arsella Dewi Purwitasari  
NIM 080910291019**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Orang tua, ibu Sri Winarti yang membesarkan, mendidik serta senantiasa mencurahkan kasih sayangnya dengan tulus.
2. Suami tercinta Bayu Syatar yang telah memberikan doa, semangat dan motivasi agar tidak pernah putus asa.
3. Adik-adikku tersayang, Shinta, Naida, dan Julian yang selalu memberikan perhatian dan kasih sayang tiada henti.
4. Guru-guruku sejak SD sampai Perguruan Tinggi, yang telah memberikan ilmu dan bimbingan yang sangat berarti.
5. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang kubanggakan.

## **MOTO**

“Tiada seorang makan makanan yang lebih baik dari pada seorang yang makan dari hasil amal usaha tangannya sendiri”

(H.R. Ahmad, Bukhari)

“Awaslah kamu dari dusta karena dusta itu menyalahi iman”

(H.R. Ahmad dan Abusy Syaikh)

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Arsella Dewi Purwitasari

NIM : 080910291019

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: “Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Antar Kerja (AK 1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab 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 di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 11 Juni 2014

Yang menyatakan,

Arsella Dewi Purwitasari

NIM 080910291019

**SKRIPSI**

**KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN  
KARTU ANTAR KERJA (AK 1) DI DINAS TENAGA KERJA DAN  
TRANSMIGRASI KABUPATEN JEMBER**

***THE ORGANIZATION PERFORMANCE OF PUBLIC SERVICE  
IN JOB SEEKER (AK 1) CARD MAKING AT MANPOWER  
AND TRANSMIGRATION DEPARTMENT  
JEMBER REGENCY***

Oleh

Arsella Dewi Purwitasari

NIM 080910291019

Pembimbing:

Pembimbing I : Drs. Boedijono, M.Si

Pembimbing II : Suji, S.Sos, M.Si

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Antar Kerja (AK 1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada :

hari, tanggal : Rabu, 11 Juni 2014

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji,

Ketua Penguji

Sekretaris

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si

NIP 195805101987022001

Drs. Boedijono, M.Si

NIP 196103311989021001

Anggota Penguji

1. Suji, S.Sos, M.Si ( )  
NIP 197006152008121002
2. Hemanto Rohman, S.Sos, MPA ( )  
NIP 197903032005011001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A

NIP 195207271981031003

## RINGKASAN

**Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Antar Kerja (AK 1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember;** Arsella Dewi Purwitasari; 080910291019; 2012; 112 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja instansi terhadap pelayanan pembuatan kartu Antar Kerja (AK 1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember. Hasil penilaian terhadap kinerja organisasi pelayanan publik adalah data dan informasi masyarakat yang diperoleh dari hasil wawancara dan menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember sebagai penyelenggara pelayanan publik. Penilaian kinerja pelayanan diperoleh menggunakan empat indikator untuk mengukur kinerja organisasi pelayanan publik yaitu efektifitas, efisiensi, keadilan, dan daya tanggap. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 84 responden pemohon kartu Antar Kerja (AK 1).

Jenis penelitian yang dipilih oleh penulis adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober sampai Desember 2013 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember.

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis meliputi teknik wawancara, observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif. Adapun analisis data yang digunakan oleh penulis yakni distribusi frekuensi, perhitungan nilai rata-rata (mean) dan perhitungan modus.

Hasil penelitian yang diperoleh, menurut pemohon AK 1 tentang kinerja pelayanan pembuatan kartu AK 1 memiliki nilai mean 2,36. Hasil tersebut termasuk kategori jawaban setuju yang berarti kinerja organisasi pelayanan publik dalam pembuatan kartu AK 1 dapat dikatakan baik oleh masyarakat.

## **PRAKATA**

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul: “Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Antar Kerja (AK 1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan, dukungan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu tidak ada kata yang layak untuk menghargai selain ucapan terima kasih sebesar-besarnya untuk semua pihak yang terkait dalam penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada.

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Sasongko, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Drs. Boedijono, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran, pikiran, waktu dan kesabaran yang penuh dalam mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Suji, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya dengan sabar guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
6. Pihak Instansi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember yaitu Kristanti, S.pd dan Sub Bagian Perencanaan yaitu Prima Judiarto, S.Sos yang

telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian serta membantu penulis dalam proses penelitian di lapangan dan turut mendukung dalam kelancaran penelitian ini.

7. Saudara-saudaraku Dini, Vivi, Dilla, Nani, Dita, Sandra yang telah memberikan semangat.
8. Teman-teman seperjuanganku Administrasi Negara (AN), Indah Rezky, Agus Febriyanto, Riski Dwi, Titis, Siti Nur Afifah, Siti Julaiha dan angkatan 2008 yang tidak dapat disebutkan satu per satu sehingga dapat memberi motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua budi baik yang diberikan kepada penulis selama ini, penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jember, 11 Juni 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>11</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>2.1 Konsep Administrasi, Paradigma Administrasi Negara,         Paradigma Model Pelayanan Publik .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2 Konsep Pelayanan Publik.....</b>	<b>19</b>
2.2.1 Barang dan Jasa.....	19
2.2.2 Pemberi Pelayanan .....	21

<b>2.3 Konsep Kinerja.....</b>	<b>23</b>
2.3.1 Definisi Kinerja .....	23
2.3.2 Kinerja Organisasi .....	23
<b>2.4 Pengukuran Kinerja Organisasi Pelayanan Publik.....</b>	<b>25</b>
<b>2.5 Konsep Pelanggan .....</b>	<b>29</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b>	
<b>3.1 Tipe Penelitian.....</b>	<b>31</b>
<b>3.2 Objek Penelitian .....</b>	<b>32</b>
<b>3.3 Lokasi Penelitian .....</b>	<b>33</b>
<b>3.4 Penentuan Populasi dan Sampel.....</b>	<b>33</b>
3.4.1 Penentuan Populasi .....	33
3.4.2 Penentuan Sampel .....	34
<b>3.5 Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>36</b>
<b>3.6 Sumber Data .....</b>	<b>38</b>
<b>3.6 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>38</b>
<b>3.7 Metode Analisis Data .....</b>	<b>40</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
<b>4.1 Hasil Penelitian .....</b>	<b>44</b>
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember .....	44
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden Pengguna Layanan Pembuatan Kartu Antar Kerja (AK 1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember.....	68
4.1.3 Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja (AK 1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember .....	71
<b>4.2 Pembahasan .....</b>	<b>100</b>
4.2.1 Karakteristik Responden Pengguna Layanan Pembuatan Kartu AK 1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	

Kabupaten Jember .....	100
4.2.2 Penilaian Responden Terhadap Efisiensi Kinerja	
Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja (AK 1) di Dinas	
Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember .....	101
4.2.3 Penilaian Responden Terhadap Efektivitas Kinerja	
Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja (AK 1) di Dinas	
Tenaga Kerja dan transmigrasi Kabupaten Jember .....	102
4.2.4 Penilaian Responden Terhadap Keadilan Kinerja	
Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja (AK 1) di dinas	
Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember .....	104
4.2.5 Penilaian Responden Terhadap Daya Tanggap Kinerja	
Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja (AK 1) di Dinas	
Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember .....	106
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>110</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>112</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Tabel Daftar Prioritas Pelayanan Publik .....	5
1.2 Tabel Daftar Pencari Kerja Menurut Pendidikan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember tahun 2011 dan 2012 .....	6
1.3 Tabel Target dan Realisasi Waktu Penyelesaian Proses Pembuatan Kartu Antar Kerja (AK 1) .....	9
2.1 Tabel Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik.....	18
3.1 Tabel Jumlah Pemohon Kartu Antar Kerja (AK 1) yang Terdaftar Di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember Bulan Juni dan Juli 2013 .....	34
3.2 Tabel Variabel Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik .....	37
4.1 Tabel Komposisi Pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	59
4.2 Tabel Komposisi Pegawai Bidang Pelatihan dan Penempatan Tenaga Kerja Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	60
4.3 Tabel Komposisi Pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember Berdasarkan Golongan Pangkat .....	60
4.4 Tabel Komposisi Pegawai Bidang Pelatihan dan Penempatan Tenaga Kerja Berdasarkan Golongan Pangkat .....	61
4.5 Tabel Komposisi Pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember Berdasarkan Tingkat Masa Kerja .....	61
4.6 Tabel Komposisi Pegawai Bidang Pelatihan dan Penempatan Tenaga Kerja Berdasarkan Tingkat Masa Kerja.....	62
4.7 Tabel Distribusi Frekuensi Usia Pengguna Layanan Pembuatan Kartu AK 1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember Tahun 2013 .....	68

4.8 Tabel Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pengguna Layanan Pembuatan AK 1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember Tahun 2013 .....	68
4.9 Tabel Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Pengguna Layanan Kartu AK 1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember Tahun 2013.....	69
4.10 Tabel Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Tentang Waktu Penyelesaian Pembuatan AK 1 Berlangsung Cepat 15 menit.....	71
4.11 Tabel Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Tentang Tempat Pembuatan Kartu AK 1 Mudah Dijangkau Masyarakat .....	72
4.12 Tabel Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Tentang Kemudahan Pemohon Dalam Prosedur Pembuatan Kartu AK 1.....	73
4.13 Tabel Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Tentang Masyarakat Paham Mengenai Prosedur Pembuatan Kartu AK 1.....	74
4.14 Tabel Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Tentang Kemudahan Pemohon Dalam Memenuhi Persyaratan Pembuatan Kartu AK 1 .....	75
4.15 Tabel Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Tentang Ketepatan Pelaksanaan Pembuatan Kartu AK 1 Sesuai Dengan Prosedur.....	76
4.16 Tabel Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Tentang Ketepatan Penyelesaian Pembuatan Kartu AK 1 Dengan Yang Dinyatakan.....	77
4.17 Tabel Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Tentang Keadilan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Sesuai Antrian .....	78
4.18 Tabel Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Tentang Keadilan Dalam Menerapkan Persyaratan Pelayanan Pembuatan Kartu AK 1 .....	79

4.19 Tabel Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Tentang Keadilan Dalam Proses atau Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Kartu AK 1 .....	80
4.20 Tabel Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Tentang Ketepatan Jam Buka Pelayanan Pembuatan Kartu AK 1 .....	81
4.21 Tabel Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Tentang Petugas Tanggap Saat Memberikan Pelayanan Pembuatan Kartu AK 1 .....	82
4.22 Tabel Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Tentang Petugas Mampu Dalam Memberikan Informasi Kepada Pemohon Seperti Tata cara, Persyaratan, dll .....	83
4.23 Tabel Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Tentang Petugas Cepat Dalam Menanggapi Keluhan Pemohon Mengenai Pelayanan Kartu AK 1 .....	84
4.24 Tabel Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Tentang Petugas Tepat Dalam Mengatasi Masalah Pemohon Mengenai Pelayanan Kartu AK 1 .....	85
4.25 Tabel Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Tentang Program Pembuatan Kartu AK 1 Bermanfaat Bagi Pemohon.....	86
4.26 Tabel Perangkat Item dalam Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Tentang Hasil Penilaian Efisiensi Kinerja Organisasi Pelayanan Pembuatan Kartu AK 1 .....	87
4.27 Tabel Perangkat Item dalam Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Tentang Hasil Penilaian Efektivitas Kinerja Organisasi Pelayanan Pembuatan Kartu AK 1 .....	89
4.28 Tabel Perangkat Item dalam Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Tentang Hasil Penilaian Keadilan Kinerja Organisasi Pelayanan Pembuatan Kartu AK 1 .....	91

4.29	Tabel Perangkat Item dalam Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Tentang Hasil Penilaian Daya Tanggap Kinerja Organisasi Pelayanan Pembuatan Kartu AK 1 .....	93
4.30	Peringkat item dalam rekapitulasi distribusi frekuensi tentang hasil Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik .....	95
4.31	Tabel Penilaian Rata-rata Efisiensi Kinerja Organisasi Pelayanan Pembuatan Kartu AK 1 .....	96
4.32	Tabel Penilaian Rata-rata Efektivitas Kinerja Organisasi Pelayanan Pembuatan Kartu AK 1 .....	97
4.33	Tabel Penilaian Rata-rata Keadilan Kinerja Organisasi Pelayanan Pembuatan Kartu AK 1 .....	97
4.34	Tabel Penilaian Rata-rata Daya Tanggap Kinerja Organisasi Pelayanan Pembuatan Kartu AK 1 .....	98
4.35	Tabel Mean Variabel Terhadap Dimensi Kinerja Organisasi Pelayanan Publik .....	98
4.36	Tabel Penilaian Responden Tentang Kinerja Organisasi Pelayanan Pembuatan Kartu AK 1 (Modus) .....	99

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
4.1 Gambar Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember.....	48
4.2 Gambar Alur Pelayanan Pembuatan Kartu AK 1 .....	65
4.3 Gambar Penilaian Responden Tentang Waktu Penyelesaian Pembuatan AK 1 Berlangsung Cepat 15 menit .....	71
4.4 Gambar Penilaian Responden Tentang Tempat Pembuatan Kartu AK 1 Mudah Dijangkau Masyarakat .....	72
4.5 Gambar Penilaian Responden Tentang Kemudahan Pemohon Dalam Prosedur Pembuatan Kartu AK 1 .....	73
4.6 Gambar Penilaian Responden Tentang Masyarakat Paham Mengenai Prosedur Pembuatan Kartu AK 1 .....	74
4.7 Gambar Penilaian Responden Tentang Kemudahan Pemohon Dalam Memenuhi Persyaratan Pembuatan Kartu AK 1.....	75
4.8 Gambar Penilaian Responden Tentang Ketepatan Pelaksanaan Pembuatan Kartu AK 1 Sesuai Dengan Prosedur .....	76
4.9 Gambar Penilaian Responden Tentang Ketepatan Penyelesaian Pembuatan Kartu AK 1 Dengan Yang Dinyatakan.....	77
4.10 Gambar Penilaian Responden Tentang Keadilan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Sesuai Antrian .....	78
4.11 Gambar Penilaian Responden Tentang Keadilan Dalam Menerapkan Persyaratan Pelayanan Pembuatan Kartu AK 1 .....	79
4.12 Gambar Penilaian Responden Tentang Keadilan Dalam Proses atau Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Kartu AK 1.....	80

4.13 Gambar Penilaian Responden Tentang Ketepatan Jam Buka	
Pelayanan Pembuatan Kartu AK 1.....	81
4.14 Gambar Penilaian Responden Tentang Petugas Tanggap Saat	
Memberikan Pelayanan Pembuatan Kartu AK 1 .....	82
4.15 Gambar Penilaian Responden Tentang Petugas Mampu Dalam	
Memberikan Informasi Kepada Pemohon Seperti Tata cara,	
Persyaratan, dll.....	83
4.16 Gambar Penilaian Responden Tentang Petugas Cepat Dalam	
Menanggapi Keluhan Pemohon Mengenai Pelayanan Kartu AK 1.....	84
4.17 Gambar Penilaian Responden Tentang Petugas Tepat Dalam	
Mengatasi Masalah Pemohon Mengenai Pelayanan Kartu AK 1 .....	85
4.18 Gambar Penilaian Responden Tentang Program Pembuatan	
Kartu AK 1 Bermanfaat Bagi Pemohon .....	86
4.19 Gambar Penilaian Efisiensi Kinerja Organisasi Pelayanan	
Pembuatan Kartu AK 1 .....	87
4.20 Gambar Penilaian Efektivitas Kinerja Organisasi Pelayanan	
Pembuatan Kartu AK 1 .....	89
4.21 Gambar Penilaian Keadilan Kinerja Organisasi Pelayanan	
Pembuatan Kartu AK 1 .....	91
4.22 Gambar Penilaian Daya Tanggap Kinerja Organisasi Pelayanan	
Pembuatan Kartu AK 1 .....	94
4.23 Gambar Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Dalam	
Pembuatan kartu AK 1 .....	95
4.24 Gambar Penilaian Responden Tentang Kinerja Pelayanan Pembuatan	
Kartu AK 1 (Modus) .....	99

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Data Responden Pemohon Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja (AK 1).
2. Data Mentah Penilaian Responden Terhadap Kinerja Organisasi Pelayanan Pembuatan kartu AK 1.
3. Peringkat Item Dalam Rekapitulasi Distribusi Frekuensi.
4. Perhitungan Mean.
5. Perhitungan Modus.
6. Daftar Kuesioner.
7. Struktur Organisasi Pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember.
8. Daftar Urut Kepangkatan Pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember.
9. Contoh Kartu AK 1.
10. Contoh Formulir AK II.
11. Surat Ijin Penelitian dan Lembaga Penelitian UNEJ.
12. Surat Ijin Penelitian dari Bakesbangpol.
13. Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember.
14. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
15. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor. 04 Tahun 2007 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi.