

## ABSTRAK

**Keyword : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Pembuatan Kartu Pencari Kerja.**

Skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi”. Dibuat dengan alasan bahwa tidak semua pegawai/aparatur di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi mampu menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Hal ini terlihat dari beberapa kondisi sebagai berikut : (1) masih adanya keluhan dari masyarakat terkait waktu pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (2) masih adanya sarana dan prasarana yang minim (3) kurangnya sosialisasi dari pegawai/aparatur kepada masyarakat /pengguna layanan mengenai pembuatan kartu pencari kerja.

Tujuan dari penelitian yang dilakukan yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi, untuk mengetahui hambatan yang dihadapi dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Dalam meneliti kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja di kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi digunakan teori yang telah dikembangkan oleh Zeithaml dkk dalam Dwiyanto (2008), bahwasanya kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 variabel, yaitu: *Tangible* (Bukti Langsung), *Reability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Kepastian), *Emphaty* (Empati).

Penelitian menggunakan metode deskriptif analisis dan pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dokumen/studi pustaka, kuesioner. Populasi adalah masyarakat Kota Bekasi. Sampel yang diteliti dengan menggunakan *Accidental Sampling* dalam hal ini anggota sampel yang dipilih berdasarkan pada respondent yang ditemui secara kebetulan sampel yang didapat dalam penelitian sebanyak 50 orang.

Hasil penelitian secara keseluruhan mendapat nilai sebesar 58.08% dan dapat dirincikan sebagai berikut: (1) indikator *Tangible* (Bukti Langsung) memperoleh hasil 58.66%, indikator *Reability* (Kehandalan) memperoleh hasil 69.11%, indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) memperoleh hasil 55.33%, indikator *Assurance* (Kepastian) memperoleh hasil 51.35%, indikator *Emphaty* (Empati) memperoleh hasil 57.33%. mengacu pada pendapat Sugiyono tentang hasil persentase secara keseluruhan maka termasuk kategori cukup baik (Sugiyono, 2017). Beberapa hambatan yang dihadapi dalam kualitas pelayanan pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi, antara lain: (1) masih adanya keluhan dari masyarakat terkait waktu pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (2) masih adanya sarana dan prasarana yang minim (3) kurangnya sosialisasi dari pegawai/aparatur kepada masyarakat /pengguna layanan mengenai pembuatan kartu pencari kerja.