



Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran
<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp>
 Volume 7 Nomor 3, 2024
 P-2655-710X e-ISSN 2655-6022

Submitted : 29/05/2024
 Reviewed : 01/06/2024
 Accepted : 02/06/2024
 Published : 04/06/2024

Nia Afrianti¹,
 Muhamad Husein
 Maruapey²,
 Gotfridus Goris
 Seran³

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KETENAGAKERJAAN MELALUI WEBSITE LAPAK MANJUR SERVICE QUALITY OF EMPLOYMENT ADMINISTRATION THROUGH THE LAPAK MANJUR

Abstrak

Upaya pemerintah dalam melakukan pengendalian dan mengontrol jumlah pengangguran yaitu dengan melakukan pengumpulan data mengenai dokumen yang berhubungan dengan ketenagakerjaan salah satunya Kartu Tanda Pencari Kerja (AK/1). Untuk mempermudah proses pengumpulan data dan penerima layanan, dimanfaatkanlah teknologi sebagai sarana pelayanan. Adapun dalam proses pelaksanaannya masyarakat masih mengalami kendala. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Ketenagakerjaan Melalui Website Lapak Manjur ini digunakan teori Parasuraman dalam Ridwanullah yang terdapat 5 dimensi yaitu Bukti Fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance) dan Empati (Emphaty). Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif dengan metode pengumpulan data kuesioner/angket. Sampel pada penelitian ini sebanyak 85 orang responden masyarakat pemohon dokumen kartu AK/1. Hasil menunjukkan rekapitulasi pada dimensi Bukti Fisik (Tangibles) mendapatkan skor 3,77 dengan kategori Baik, dimensi Keandalan (Reliability) mendapatkan skor 4,22 termasuk pada kategori Sangat Baik, dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) mendapatkan skor 3,96 termasuk pada kategori Baik, dimensi Jaminan (Assurance) mendapatkan skor 4,12 termasuk pada kategori Baik, dan dimensi Empati (Emphaty) mendapatkan skor 4,18 termasuk pada kategori Baik. Maka dari itu, Kualitas Pelayanan Administrasi Ketenagakerjaan melalui website Lapak Manjur di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cianjur menunjukkan skor rata-rata 4,05 termasuk pada kategori Baik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kartu Angkatan Kerja (AK/1), Dinas Tenaga Kerja.

Abstract

The government's effort to control and control the number of unemployed are by collecting data regarding employment-related documents, one of which is the Job Seeker Identification Card (AK/1). To simplify the process of collecting data and receiving services, technology is used as a mean of service. Meanwhile in the implementation process, the community still experiences obstacles. To find out whether the quality of employment administration services via website Lapak Manjur can be effective Parasuramans's theory in Ridwanullah which contains 5 dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The method used in this research is quantitative descriptive with a questionnaire/questionnaire data collection method. The sample in this study was 85 community respondents who applied for AK/1 card documents. The results of this study show that the recapitulation in the tangibles dimension received a score of 3,77 in the good category, the reliability dimension received a score of 4,22 including in the very good category, the responsiveness dimension gets a score of 3,96 in the good category, the assurance dimension gets a score of 4,12 in the good category, and the empathy dimension received a score of 4,18 in the good category. Therefore, the quality of employment administration services through the Lapak Manjur website at the Cianjur

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
 Universitas Djuanda
 email: niaafriani560@gmail.com, muhammadhusein1@unida.ac.id, ggseran@unida.ac.id

Regency Manpower and Transmigration Service received an average score of 4,05 in th good category.

Keywords: Service Quality, Labor Force Card (AK/1), Labor Service.

PENDAHULUAN

Masalah pengangguran salah satunya berkaitan dengan masalah ketenagakerjaan di Indonesia. Menyikapi permasalahan tersebut, pemerintah berusaha untuk memperoleh data seperti data mengenai jumlah angkatan kerja yang kemudian dilaksanakan dalam bentuk pelayanan. Data tersebut diperlukan sebagai upaya untuk mengontrol dan mengendalikan jumlah pengangguran di Indonesia.

Instansi yang menyelenggarakan pelayanan ketenagakerjaan di wilayah kabupaten/kota dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 yaitu Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Dinas ini adalah instansi pemerintahan bidang tenaga kerja, dan bidang transmigrasi yang bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Pelayanan yang disediakan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) ini salah satunya yaitu kartu Angkatan Kerja (AK/1) sebagai dokumen bukti bahwa seseorang belum mendapatkan pekerjaan dan sedang mencari pekerjaan.

Untuk melakukan pengumpulan dan pengolahan data, beberapa penyelenggara administrasi ketenagakerjaan telah memanfaatkan teknologi berbasis online sebagai media pelayanan dan sebagai upaya untuk mempermudah dalam proses pengumpulan dan pengolahan data. Salah satu instansi yang menyelenggarakan Administrasi ketenagakerjaan yang telah memanfaatkan teknologi dalam proses pengumpulan data ketenagakerjaan yaitu Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cianjur. Menurut Disnakertrans Jawa Barat pada laman open data Jabar, Kabupaten Cianjur menjadi daerah dengan angka pencari kerja tertinggi ketiga setelah kabupaten Cirebon dan Bekasi dengan jumlah 30.070 orang. Kemudian dilihat dari data jumlah pemohon dokumen kartu AK/1 di Disnakertrans Kabupaten Cianjur cukup tinggi. Hal ini mengidentifikasi bahwa penting dan dibutuhkannya dokumen kartu AK/1 ini bagi masyarakat khususnya para pencari kerja.

Tabel 1 Jumlah Pemohon Dokumen Kartu AK/1 (Juli-September)

No	Bulan	Jumlah
1	Juli	2.852
2	Agustus	2.566
3	September	2.963
Total		8.381

Sumber: Disnakertrans Kabupaten Cianjur, 2023

Disnakertrans Kabupaten Cianjur memanfaatkan teknologi informasi dalam proses pelayanannya berupa website. Website ini salah satu inovasi terobosan baru Dinas dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi waktu pada proses pengumpulan data. Inovasi baru ini diberi nama Lapak Manjur (Layanan Aplikasi Pencari Kerja Masyarakat Cianjur). Pelayanan kartu AK/1 melalui website Lapak Manjur ini selain pendaftaran secara online, pemohon dokumen dapat mencetak sendiri kartu AK/1 dimanapun dan kapanpun. Sehingga memudahkan Disnakertrans Kabupaten Cianjur untuk pengecekan data persyaratan ketenagakerjaan melalui fitur upload berkas/dokumen persyaratan seperti Pas foto, ijazah pendidikan terakhir dan sertifikat keterampilan bagi yang memiliki.

Dengan adanya pelayanan kartu AK/1 secara online melalui website Lapak Manjur, diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat para pembuat dokumen dalam menerima pelayanan. Namun pada pelaksanaannya dilapangan, masih terdapat keluhan keluhan yang dialami oleh pemohon dokumen seperti sering terjadinya website error sehingga merasa kesulitan dalam mengakses website pelayanan. Hal ini tentu menjadi suatu permasalahan yang mana seharusnya dengan adanya pelayanan secara online dapat memudahkan dalam menerima layanan, tetapi harus mengalami kendala karena website yang error. Selain itu, terjadi keterlambatan penyelesaian dokumen melebihi estimasi yaitu 30 menit.

Dengan demikian, penulis tertarik untuk melakukan peneliti mengenai kualitas pelayanan Administrasi Ketenagakerjaan melalui Website Lapak Manjur di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cianjur.

Konsep/Teori yang Relevan

Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai ukuran dari seberapa bagus/baik atas pelayanan yang diselenggarakan sesuai dengan harapan dari penerima layanan (Ratnasari dalam Maharani, 2019). Kualitas pelayanan ini mengutamakan terhadap pemenuhan kebutuhan, persyaratan, dan ketepatan waktu dalam pemenuhan harapan penerima layanan. Pelayanan ini harus diberikan untuk semua jenis pelayanan yang ada pada perusahaan/instansi ketika konsumen berada di perusahaan (Arianto, 2018). Kualitas pelayanan ialah konsep dalam mewakili suatu inti pokok dari kinerja layanan, seperti perbandingan antara keterandalan dengan pemberi layanan yang dilakukan oleh penerima layanan (Lesmana, 2017).

Khotimah, Muchsin & Pindahanto pada Jurnal Respon Publik Volume 13 Nomor 5 yang berjudul: “Pelayanan Publik Berbasis Online dalam Pembuatan Kartu AK/1 (Antar Kerja) Menggunakan Sistem Hellowork Pasuruan” mengatakan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan berbasis online, hal penting yang sangat dibutuhkan yaitu seberapa kuat jaringan internet yang digunakan agar terciptanya proses pelayanan yang dapat terlaksana dengan baik tanpa adanya hambatan yang mungkin dapat mengakibatkan kurang efektifnya layanan yang diberikan (Pada et al., 2019).

Muttaqin, Indah & Seran pada Intertional Journal of Sciences Basic and Applied Research (IJSBAR) Volume 54 Nomor 5 dengan Judul: “Service Quality and its Determinant of Population Administration Service in Bogor Regency” menyebutkan bahwa pelayanan publik diimplementasikan dalam strategi pemenuhan untuk kebutuhan masyarakat, jika harapan lebih besar dari kinerja pelayanan, maka persepsi kualitas pelayanan kurang memuaskan dan itu merupakan sebuah ketidakpuasan (Naufal et al., n.d.).

Untuk mengukur Kualitas Pelayanan, menurut Parasuraman dalam Ridwanullah (Ridwanullah et al., n.d.) terbagi menjadi lima dimensi. Dimensi tersebut berikut ini:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)
Yaitu dimensi kualitas pelayanan yang berfokus pada bukti fisiknya, terdiri dari tampilan fasilitas, peralatan dan penampilan dari petugas penyelenggara dan sarana komunikasi yang digunakan.
2. Keandalan (*Reliability*)
Ialah proses pemberian layanan yang berlandaskan atas kemampuan, keakuratan, pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menyelenggarakan suatu pelayanan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Ialah proses penunjukkan kemauan dan komitmen dari suatu instansi dalam memberikan pelayanan yang cepat. Daya tanggap ini bukan hanya mengenai kecepatan pelayanan yang diberikan namun juga kemampuan dari petugas penyelenggara dalam membantu penerima layanan dengan cara merespon permintaan penerima layanan dan segala bentuk pelayanan yang diberikan dapat terselesaikan secara cepat dan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*)
Ialah proses layanan untuk menunjukkan kemampuan penyelenggara layanan dalam membangun kepercayaan dan keyakinan terhadap penerima layanan seperti: pengetahuan, sikap/karakter, maupun kemampuan petugas pemberi layanan dalam penumbuhan kepercayaan penerima layanan terhadap instansi penyelenggara layanan.
5. Empati (*Emphaty*)
Yaitu dimensi yang berfokus pada penunjukkan dalam kemampuan petugas pemberi layanan dalam memberikan perhatian terhadap penerima layanan secara perseorangan.

METODE

Pada penelitian ini, digunakan metode pendekatan kuantitatif deskriptif. Metode kuantitatif ialah metode penelitian yang berdasarkan atas positivistic (data konkrit), datanya yang berbentuk angka kemudian diukur dengan alat uji perhitungan statistik, dimana data yang digunakan berhubungan dengan permasalahan yang diteliti kemudian dapat dihasilkan suatu kesimpulan (sugiyono, 2019). kemudian deskriptif juga diartikan bahwa metode penelitian deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan nilai dari variabel mandiri

(satu variabel/lebih) dan tidak menunjukkan suatu perbandingan, atau menghubungkan variabel (Sejarah, 2020).

Populasi merupakan seluruh elemen yang akan dijadikan sebagai wilayah dari generalisasi yang mana wilayah ini yaitu suatu karakteristik dan kuantitas tertentu yang ada dalam objek/subyek (Sugiyono, 2018a). Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat pemohon dokumen administrasi ketenagakerjaan yaitu kartu AK/1 pada 3 bulan terakhir (Juli 2023-September 2023).

Sampel ialah bagian dari populasi yang digunakan apabila peneliti mengalami keterbatasan dana, waktu maupun biaya dan segala sesuatu yang diteliti pada sampel tersebut, sehingga kesimpulannya dapat digunakan juga sebagai populasi (Sugiyono, 2018b). Digunakan Teknik pengambilan sampel metode Accidental Sampling. Metode Accidental Sampling ialah teknik untuk menentukan sampel dengan secara ketidaksengajaan bertemu dengan peneliti dan jika orang tersebut sesuai untuk dijadikan sebagai responden (sugiyono, 2019). Pada pengambilan sampel menggunakan rumus Yamane yang menghasilkan jumlah 85 orang responden.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

1. Studi Lapangan

Ialah proses penelitian dengan cara terjun langsung ke lapangan untuk memperoleh suatu data. Adapun cara yang penulis gunakan seperti:

a. Kuesioner/Angket

Ialah proses pemberian pernyataan/pertanyaan dalam bentuk tertulis untuk di isi oleh responden sehingga didapatkan jawaban sebagai data yang akan diolah oleh peneliti (Sugiyono, 2019b). Peneliti melakukan penyebaran kuesioner dilingkungan Disnakertrans Kabupaten Cianjur secara langsung kepada masyarakat pemohon dokumen Kartu AK/1 dan sebagian melalui *online* (Google Form).

b. Observasi

Observasi ialah proses yang disusun atas berbagai proses biologis dan psikologis yang kompleks. Kemudian 2 hal yang terbilang penting yaitu proses ingatan dan pengamatan (Sugiyono, 2018c). Proses pengamatan ini dilakukan langsung di Disnakertrans Kabupaten Cianjur.

c. Wawancara

adalah teknik yang dilakukan dengan cara menyelenggarakan studi pendahuluan dalam menemukan permasalahan yang perlu diteliti, kemudian untuk mengetahui informasi yang lebih spesifik dan jumlah responden yang kecil/sedikit (Sugiyono, 2019a). Peneliti melakukan wawancara kepada pemohon dokumen kartu AK/1 dan pegawai di Disnakertrans Kabupaten Cianjur.

2. Studi Pustaka

Sebagai teknik untuk mendapatkan konsep-konsep maupun teori-teori dan keterangan yang didapatkan dari sumber referensi seperti: buku, jurnal, artikel ilmiah yang sesuai dengan penelitian.

3. Dokumentasi

Ialah teknik pengumpulan data yang diberikan kepada subjek penelitian. Pada penelitian ini, dokumentasi yang digunakan sebagai dokumentasi pendukung yang berupa data-data penelitian yang diperlukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan lima (5) dimensi ialah Bukti Fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance) dan Empati (Emphaty).

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tabel 2 Rekapitulasi Jawaban Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Item Pertanyaan	M	Kriteria Penilaian
----	-----------------	---	--------------------

1	Fitur-fitur yang ada pada <i>website</i> Lapak Manjur dapat digunakan dengan baik.	3,86	Baik
2	Kemudahan akses dalam melakukan pelayanan melalui <i>website</i> Lapak Manjur.	3,38	Cukup Baik
3	Kemudahan menemukan informasi mengenai pelayanan kartu AK/1 melalui <i>website</i> Lapak Manjur.	4,06	Baik
Jumlah		3,77	Baik

Sumber: Pengolahan Data 2024

Dengan demikian, diketahui rata-rata jawaban responden pada dimensi Bukti Fisik (Tangibles) menunjukkan skor 3,77 termasuk pada kategori Baik. Berdasarkan hasil wawancara bahwa Disnakertrans Kabupaten Cianjur sudah menyediakan sarana komunikasi baik offline yang tersedia di sekitar Dinas maupun online melalui media sosial, sehingga dapat dikatakan mudah dalam menemukan informasi. Untuk fitur dan kemudahan akses dapat dikatakan kurang memuaskan bagi penerima layanan karena terdapat satu fitur yang terkadang tidak dapat digunakan yaitu fitur Lupa Sandi dan penerima layanan masih mengeluhkan terkait website Lapak Manjur yang sulit diakses karena trouble pada website.

2. Keandalan (*Reliability*)

Tabel 3 Rekapitulasi Jawaban Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Item Pertanyaan	M	Kriteria Penilaian
1	Penyampaian informasi yang jelas, mudah dimengerti dan tidak berbelit-belit.	4,25	Sangat Baik
2	Pegawai menyelesaikan pelayanan kartu AK/1 online dengan baik (tidak terdapat kesalahan).	4,20	Baik
Jumlah		4,22	Sangat Baik

Sumber: Pengolahan Data 2024

Dengan demikian, diketahui rata-rata jawaban responden pada dimensi Keandalan (*Reliability*) menunjukkan skor 4,22 termasuk pada kategori Sangat Baik. Berdasarkan hasil wawancara bahwa Disnakertrans Kabupaten Cianjur mampu melakukan penyampaian informasi dengan baik meskipun memberikan informasi melalui media sosial masyarakat mampu mencerna informasi yang diberikan dengan baik. Kemudian dalam penyelesaian pelayanan kartu AK/1 melalui website Lapak Manjur pegawai sudah cermat dan teliti sehingga minim terjadinya kesalahan dokumen kartu AK/1.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 4 Rekapitulasi Jawaban Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Item Pertanyaan	M	Kriteria Penilaian
1	Tersedianya Sarana Komunikasi untuk bertanya atau memberi saran.	3,92	Baik
2	Pegawai merespon dengan cepat dalam menangani permasalahan pelayanan kartu AK/1 <i>online</i> .	4,0	Baik
Jumlah		3,96	Baik

Sumber: Pengolahan Data 2024

Dengan demikian, diketahui rata-rata jawaban responden pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) menunjukkan skor 3,96 termasuk pada kategori Baik. Berdasarkan hasil wawancara bahwa Disnakertrans Kabupaten Cianjur menyediakan sarana komunikasi untuk bertanya atau memberi saran secara online melalui media sosial berupa instagram, akan tetapi pada website Lapak Manjurnya sendiri belum tersedia sarana komunikasi tersebut sehingga terdapat beberapa saran dari penerima layanan agar disediakannya sarana komunikasi pada

website Lapak Manjur. Sarana komunikasi ini akan menjadi sangat penting terutama bagi yang telah menerapkan sistem online agar pelayanan yang tersedia lebih efektif.

Karena Disnakertrans Kabupaten Cianjur menggunakan sarana komunikasi berupa instagram, maka kecepatan merespon dapat dilihat dari seberapa tanggap Dinas menjawab pertanyaan ataupun keluhan yang masyarakat sampaikan pada media sosial tersebut. Adapun hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa Dinas sudah memberikan tanggapan, tetapi masih kurang cepat dalam merespon dan hanya menanggapi beberapa saja (kurang merespon).

4. Jaminan (Assurance)

Tabel 5 Rekapitulasi Jawaban Dimensi Jaminan (Assurance)

No	Item Pertanyaan	M	Kriteria Penilaian
1	Penyelesaian pelayanan kartu AK/1 online sesuai dengan waktu yang telah ditentukan (tepat waktu).	3,78	Baik
2	Pegawai menjamin pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya (gratis).	4,46	Sangat Baik
Jumlah		4,12	Baik

Sumber: Pengolahan Data 2024

Dengan demikian, dapat diketahui rata-rata jawaban responden pada dimensi Jaminan (Assurance) menunjukkan skor 4,12 termasuk pada kategori Baik. Berdasarkan hasil wawancara responden bahwa penyelesaian kartu AK/1 sudah sesuai, hanya saja terdapat beberapa responden yang menyatakan bahwa penyelesaiannya lama karena terdapat kendala pada jaringan atau Tanda Tangan Elektronik (TTE) yang mengakibatkan penyelesaian kartu AK/1 mengalami keterlambatan.

Kemudian untuk jaminan biaya pelayanan yang dilakukan berdasarkan hasil wawancara responden pelayanan yang didapatkan tidak dipungut biaya (gratis). Masyarakat pemohon kartu AK/1 tidak pernah dipintai biaya setelah mendapatkan pelayanan di DISNAKERTRANS Kabupaten Cianjur.

5. Empati (Emphaty)

Tabel 6 Rekapitulasi Jawaban Dimensi Empati (Emphaty)

No	Item Pertanyaan	M	Kriteria Penilaian
1	Pegawai selalu menjawab pertanyaan/keluhan dengan ramah dan santun.	4,16	Baik
2	Pegawai mau membantu penerima layanan yang mengalami kesulitan.	4,21	Sangat Baik
Jumlah		4,18	Baik

Sumber: Pengolahan Data 2024

Dengan demikian, diketahui rata-rata jawaban responden pada dimensi Empati (Emphaty) menunjukkan skor 4,18 termasuk pada kategori Baik. Hasil wawancara responden mengatakan meskipun pihak dinas kurang merespon dalam menanggapi pertanyaan/keluhan masyarakat di media sosial, dalam sikap melayani menunjukkan keramahan dan santun dalam menanggapi beberapa pertanyaan atau keluhan masyarakat seperti menggunakan bahasa yang baik. Kemudian pegawai mau membantu menyelesaikan kendala yang dialami pada proses pelayanan kartu AK/1.

Tabel 7 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
1	Kualitas Pelayanan	Bukti Fisik (Tangibles)	Keberfungsian Fitur	3,86	Baik
			Kemudahan Akses	3,38	Cukup Baik
			Kemudahan Menemukan Informasi	4,06	Baik
			Jumlah	3,77	Baik

2	Keandalan (Reliability)	Kejelasan Penyampaian Informasi	4,25	Sangat Baik
		Kecermatan Pegawai	4,20	Baik
Jumlah			4,22	Sangat Baik
3	Daya Tanggap (Responsiveness)	Ketersediaan Sarana Komunikasi	3,92	Baik
		Kecepatan Merespon	4,0	Baik
Jumlah			3,96	Baik
4	Jaminan (Assurance)	Jaminan Ketepatan Waktu	3,78	Baik
		Jaminan Biaya Pelayanan	4,46	Sangat Baik
Jumlah			4,12	Baik
5	Empati (Emphaty)	Sikap Petugas dalam Memberi Layanan	4,16	Baik
		Kemauan untuk Membantu	4,21	Baik
Jumlah			4,18	Baik
Rata-Rata			4,05	Baik

Sumber: Pengolahan Data 2024

Berdasarkan hasil tabel rekapitulasi mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Ketenagakerjaan Melalui Website Lapak Manjur Di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cianjur, didapatkan skor rata-rata keseluruhan dimensi yaitu 4,05 menunjukkan Kualitas Pelayanan berada pada kategori Baik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pemaparan pembahasan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*) mendapatkan nilai rata-rata 3,77 termasuk pada kategori Baik.
2. Keandalan (*Reliability*) mendapatkan nilai rata-rata 4,22 termasuk pada kategori Sangat Baik.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) mendapatkan nilai rata-rata 3,96 termasuk pada kategori Baik.
4. Jaminan (*Assurance*) mendapatkan nilai rata-rata 4,12 termasuk pada kategori Baik.
5. Empati (*Emphaty*) mendapatkan nilai rata-rata 4,18 termasuk pada kategori Baik.

Adapun hasil dari rekapitulasi keseluruhan dimensi mendapatkan nilai sebesar 4,05 yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan termasuk dalam kategori Baik.

Dimensi yang mendapatkan skor rata-rata tertinggi yaitu dimensi Keandalan (*Reliability*) mendapatkan skor 4,22 termasuk dalam kategori Sangat Baik, karena masyarakat sebagai penerima layanan mengatakan bahwa petugas mampu melakukan penyampaian informasi dengan baik meskipun memberikan informasi melalui media sosial masyarakat mampu mencerna informasi yang diberikan dengan baik. Kemudian dalam penyelesaian pelayanan kartu AK/1 melalui website Lapak Manjur pegawai sudah cermat dan teliti sehingga minim terjadinya kesalahan dokumen kartu AK/1. Dimensi yang mendapatkan nilai rata-rata terendah berada pada dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) mendapatkan nilai sebesar 3,84 dengan kategori Baik, fitur dan kemudahan akses pada website Lapak Manjur dapat dikatakan kurang memuaskan bagi penerima layanan karena terdapat satu fitur yang terkadang tidak dapat digunakan yaitu fitur Lupa Sandi dan penerima layanan masih mengeluhkan terkait website Lapak Manjur yang sulit diakses karena trouble pada website. Tetapi untuk media komunikasi dapat dikatakan sudah baik karena rata-rata masyarakat penerima layanan sudah mengetahui adanya pelayanan online baik melalui media komunikasi yang disediakan oleh Disnakertrans Kabupaten Cianjur ataupun masyarakat sekitar yang sebelumnya sudah pernah mengurus dokumen kartu AK/1 secara online.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, Nurmin. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2).
- Jayusman, Iyus., & Shavab, O. A. K. (2020). Studi Deskriptif Kuantitatif Tentang Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah. *Jurnal Artefak*, 7(1).
- Maharani, Susana. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pizza Hut. *Jurnal Manajemen*. 2(1).
- Lesmana, R. (2017). PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT . RADEKATAMA PIRANTI NUSA Berikut ini data penjualan PT . Radekatama Piranti Nusa Tahun 2013 dibawah ini : Data Jumlah penjualan Jumlah Keluhan Pelanggan Tahun 2013-2017 Jenis Keluhan / Complaint Tahun Ketepata. 2(2), 115–129.
- Naufal, M., Indah, B., Citrawati, D., Harits, N., Maulana, H., Rahmayanti, D., Purnama, S., Sandroto, S., Putri, M., & Seran, G. (n.d.). Service Quality and its Determinants of Population Administration Service in Bogor Regency. 4531, 109–118.
- Pada, S., Dinas, K., Kerja, T., Pasuruan, K., Khotimah, K., Muchsin, S., & W, R. P. (2019). Pelayanan Publik Berbasis Online dalam Pembuatan KArtu AK / 1 (Antar Kerja) menggunakan Sistim Hellowork Pasuruan . 13(5), 89–95.
- Ridwanullah, M., Ayu, A., Wahyudin, C., Tri, D., Lira, I., & Goris, G. (n.d.). Implementation of E-Governance to Improve the Civil Administration Service Quality in Public Sector. 4531, 168–178.
- Sejarah, D. P. (2020). *Jurnal Artefak* Vol.7 No.1 April 2020 <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/artefak>. 7(1), 13–20.
- Sugiyono. (2019). *Metode Pendidikan Kuantitatif, kualitatif dn R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018a). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018b). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018c). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019a). *Metode Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019b). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.