

ABSTRAK

Disnakertrans atau Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi memiliki pelayanan langsung kepada masyarakat, salah satunya adalah pelayanan surat pengantar AK-I atau biasa dikenal dengan “kartu kuning”. Permasalahan yang timbul dari pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Serang membutuhkan waktu yang lama lebih dari 20 menit untuk membuat AK-1 yang harus memakan waktu rata-rata seorang pencari kerja untuk membuat AK-1. Kuota antrean yang tersedia setiap hari untuk membuat AK-I juga dibatasi karena regulasi terkait Covid-19. Oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan metode pengukuran kepuasan pelayanan pembuatan AK-I (kartu kuning) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Banten dengan menggunakan metode *Fuzzy Servqual*. Hasil penelitian diperoleh gap negatif terbesar pada dimensi reliabilitas. Selanjutnya terdapat 6 atribut prioritas perbaikan pada kuadran I menggunakan metode IPA. Terdapat 6 saran perbaikan menggunakan metode QFD dan perbaikan utama Disnakertrans harus mengadakan pelatihan bagi petugas agar tanggap dalam menanggapi pengaduan dan pentingnya pembuatan AK-1.

***Kata Kunci* : Pelayanan publik, Kualitas pelayanan, Fuzzy Servqual, IPA, QFD**

ABSTRACT

Disnakertrans or The Manpower and Transmigration Office has direct services to the community, one of which is the AK-I cover letter service or commonly known as the "yellow card". The problem arising from the service at the Serang District Manpower and Transmigration Service took a long time more than 20 minutes to make an AK-I which had to take the average time of a jobseeker to make an AK-I. The queue quota available daily to make AK-I is also limited due to Covid-19 related regulations. Therefore, it is necessary to measure the quality of service using the service satisfaction measurement method to make AK-I (yellow card) at the Manpower and Transmigration Office of Banten Province using the Fuzzy Servqual method. The results of the study obtained the largest negative gap on the reliability dimension. Furthermore, there are 6 priority attributes for improvement in quadrant I using the IPA method. Disnakertrans should training for officers to be responsive in responding to complaints and the importance of making AK-I.

Keywords: Public service, service quality, Fuzzy Servqual, IPA, QFD