

ABSTRAK

Christirio Samil Bobos: Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Kuning di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Landak. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Pontianak. 2015.

Penulisan Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui mengenai kualitas pelayanan, tingkat kepuasan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi, yang dilakukan oleh pegawai Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak. Menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Kartu Kuning dalam ketepatan waktu pelayanannya tidak dilakukan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan karena masih banyak yang membuat kartu kuning menunggu petugas yang belum datang, Tingkat Kepuasan pelayanannya kurang memuaskan karena masih ada petugas pelayanan Kartu Kuning yang kurang memberikan sikap menyenangkan kepada pembuat Kartu Kuning, Faktor-faktor yang mempengaruhinya kurangnya sikap kedisiplinan dari para pelayan pembuat Kartu Kuning. Dengan demikian dapat diketahui dengan jelas bahwa Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Kuning tidak memuaskan.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, Kartu Kuning

ABSTRACT

Christirio Samil Bobos: Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Kuning di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Landak. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Pontianak. 2015.

This thesis written is aimed in knowing the service quality, satisfied level, and other factors influenced, which done by Socials Office and Labor of Landak Regency. Qualitative as the research method used. The research result showed that in making yellow card still needed good service quality, because the staffs did not know to manage the time well. The service showed by the staffs proved that they did not serve the yellow card makers satisfied. The factors influenced was the less of disciplines. In short, it had already known that the service quality in making yellow card did not satisfied yet.

Keyword : Quality, Service, Yellow Card.