

Analisis Pelayanan Unit Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) Menggunakan Metode Servqual Pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

*Siti Aisyah, Dian Shyntia, Sumita Wardani, Rico W. Dewantoro,
Windania Purba, Marlince NK Nababan, N P Dharshinni

Fakultas Teknologi Dan Ilmu Komputer, Universitas Prima Indonesia
Jalan Sampul, Medan, Indonesia

E-mail : siti_aisyah@unprimdn.ac.id, dianshyntia03@gmail.com,
sumitawardani@unprimdn.ac.id, rico@unprimdn.ac.id

ABSTRAK- Sesuai dengan pasal 25 ayat 3 kartu kuning (AK-1) adalah kartu tanda bukti pendaftaran pencari kerja. Istilah Kartu kuning (AK-1) ini berasal bentuk kartu tanda bukti pendaftaran pencari kerja yang berwarna kuning. Kartu kuning (AK-1) digunakan oleh para pencari kerja sebagai keterangan bahwa para pencari kerja belum dan sedang mencari kerja. Banyaknya pencari kerja yang tidak diimbangi dengan penempatan kerjanya, sehingga masih adanya pengangguran yang tersisa akibat tidak meratanya penyaluran tenaga kerja dengan banyaknya lowongan yang ada menunjukkan bahwa masih terjadi masalah lain terkait dengan pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. Selain masalah tersebut, adanya keluhan pemohon tentang sarana dan prasarana yang kurang dalam pelayanan kartu kuning (AK-1) juga menjadi sorotan tersendiri menyangkut kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) yang diberikan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. Dalam model Servqual, kualitas jasa didefinisikan sebagai penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa. Penilaian kualitas pelayanan perlu dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan unit pembuatan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. Peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dari Gap Servqual sudah baik. Pada dimensi reliability dengan pertanyaan menjelaskan persyaratan disebut juga dengan Q2 dengan total persentase terbesar yaitu 6,76%.

Kata kunci : *Data Mining*; Kualitas Pelayanan; Pelayanan Pencari Kerja;

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah merupakan fungsi dari aparatur untuk mengabdikan kepada masyarakat, namun permasalahan yang seringkali terjadi dalam kaitannya pemerintah dengan masyarakat yaitu pada bidang pelayanan publik itu sendiri, paling utama dalam perihal kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah yang merupakan penyedia jasa dituntut untuk melakukan pelayanan secara maksimal. Fungsi pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik ditingkat pusat maupun di daerah. Mengingat fungsi utama pemerintah yaitu melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya pelayanan pembuatan kartu kuning.

AK-1 ataupun yang biasa dikenal dengan kartu kuning merupakan kartu yang digunakan oleh para pencari kerja sebagai keterangan jika mereka belum dan sedang mencari kerja. Kartu ini berupa kertas biasa dengan warna putih polos berisi identitas pencari kerja. Secara formal kartu ini bernama AK-1 kepanjangan dari antar kerja, berisikan data, nomor kartu identitas, dan legalisir dari Dinas Ketenagakerjaan. Kartu kuning (AK-1) kartu yang diperuntukkan bagi pencari kerja. Kartu ini digunakan sebagai database Depnakertrans / Dinas Tenaga Kerja setempat untuk mengukur persentase pencari kerja di wilayahnya [1]. Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan merupakan instansi yang bertanggung jawab untuk menangani

permasalahan kependudukan serta pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1) di Indonesia.

Banyaknya pencari kerja yang tidak diimbangi dengan penempatan kerjanya, sehingga masih adanya pengangguran yang tersisa akibat tidak meratanya penyaluran tenaga kerja dengan banyaknya lowongan yang ada menunjukkan bahwa masih terjadi masalah lain terkait dengan pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. Selain masalah tersebut, adanya keluhan pemohon tentang sarana dan prasarana yang kurang dalam pelayanan kartu kuning (AK-1) juga menjadi sorotan tersendiri menyangkut kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) yang diberikan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh **Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Ak-1 Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat Pada Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil**. Semakin banyaknya orang yang mencari pekerjaan dalam era ini maka sangat dibutuhkan pelayanan dari para aparatur Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan yang bertindak sebagai pelayan publik. Berhubungan dengan hal itu, penulis tertarik untuk mengadakan suatu penelitian dengan judul “ **Analisis Pelayanan Unit Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) Menggunakan Metode Servqual Pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan**”.

2. ISI PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian secara kuantitatif dengan menggunakan metode Servqual. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta kausalitas hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Dan pengolahan data menggunakan google colabory merupakan bahas pemograman python dengan format netebook dengan membuat program atau melakukan pengolahan data dari google.

Pelayanan kartu kuning (AK-1) merupakan salah satu pelayanan penempatan tenaga kerja yang tercantum dalam Peraturan Menteri Tenaga kerja dan Transmigrasi Nomor PER/07/MEN/IV/2008 tentang Penempatan Tenaga Kerja. Sesuai dengan pasal 25 ayat 3 kartu kuning (AK-1) adalah kartu tanda bukti pendaftaran pencari kerja. Istilah Kartu kuning (AK-1) ini berasal bentuk kartu tanda bukti pendaftaran pencari kerja yang berwarna kuning. Kartu kuning (AK-1) digunakan oleh para pencari kerja sebagai keterangan bahwa para pencari kerja belum dan sedang mencari kerja. Kartu kuning (AK-1) berlaku selama 2 (dua) tahun dan selambat-lambatnya tiap 6 (enam) bulan sekali terhitung sejak tanggal pendaftaran bagi pencari kerja wajib melapor kepada dinas terkait apabila sudah ataupun belum mendapat pekerjaan.

Metode Servqual merupakan suatu cara instrument untuk melakukan pengukuran kualitas jasa yang dikembangkan oleh [2]. Dalam serangkaian penelitian mereka terhadap sektor- sektor jasa, model ini juga dikenal dengan istilah Gap. Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan. Dalam model Servqual, kualitas jasa didefinisikan sebagai —penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa[3].Telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.[4] Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah [5]:

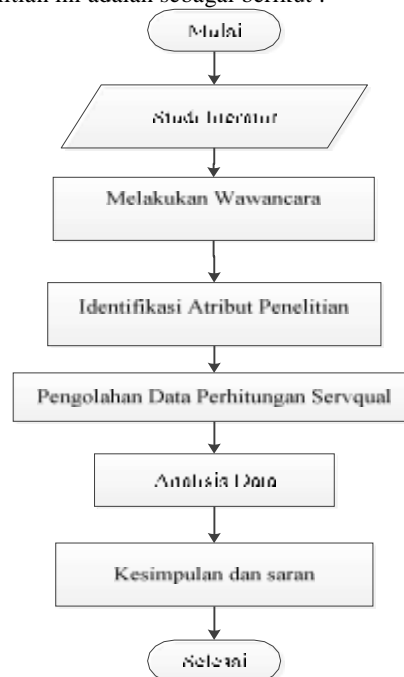
1. Reliability (Keandalan) Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Responsiveness (Daya Tanggap) Yaitu keinginan para staf untuk memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. Assurance (Jaminan) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keraguguan.
4. Emphaty (Empati) Meliputi kemudahandalam melakukan hubungan, komunikasi yang

baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelayana.

5. Tangibles (Nyata) Yaitu meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2.2 Prosedur Kerja

Agar penelitian ini dapat berjalan dengan baik selesai dengan tepat waktu maka terdapat prosedur kerja penelitian. Adapun prosedur kerja penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1 Flowchart Prosedur Kerja

1. Studi literatur

Studi literatur adalah merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku-buku, majalah yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian [6]. Teknik ini dilakukan dengan tujuan untuk mengungkap berbagai teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang sedang dihadapi atau diteliti sebagai bahan rujukan dalam pembahasan hasil penelitian.

2. Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data secara langsung dari narasumber sehingga dapat membantu serta melengkapi keterangan-keterangan dalam penelitian, adapun pihak-pihak yang menjadi narasumber adalah kepala bidang, Staf ketenagakerjaan masyarakat pencari kerja yang mengurus pencatatan AK.1 Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.

3. Identifikasi Atribut Penelitian

Pada tahap ini penentuan variabel apa saja akan digunakan dalam penelitian. Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh seorang peneliti dengan bertujuan

untuk mempelajari sehingga didapatkan informasi mengenai hal tersebut dan ditariklah sebuah kesimpulan.

4. Pengolahan data Kusioner

Untuk pengolahan data yang dilakukan dengan metode service quality (servqual) dan Colaboratory agar dapat menghasilkan data yang sesuai dengan yang diharapkan.

5. Analisis Data

Analisis data yang dilakukan adalah melakukan pengolahan data dan perhitungan data prestasi dari data pencari kerja.

6. Kesimpulan Dan Saran

Menentukan kesimpulan dan saran.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Masalah

Penelitian ini menggunakan metode *servqual* untuk menentukan kualitas pelayanan AK1 berdasarkan variabel *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), *Tangibles* (Nyata).

3.2 Data Hasil Kusioner

Data yang digunakan untuk penelitian kualitas pelayanan AK-1 adalah pengisian kusioner yang dilakukan pada peserta pembuatan kartu kuning (AK-1). Berikut ini atribut-atribut yang dilakukan

untuk kualitas pelayanan AK-1.

NO	Nama Filed	Keterangan
1	Email	Email Peserta Pembuat Kartu Kuning (AK-1)
2	No Pencaker	Nomor Pencaker Peserta Pembuat Kartu Kuning (AK-1)
3	Nik	Nik Peserta Pembuat Kartu Kuning (AK-1)
4	Nama	Nama Peserta Pembuat Kartu Kuning (AK-1)
5	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin Peserta Pembuat Kartu Kuning (AK-1)
6	Alamat	Alamat Peserta Pembuat Kartu Kuning (AK-1)
7	Pendidikan	Pendidikan Peserta Pembuat Kartu Kuning (AK-1)
8	Program Studi / Jurusan	Program Studi / Jurusan Peserta Pembuat Kartu Kuning (AK-1)
9	Kewarganegaran	Kewarganegaran Peserta Pembuat Kartu Kuning (AK-1)
10	Jawaban Dari Kusioner	Hasil Dan Jawaban Dari Kusioner Yang Disebar Kepada Para Peserta Pembuat Kartu Kuning (AK-1)

Tabel 3.1 Data Pengisian kusioner

3.3 Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel ini menggunakan skala rating dengan menggunakan skala *likert*, [7]Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan dijabarkan menjadi indikator. Skala data yang digunakan adalah Sangat Tepat = 4, Tepat = 3, Tidak Tepat = 2, Sangat Tidak Tepat = 1.

3.4 Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel ini dilakukan untuk mengetahui rata-rata skor jawaban responden untuk setiap dimensi variabel kualitas pelayanan kartu kuning. Rata-rata akan dimasukaan dalam skala 1 sampai 4 pendapatan skor berdasarkan hasil kusioner. Setelah mengisi kusioner dengan skala 1 sampai 4 didapat kan nilai rata- rata dari setiap responden :

Tabel 3.2 Output Descriptive Reliability

Report Mean			
	X01	X02	X03
Mean	3.36	3.38	3.30
N	100	100	100
Std. Deviation	.938	.801	.990

Dari tabel diatas dapat dihasilkan mean X01

bernilai 3,36, mean X02 bernilai 3,38, dan mean X03 bernilai 3,30.

Tabel 3.3 Output Descriptive Responsiveness

Report Mean			
	X04	X05	X06
Mean	3.29	3.23	3.34
N	100	100	100
Std. Deviation	1.028	1.072	.997

Dari tabel diatas dapat dihasilkan mean X04 bernilai 3,29, mean X05 bernilai 3,23, dan mean X06 bernilai 3,34.

Tabel 3.4 Output Descriptive Assurance

Report Mean			
	X07	X08	X09
Mean	3.25	3.29	3.31
N	100	100	100
Std. Deviation	1.095	.977	.992

Dari tabel diatas dapat dihasilkan mean X07 bernilai 3,25, mean X08 bernilai 3,29, dan mean X09 bernilai 3,31.

Tabel 3.5 Output Descriptive Emphaty

Report Mean			
	X10	X11	X12
Mean	3.34	3.34	3.29
N	100	100	100
Std. Deviation	.997	1.027	1.018

Dari tabel diatas dapat dihasilkan mean X10 bernilai 3,34, mean X11 bernilai 3,34, dan mean X12 bernilai 3,29.

Tabel 3.6 output descriptive Tangibles Report Mean

	X13	X14	X15
Mean	3.36	3.37	3.35
N	100	100	100
Std. Deviation	1.000	.939	.925

Dari tabel diatas dapat dihasilkan mean X13 bernilai 3,36, mean X14 bernilai 3,37, dan mean X15 bernilai 3,35.

3.5 Uji Validitas Data Responden

[8] Uji validitas responde ini dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kusioner, kusioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kusioner tersebut mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kusioner tersebut. Validitas perlu dilakukan terhadap hasil kusioner sebelum diolah lebih lanjut, validitas akan di hitung koefisien korelasi antara skor tiap atribut untuk setiap responden dengan total jawaban masing-masing responden yang telah mengisi kusioner.

Dari hasil perhitungan didapat nilai korelasi antara skor pertanyaan dengan skor total. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel pada signifikasi 0,05 dan jumlah data adalah 100 kusioner, maka di dapat r tabel sebesar 0.196. jika r hitung > r tabel maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid, sedangkan jika r hitung < r tabel maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid, berikut ini hasil perhitungan uji validitas perdemensi data menggunakan SPSS 24.

Tabel 3.7 Validitas Reliability

		X01	X02	X03	Total Reliability
X01	Pearson Correlation	1	.784**	.810**	.841**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X02	Pearson Correlation	.784**	1	.746**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X03	Pearson Correlation	.810**	.746**	1	.932**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Total Reliability	Pearson Correlation	.841**	.901**	.932**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

Hasil perhitungan uji validitas pada kusioner kualitas pelayanan dimensi Reliability ekspektasi menunjukkan bahwa semua pertanyaan yang dibuat peneliti telah valid dengan hasil X01 bernilai 0,941, X02 bernilai 0,901, X03 bernilai 0,932.

Tabel 3.8 Validitas Responsiveness

		X04	X05	X06	Total Responsiveness
X04	Pearson Correlation	1	.764**	.721**	.924**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X05	Pearson Correlation	.764**	1	.635**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X06	Pearson Correlation	.721**	.635**	1	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Total Responsiveness	Pearson Correlation	.924**	.896**	.871**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

Hasil perhitungan uji validitas pada kusioner kualitas pelayanan dimensi responsiveness ekspektasi menunjukkan bahwa semua pertanyaan yang dibuat peneliti telah valid dengan hasil X04 bernilai 0,942, X05 bernilai 0,869, X06 bernilai 0,871.

Tabel 3.9 Validitas assurance

		X07	X08	X09	Total Assurance
X07	Pearson Correlation	1	.781**	.821**	.936**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X08	Pearson Correlation	.781**	1	.882**	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X09	Pearson Correlation	.821**	.882**	1	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Total Assurance	Pearson Correlation	.936**	.921**	.937**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

Hasil perhitungan uji validitas pada kusioner kualitas pelayanan dimensi assurance ekspektasi menunjukkan bahwa semua pertanyaan yang dibuat peneliti telah valid dengan hasil X07 bernilai 0,936, X08 bernilai 0,921, X9 bernilai 0,937..

Tabel 3.10 Validitas Empathy

		X10	X11	X12	Total Empathy
X10	Pearson Correlation	1	.783**	.718**	.918**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X11	Pearson Correlation	.783**	1	.693**	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X12	Pearson Correlation	.718**	.693**	1	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Total Empathy	Pearson Correlation	.918**	.913**	.888**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

Hasil perhitungan uji validitas pada kusioner kualitas pelayanan dimensi Empathy ekspektasi menunjukkan bahwa semua pertanyaan yang dibuat peneliti telah valid dengan hasil X10 bernilai 0,918, X11 bernilai 0,913, X12 bernilai 0,888.

Tabel 3.11 Validitas *Tangibles*

		Correlations			
		X13	X14	X15	Total Tangibles
X13	Pearson Correlation	1	.749**	.681**	.916**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
X14	N	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.749**	1	.629**	.890**
X15	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Total Tangibles	Pearson Correlation	.916**	.890**	.862**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

Hasil perhitungan uji validitas pada kusioner kualitas pelayanan dimensi *Tangibles* ekspektasi menunjukkan bahwa semua pertanyaan yang dibuat peneliti telah valid dengan hasil X13 bernilai 0,916, X14 bernilai 0,890, X15 bernilai 0,862.

3.6 Uji Reliabilitas Data Responden

[9] Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat konsisten tanggapan responden terhadap item pertanyaan berdasarkan pemahaman responden terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam menggunakan teknik *Alpha Cronbach's* dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Apabila nilai alpa > nilai kritis (0,60) dengan $df = N-2$ dengan taraf signifikansi 5% maka instrument penelitian tersebut reliabel.

Tabel 3.12 *Alpha Cronbach's Reliability*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.912	3

Pada *output Alpha Cronbach's reliability* dapat disimpulkan bahwa total skor untuk 3 pertanyaan dengan dimensi *servqual* 0,912 dengan standar *Cronbach Alpha* 0,6dan dengan jumlah 3 pertanyaan maka data reliabel.

Tabel 3.13 *Alpha Cronbach's Responsiveness*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.912	3

Pada *output Alpha Cronbach's responsiveness* dapat disimpulkan bahwa total skor untuk 3 pertanyaan dengan dimensi *servqual* 0,912 dengan standar *Cronbach Alpha* 0,6dan dengan jumlah 3 pertanyaan maka data reliabel.

Tabel 3.14 *Alpha Cronbach's Assurance*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.912	3

Pada *output Alpha Cronbach's Assurance* dapat disimpulkan bahwa total skor untuk 3 pertanyaan dengan dimensi *servqual* 0,912 dengan standar *Cronbach Alpha* 0,6dan dengan jumlah 3 pertanyaan maka data reliabel.

Tabel 3.15 *Alpha Cronbach's Empathy*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.912	3

Pada *output Alpha Cronbach's Assurance* dapat disimpulkan bahwa total skor untuk 3 pertanyaan dengan dimensi *servqual* 0,912 dengan standar *Cronbach Alpha* 0,6dan dengan jumlah 3 pertanyaan maka data reliabel.

3.7 Visualisasi Data

Visualisasi Data adalah tampilan berupa grafis atau visual dari informasi dan mengubah kumpulan data menjadi hal lebih sederhana untuk ditampilkan[10].

1. Upload Dataset

Berikut ini merupakan tampilan dataset yang sudah dikoneksikan ke google colab.

```
from google.colab import drive
drive.mount('/content/gdrive')
```

Gambar 3.1 *Mounting Google Drive ke Colaboratory*

2. Penampilan Dataset

Setelah dimasukkan ke google drive lalu dikoneksikan ke google colaboratory untuk pemanggilan dataset dan ditampilkan fild dataset.

```
import pandas as pd
import seaborn as sns
dataset = pd.read_csv('gdrive/MyDrive/Skrripsi/Python.csv', delimiter=',')
dataset
```

Gambar 3.2 *Penampilan dataset*

Setelah pemanggilan fild dataset lalu akan muncul tampilan dataset yang sudah di upload ke google colaboratory.

Pertanyaan	Nilai_Rendah	Nilai_Tinggi	Ket.
Q01	3,36	336	Melayani Tepat Waktu
Q02	3,38	338	Mengajukan Penyerahan
Q03	3,3	330	Sesuai Jadwal SOP Pulu (08:30 - 16:30)
Q04	3,29	329	Kecepatan Pelayanan
Q05	3,23	323	Kemurahan Pegawai
Q06	3,34	334	Kesopan Pegawai
Q07	3,25	325	Kemudahan Pembuatan Kartu AK1
Q08	3,29	329	Mampu Menjawab Pertanyaan
Q09	3,31	331	Kesopanan Pegawai
Q10	3,34	334	Kemudahan Akses
Q11	3,34	334	Update Informasi Prosedur Pembuatan AK1
Q12	3,29	329	Pemahaman Pegawai
Q13	3,36	336	Keyamanan Tempat
Q14	3,37	337	Kerapian Berpakaian
Q15	3,35	335	Kelengkapan Fasilitas Tempat

Gambar 3.3 *Dataset*

3.8 Hasil Data

Dari hasil penyebaran kusioner diperoleh frekuensi jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1) untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan. Adapun berikut ini hasil rekapan frekuensi jawaban

responden terhadap variabel kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1) sebagai berikut :

Tabel 3.16 Jawaban Responden

Pertanyaan	ST	T	TT	STT	Total
Q1	63	15	17	5	100
Q2	58	22	13	7	100
Q3	61	15	17	7	100
Q4	62	14	15	9	100
Q5	60	14	15	11	100
Q6	64	14	14	8	100
Q7	63	11	14	12	100
Q8	59	18	16	7	100
Q9	61	17	14	8	100
Q10	64	14	14	8	100
Q11	65	14	11	10	100
Q12	61	16	14	9	100
Q13	65	15	11	9	100
Q14	64	14	17	5	100
Q15	61	18	16	5	100

Pada Tabel 3.16, untuk nilai poin jawaban adalah sebagai berikut :

Poin 4 = Sangat Tepat.

Poin 3 = Tepat.

Poin 2 = Tidak Tepat.

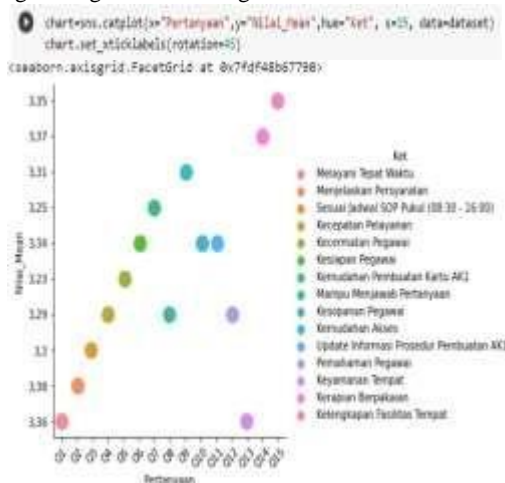
Poin 1 = Sangat Tidak Tepat.

Pada table 3.16 diatas dapat dilihat bahwa ada 100 responden yang mengisi kusioner pada pertanyaan tersebut dengan sebanyak 15 pertanyaan, sehingga diperoleh nilai poin dari jawaban responden.

3. Penampilan Dataset Kedalam Visualisasi

Scatter Plot

Scatter plot adalah salah satu jenis visualisasi data yang digunakan untuk melihat hubungan antar dua variabel numerik yang diproyeksikan pada sumbu x dan y. Data yang kita miliki ada kalanya tidak hanya berisi variabel numerik, tetapi juga sering mengandung variabel kategori.

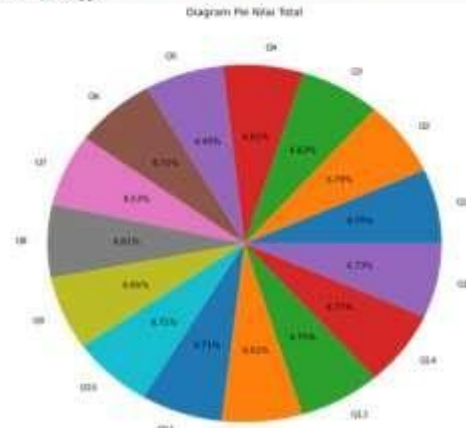


Gambar 3.4 Scatter plot

4. Pie Chart Hasil

Pie chart atau diagram lingkaran merupakan grafik statistik berbentuk lingkaran yang dibagi menjadi beberapa irisan dan luasnya bergantung kepada proporsi numerik atau kuantitas dari datayang dimiliki.

```
fig = plt.figure()
ax = fig.add_axes([1,1,2,2])
ax.axis('equal')
data=dataset
Variabel = dataset['Pertanyaan']
Total = dataset['Nilai_Total']
ax.pie(Total,labels=Variabel,autopct='%1.2f%%')
ax.set_title('Diagram Pie Nilai Total')
plt.show()
```



Gambar 3.5 Pie Chart

Setelah melakukan penyebaran kusioner dan pengolahan data dari jawaban yang diberikan oleh 100 orang responden pembuatan kartu kuning AK-1 pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. Maka diperoleh kesimpulan untuk kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1) pada Q1 dengan total persentase 6,75%, Q2 dengan total persentase 6,79%, Q3 dengan total persentase 6,63%, Q4 dengan total persentase 6,61%, Q5 dengan total persentase 6,49%, Q6 dengan total persentase 6,71%, Q7 dengan total persentase 6,53%, Q8 dengan total persentase 6,61%, Q9 dengan total persentase 6,65%, Q10 dengan total persentase 6,71%, Q11 dengan total persentase 6,71%, Q12 dengan total persentase 6,61%, Q13 dengan total persentase 6,75%, Q14 dengan total persentase 6,77%, Q15 dengan total persentase 6,73%.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Adapun kesimpulan yang di dapat dari hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan unit pembuatan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan telah berjalan dengan baik, berdasarkan dimensi Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty, Tangible. Pada dimensi reliability dengan pertanyaan menjelaskan persyaratan disebut juga dengan Q2 dengan total persentase terbesar yaitu 6,76%.

Namun ada beberapa dimensi yang masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat pencari kerja, maka

digunakanlah SPSS untuk menghasilkan data yang akurat pada pelayanan unit pembuatan kartu kuning (AK-1).

Berdasarkan hasil penelitian ini maka saran yang dapat disampaikan adalah pengolahan data colaboratory sangat berguna dalam menentukan suatu informasi data yang akurat tetapi colaboratory juga memiliki kelemahan yaitu penyimpanan data mudah diperbaharui saat sistem yang dijalankan secara otomatis, colabortory dengan bahasa pemograman pyhton dapat sebagai media menjalankan program untuk data mining.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Setianto, Hari., dkk. 2008, *Fraud Auditing*, Jakarta : Yayasan Pendidikan Internal Audit.
- [2] Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1988, "SERVQUAL: AMultiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol.: 64 (Spring), pp.12-40.
- [3] Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Penerbit Gama Media.
- [4] Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- [5] Yamit, Z. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- [6] Danial dan Wasriah. (2009). *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan UPI.
- [7] Sutrisno Hadi. 1991. *Analisa butir untuk instrumen angket, test, dan skala rating*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- [8] Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- [9] Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- [10] Tableau Team. (2017). *Tableau Public*. Retrieved from Tableau