

RINGKASAN

Skripsi ini berjudul “Kualitas Pelayanan Kartu Tenaga Kerja Elektronik di Pos Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Cilacap“. Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Salah satunya pelayanan e-KTKLN di P4TKI Cilacap, masih ada berbagai keluhan yang datang dari masyarakat atau para TKI yang mengeluhkan kualitas di P4TKI ini. E-KTKLN ini merupakan suatu kartu tenaga kerja luar negeri yang berbentuk elektronik yang sangat diperlukan untuk para calon TKI yang akan bekerja di luar negeri.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri Elektronik di Pos Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Cilacap sudah memuaskan. Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan metode survey, lokasi penelitian di Pos Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Cilacap. Sasaran penelitian ini adalah para calon TKI yang datang ke Pos Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Cilacap untuk melakukan pembuatan e-KTKLN dengan jumlah responden sebanyak 312 orang. Teknik sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, sampel dapat terpilih karena berada pada waktu, situasi, dan tempat yang tepat. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah *Arithmetic Mean*, Standar Deviasi dan *Z-Score*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri Elektronik di Pos Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Cilacap sudah baik dan memuaskan. Dari lima indikator yang digunakan untuk mengamati kualitas Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri Elektronik di Pos Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Cilacap menunjukkan indikator (1) *tangible*/bukti fisik berada pada kategori baik, (2) *reliability*/keandalan berada pada kategori baik, (3) *assurance*/jaminan berada pada kategori baik, (4) *empathy*/kemudahan berada pada kategori baik dan (5) *responsiveness*/ketanggapan berada pada kategori baik.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kelima indikator kualitas pelayanan e-KTKLN yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *responsiveness* sudah baik dan memuaskan. Walaupun sudah baik dan memuaskan tetapi masih perlu dijaga serta perlu adanya perbaikan dan peningkatan yang lebih agar pelayanan di Pos Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Cilacap semakin baik dan semakin memuaskan serta menyenangkan untuk para pelanggannya.

Kata Kunci: e-KTKLN, Kualitas Pelayanan

SUMMARY

This thesis, entitled "Quality of Service Card Overseas Labor Service Post Placement and Protection of Indonesian Workers Cilacap". Public services by government officials today are still found many weaknesses that can not meet the quality expected by society. One of these services P4TKI e-KTKLN in Cilacap, there are complaints that come from the public or the workers who complained about the quality in this P4TKI. E-KTKLN this is a sign of an overseas employment card in the form of electronics that are indispensable for the prospective workers who will work abroad.

The purpose of this study was to determine whether the service quality of Overseas Card in the Electronic Service Post Placement and Protection of Indonesian Workers Cilacap already satisfied. This research uses descriptive quantitative survey methods, research sites in the Postal Service Placement and Protection of Indonesian Workers Cilacap. Goal of this study is the potential migrant workers who come to the health post Placement and Protection of Indonesian Workers Cilacap to undertake the manufacture of e-KTKLN by the number of respondents was 312 persons. Sampling technique used was accidental sampling, sample can be chosen because it is on time, situation, and the right place. Data was collected by questionnaire and documentation. The analytical method used is Arithmetic Mean, Standard Deviation, and Z-Score.

These results indicate that the quality of service cards of Overseas Electronics in Postal Services Placement and Protection of Indonesian Workers Cilacap already good and satisfy. Of the five indicators used to observe the quality of cards of Overseas Electronics in Postal Services Placement and Protection of Indonesian Workers Cilacap show the indicator (1) tangible / physical evidence is in both categories, (2) reliability are in good category, (3) assurance / guarantee to be in both categories, (4) empathy / facility is located in both categories, and (5) responsiveness to be in both categories.

Based on the results, it can be concluded that the five indicators of quality of care e-KTKLN consisting of tangible, reliability, assurance, empathy, and responsiveness is good and satisfied. Although it has good quality but still needs to be maintained as well as the need for improvement and further increases for services in the Postal Services Placement and Protection of Indonesian Workers Cilacap better and more satisfy and pleasing to customers.

Keywords: e-KTKLN, Quality of Service