

QUALITY OF PUBLIC SERVICES

**LCA. Robin Jonathan
Titin Ruliana
Edi Siswanto**

Faculty of Economic
University 17 Agustus 1945 Samarinda
Jl. Ir. H. Juanda No. 80 PO BOX 1052 Indonesia Telp/Fax: 0541 743390
robinjonathan.lca@gmail.com

ABSTRACT

Improving the quality of public services at the local level is very important, the community directly receives and feels the service provided by the local government. This research is to know and analyze the quality of public service at the Department of Manpower and Transmigration of East Kutai Regency. The population of this study are all consumers in East Kutai District who come to the Office of Manpower and Transmigration to obtain services. The assessment of the quality of public services consists of variables Realibility, Responsivenes, Assurance, Emphaty dan Tangibles menggunakan skala Likert; Metode Importance and Performance Analysis (IPA) to compare the gap between appraisal and community expectations; And Cartesian Diagram. The conclusions of the study are: (1) There are 10 sub variables in quadrant B, indicating the consumer is satisfied with the service; (2) There are 3 sub-variables in quadrant A, indicating consumer not yet satisfied at service performance; (3) There are 2 sub variables in quadrant C, indicating consumer not satisfied with importance and service performance; (4) There are 4 sub-variables in quadrant D, indicating consumer satisfaction at service performance; (5) The average value of Service Performance that has been received by consumers is smaller than the value of service expectation. This means that the services provided by the Disnakertrans have not provided satisfaction for consumers and therefore need to improve their performance.

Keywords: Effectiveness, quality of public services, SERVQUAL instrument.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menpan No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tertanggal 10

Juli 2003 pada paragraph 1 butir c menyebutkan pengertian pelayanan umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan

badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Salah satu proses mewujudkan suatu tata pemerintahan yang baik ini adalah melalui pelayanan public (M. Engka, 2013). Pelayanan publik juga merupakan unsur paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat manapun. Secara ideal, tujuan utama pemerintah tersebut berada (Saragih, 2006).

Produk dari pelayanan publik didalam negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yakni *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability* (Lenvine, 1990). Pemerintah dituntut untuk senantiasa melakukan survey mengenai keinginan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Terlebih, kualitas merupakan bahasan yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan (Bambang Sancoko, 2010).

Kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan memenuhi harapan (Goetsch dan Davis, 2002, dalam LANRI, s2003). Ukuran kualitas pelayanan ditentukan oleh banyak faktor yang bersifat *intangibile* (tidak nyata/ tidak berwujud) dan memiliki banyak aspek psikologis yang rumit untuk diukur (Zeithaml, Parasuraman dan Berry, 1990). Idealnya pengukuran kualitas pelayanan dilakukan terhadap dua dimensi yang saling terkait dalam proses pelayanan yakni penilaian kepuasan pelanggan, pada dimensi pengguna layanan/pelanggan (*service users*) dan penilaian yang dilakukan pada penyedia pelayanan (*service providers*). Zeithaml dkk. (1990) kemudian mengembangkan *service quality gap* model kedalam suatu instrumen skala pengukuran 10 dimensi yang dinamakan SERVQUAL (Tabel 1).

Tabel 1. Dimensi SERVQUAL

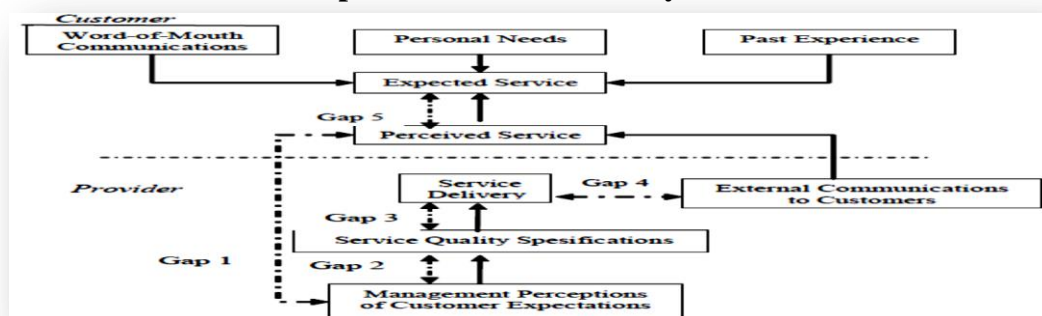
Original Ten Dimensions for Evaluating Service Quality	SERVQUAL DIMENSIONS				
	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Tangibles					
Reliability					
Responsiveness					
Competence					
Courtesy					
Credibility					
Security					
Access					
Communication					
Understanding the Customer					

Sumber: Zeithaml, Parasuraman dan Berry, 1990

Penilaian pelayanan mempunyai kualitas yang baik atau tidak, menggunakan standar pelayanan dan persepsi pelanggan. Pengukuran persepsi kualitas pelayanan dilakukan menggunakan instrumen SERVQUAL terhadap dimensi-

dimensi pelayanan yang dimiliki. Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) diukur menggunakan instrumen SERVQUAL terhadap lima dimensi (Gambar 1).

Gambar 1. Model Konseptual dari Kualitas Pelayanan



Sumber: Zeithaml, Parasuraman dan Berry, 1990

Instrumen SERVQUAL disederhanakan menjadi lima dimensi kualitas pelayanan (Zeithaml, 1990), yakni: *Tangible* (Nyata, Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Cepat

tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan terhadap dua dimensi yang saling terkait dalam proses pelayanan yakni penilaian kepuasan pada dimensi

pengguna layanan/pelanggan (*service users*) dan penilaian yang dilakukan pada penyedia pelayanan (*service providers*).

Berdasarkan penelitian tentang pelayanan publik dari *Good Development Service* (GDS) tahun 2002-2004, ada beberapa hal permasalahan yang dihadapi yakni pertama, ketidakpastian pelayanan publik, waktu, biasa, cara pelayanan. Kedua, diskriminasi pelayanan publik menurut pertemanan, intansi, etnis agama. Ketiga, rentetan birokrasi, suap pungli menjadi dianggap wajar dan bisa diterima. Keempat, orientasi tidak pada pengguna tetapi pada kepentingan pelayanan untuk pejabat (Wahyu Kuncoro, 2006).

Studi Evaluasi Pelayanan Publik Dan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo bahwa Implementasi Perda Pelayanan Publik sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Paradigma baru pelayanan prima memposisikan pelanggan / pasien sebagai keutamaan dalam memperoleh pelayanan dapat dirasakan

dampaknya di kalangan pelanggan (Wahyu Kuncoro, 2006:155).

Terciptanya suatu kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kesigapan dari aparat pemerintah sebagai pelayan masyarakat didalam memenuhi akan setiap kebutuhan masyarakat. Hal ini tercermin dari pelayanan yang memuaskan yang populer disebut pelayanan prima, pelayanan yang benar-benar mencerminkan mengutamakan kepuasan dan kebutuhan pelanggan. Oleh sebab itu dibutuhkan suatu paradigma yang bersifat *customer driven*, yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat (M Engka - Governance, 2013).

Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur menghadapi tantangan yang berat bagi manajemen organisasi untuk dapat dioptimalkan, mengingat dampak dari globalisasi telah dirasakan yaitu rendahnya kompetensi dan motivasi sumber daya aparat yang jauh dari harapan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Berbagai upaya yang telah ditempuh oleh pemerintah

Kabupaten Kutai Timur agar dapat mengembangkan sumber daya aparatur/pegawai. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan motivasi dan kemampuan profesionalisme pegawai dengan harapan dapat memberikan pengaruh dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai aparatur negara, khususnya dalam mengupayakan efisiensi kerja dalam pelaksanaan tugas pokoknya. Peningkatkan kinerja pegawai, pengembangan pegawai melalui program Pendidikan dan pelatihan perlu diupayakan, karena hal ini sangat berpengaruh secara langsung terhadap hasil kerja aparatur dalam rangka melaksanakan tugasnya.

Instansi Satuan Kerja Perangkat Daerah berupa Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi memberikan pelayanan public sangat ditentukan oleh kemampuan kerja yang maksimal sesuai dengan tujuan organisasi. Kemampuan pelayanan tersebut mencakup seluruh aspek yang berkaitan dengan kegiatan kebidaharaan. Penghargaan, promosi jabatan, gaji/upah, sarana kerja serta Pendidikan dan latihan

sebagai daya dorong pegawai satuan kerja perangkat daerah dimana perlu mendapatkan perhatian yang lebih besar. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan motivasi dan kemampuan profesionalism pegawai dengan harapan dapat memberikan pengaruh dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai aparatur negara, khususnya dalam mengupayakan efisiensikerja dalam pelaksanaan tugas pokoknya.

Berdasarkan pendahuluan maka penelitian ini bertujuan: (1) Mengetahui dan menganalisis Variabel-variabel yang berhubungan kualitas layanan publik pada Dinas Tenaga Kerjadan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur. (2) Mengetahui dan menganalisis kualitas layanan publik pada Dinas Tenaga Kerjadan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur.

1. Bahan dan Metode

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur. Penelitian ini menitik

beratkan pada layanan Kartu tanda pencari kerja yang terdiri dari faktor *Realibility*, *Responsivenes*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangibles*.

Respon den penelitian ini adalah orang yang datang di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur untuk membuat Kartu TandaPencariKerja(AK/I).

Metode analisis penelitian menggunakan diagram Kartesius untuk menganalisis faktor- factor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang menggunakanjasalayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten KutaiTimur. Penilaian kepuasan berdasarkan skala Likert dengan ketentuan:

(1) Sangat Puas, skor 5;

(2) Puas, skor 4;

(3) Cukup Puas, skor 3;

(4) KurangPuas, skor 2;

(5) Tidak Puas, skor 1.

Metode *Importance and Performance Analysis*(IPA)

digunakan untuk membandingkan kesenjangan (gap) antara penilaian

dengan harapan masyarakat, *Importanc eand Performanc eAnalysis* terdiri dari dua komponen

yaitu analisis kuadran dan analisis kesenjangan. Analisis kesenjangan(*gap*) digunakan untuk

melihat kesenjangan antara suatu atribut dengan harapan konsumen tersebut, sebagai berikut:

Langkah pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja setiap atribut, rumus:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{k} \text{ dan } \bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{k} \text{ (Fandy Tjiptono, 2000 : 93)}$$

Dimana:

X= Skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan (kinerja); Y= Skor rata-rata tingkat harapan; N= Jumlah responden; x= Skor rata-rata dari rata-rata kualitas pelayanan (kinerja); y= Skor rata-rata dari rata-rata

tingkat harapan; k= Banyaknya sub variabel.

Langkah kedua: membuat titik-titik temu dari tiap faktoryang diteliti dalam hal ini kepuasan layanan yang diberikan Dinas Tenaga Kerja dan transmigrasi

Kabupaten Kutai Timur dengan memanfaatkan nilai masing-masing dari X dan Y nya. Titik- titik temu itu akan berada pada salah satu dari empat kuadran, yaitu berada

dikuadran A, B, C dan D. Dari hasil plotting pada diagram tersebut dapat digunakan sebagai informasi untuk mengambil keputusan.

Tabel 2. Diagram Kartesius

Y = Kepentingan; X =Kinerja

KuadranA (<i>Concentrate Here</i>)	KuadranB (<i>Keep up with the good work</i>)
Kuadran C (<i>Low Priority</i>)	KuadranD (<i>Possibly Overkill</i>)

Sumber: Husain Umar (2000: 452)

Langkah ketiga: untuk mengetahui hubungan antara penilaian harapan konsumen terhadap pelayanan kartu kuning Dinsakertran digunakan uji *Chi square* dengan rumus:(FredyRangkuti, 2003: 141)

$$\chi^2 = \sum \left\{ \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \right\}$$

Dimana: χ^2 = Nilai Chi Kuadrat; O_{ij} = Nilai sel Yang diamati; R= Baris (*Row*); C= Kolom (*Column*); E_{ij} = $P_r + P_{c \times n}$; Dimana: P_r = proporsi baris; P_c = proporsi kolom; N = jumlah data

pelayanan yang diharapkan dari proses pembuatan kartu tanda pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur, dapat dilihat pada table berikut:

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Berdasarkan hasil kuisioner yang disebarkan kepada 50 (limapuluh) responden terhadap evaluasi pelayanan yang diterima dan

Tabel 3. Penilaian Dan Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Kartu Tanda Pencari Kerja

No.	Nama Variabel	Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Harapan (Y)	Rata Rata X	Rata Rata Y
1. Variabel Keterandalan.					
a.	Ketepatan waktu pelayanan.	178	230	3,6	4,6
b.	Memberikan layanan secara tepat sesuai pelayanan. Memberitahukan secara pasti mengenai waktu pelaksanaan pelayanan.	199	221	4,0	4,4
c.	Tidak membedakan dalam merespon permintaan pengguna layanan.	198	223	4,0	4,5
d.		206	224	4,1	4,5
2. Variabel Daya Tanggap					
b.	Memberikan pelayanan dengan segera.	189	217	3,8	4,3
c.	Tidak menunda pelayanan	184	241	3,7	4,7
d.	Selalu siap membantu pengguna layanan. Tidak terlalu sibuk untuk merespon	197	223	3,9	4,7
		194	225	3,9	4,3
3. Variabel Jaminan					
a.	Mampu membangkitkan kepercayaan Pengguna layanan.	194	216	3,9	4,3
b.	Mampu menciptakan rasa aman bagi pengguna layanan.	195	233	3,9	4,7
c.	Konsisten untuk bersikap sopan kepada pengguna layanan.	195	234	3,9	4,7
d.	Mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pengguna layanan.	197	217	3,9	4,3
4. Variabel Perhatian					
a.	Memberikan kenyamanan bagi semua Pengguna layanan.	190	219	3,8	4,4
b.	Mengutamakan kepentingan pengguna layanan.	203	241	4,1	4,8
c.	Memahami kebutuhan spesifik pengguna layanannya.	192	224	3,8	4,5
d.	Akses pelayanan dengan mudah dapat dirasakan oleh para pengguna layanan.	198	233	4,0	4,7
5. Variabel Fasilitas Fisik					
a.	Menggunakan system komputerisasi.	212	217	4,2	4,3
b.	Peralatan memiliki daya tarik visual.	226	234	4,5	4,7
c.	Karyawan yang berpenampilan rapi.	231	242	4,6	4,8
JUMLAH		3.775	4.314	75,5	86,3
Rata-rata dari rata-rata x dan y				4,0	4,5

Sumber: Hasil Penelitian

Data pada table 3 untuk nilai kinerja pelayanan yang sebesar 178

untuk variable keterandalan subvariabel ketepatan waktu pelayanan adalah jumlah dari semua

jawaban respon den untuk item pertanyaan tersebut sedangkan nilai rata-rata penilaian kenyataan sebesar 3,6 adalah pembagian antara jumlah penilaian respon den terhadap item pertanyaan ketepatan waktu pelayanan dibagi jumlah respon den yang sebanyak 50 responden. Demikian seterusnya untuk item pertanyaan lainnya. Demikian halnya dengan penilaian harapan yang sebesar 230 adalah penjumlahan dari semua jawaban respon den terhadap item pertanyaan Ketepatan waktu pelayanan, sedangkan nilai rata-rata penilaian harapan sebesar 4,6 adalah pembagian antara jumlah jawaban responden terhadap item harapan terhadap item pertanyaan ketepatan waktu dibagi jumlah responden yang sebanyak 50 responden, demikian seterusnya untuk item pertanyaan lainnya.

Data nilai rata-rata dari rata-rata penilaian kinerja (X) yang sebesar 4,0 adalah penjumlahan nilai rata-rata dari penilaian kinerja yang diterima konsumen dibagi dengan

jumlah seluruh item pertanyaan. Demikian halnya untuk nilai rata-rata penilaian harapan (Y) yang sebesar 4,5 adalah penjumlahan nilai rata-rata dari penilaian harapan yang diterima konsumen dibagi dengan jumlah seluruh item pertanyaan.

Data pada table 1, terlihat bahwa nilai rata-rata dari rata-rata kinerja pelayanan yang diterima sebesar 4,0 lebih kecil dari nilai rata-rata harapan yang sebesar 4,5. Ini berarti bahwa pernyataan Proses Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur sudah efektif. yang terdiri dari *Realibility*, *Responsivenes*, *Assurance*, *Tangibles* dan *Empaty* telah memberikan rasa puas bagi konsumennya.

Berdasarkan penempatan masing-masing sub variabel pada setiap kuadran di tabel berikut:

Tabel 4. Penempatan Sub Variabel Pada Masing-Masing Kuadran

No	Nama Variabel	Kuadran	Keterangan	Hipotesis
1. Variabel Keterandalan.				
a.	Ketepatan waktu pelayanan.	A	Perbaiki	Ditolak
b.	Memberikan layanan secara tepat sesuai pelayanan. Memberitahukan secara pasti mengenai waktu pelaksanaan pelayanan.	D	Abaikan	Ditolak
c.	Tidak membedakan dalam merespon permintaan pengguna layanan.	B	Pertahankan	Diterima
d.		B	Pertahankan	Diterima
2. Variabel Daya Tanggap				
a.	Memberikan pelayanan dengan segera.	D	Abaikan	Ditolak
b.	Tidak menunda pelayanan	A	Perbaiki	Ditolak
c.	Selalu siap membantu pengguna layanan.	B	Pertahankan	Diterima
d.	Tidak terlalu sibuk untuk merespon	B	Pertahankan	Diterima
3. Variabel Jaminan				
a.	Mampu membangkitkan kepercayaan Pengguna layanan.	D	Abaikan	Ditolak
b.	Mampu menciptakan rasa aman bagi pengguna layanan.	B	Pertahankan	Diterima
c.	Konsisten untuk bersikap sopan kepada pengguna layanan.	B	Abaikan	Ditolak
d.	Mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pengguna layanan.	D	Pertahankan	Diterima
4. Variabel Perhatian				
a.	Memberikan kenyamanan bagi semua Pengguna layanan.	C	Abaikan	Ditolak
b.	Mengutamakan kepentingan pengguna layanan.	B	Pertahankan	Diterima
c.	Memahami kebutuhan spesifik pengguna layanannya.	C	Abaikan	Ditolak
d.	Akses pelayanan dengan mudah dapat dirasakan oleh para pengguna layanan.	B	Pertahankan	Diterima
5. Variabel Fasilitas Fisik				
a.	Menggunakan system komputerisasi.	A	Perbaiki	Ditolak
b.	Peralatan memiliki daya tarik visual.	B	Pertahankan	Diterima
c.	Karyawan yang berpenampilan rapi.	B	Pertahankan	Diterima

Sumber: Hasil Penelitian.

Berdasarkan data primer yang dikumpulkan berupa nilai rata-rata dari konsumen terhadap pelayanan yang diterima (kinerja) dari pelayanan pembuatan Kartu tanda pencari kerja (AK/I) pada Disnaker

Kab. Kutim dan harapan pelayanan dari pembuatan Kartu pencari kerja, maka nilai observasi terhadap harapan dan kinerja pelayanan pada tabel dibawah ini.

Tabel 5. Nilai Observasi Harapan Dan Kinerja Pelayanan KartuTanda Pencari Kerja Pada Disnakertrans.

Pelayanan	Kinerja		Jumlah
	CukupBaik	Baik	
Baik	12	15	27
Sangat Baik	9	14	23
Jumlah	21	29	50

Sumber: Hasil perhitungan

Perhitungan nilai ekspektasi menghasilkan nilai pada setiap sel baris dan kolom, sehingga didapatkan nilai ekspektasi seperti tabel dibawah ini:

Tabel 6. Nilai Ekspektasi Harapan Dan Kinerja Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja Pada Disnakertrans.

Pelayanan	Kinerja		Jumlah
	Cukup Baik	Baik	
Baik	11,3	15,7	27
Sangat Baik	9,7	13,3	23
Jumlah	21	29	50

Sumber: Hasilperhitungan

Setelah nilai ekspektasi sudah diketahui, maka nilai Chi Kuadrat hitung sudah dapat diketahui bahwa: Hitung sebesar 0,144. Ini berarti nilai X^2 hitung dibandingkan dengan nilai X^2 tabel p ada derajat kebebasan (2-1) (2-1) =1 dengan derajat kepercayaan 95% pada tabel terdapat nilai 3,841 yang berarti X^2 hitung = 0,144 lebih kecil dari X^2 tabel 3,841.

Pembahasan

Kualitas pelayanan (Tabel 1 dan Tabel 2) variable keterandalan terlihat bahwa Ketepatan waktu pelayanan ada pada kuadran A. Hal

ini berarti bahwa konsumen belum puas terhadap penanganan ketepatan waktu pelayanan kepada konsumen, sehingga Dinsakertrans perlu untuk meningkatkan kinerjanya.

Subvariabel Memberikan layanan secara tepat sesuai pelayanan ada pada kuadran D. Ini menunjukkan bahwa Disnakertrans cepat tanggap dalam memberikan layanan kepada konsumen tetapi Disnakertrans tidak menganggap penting hal ini Karena tidak terlalu diharapkan. Untuk subvariabel Memberitahukan secara pasti mengenai waktu pelaksanaan pelayanan dan Tidak membedakan dalam merespon permintaan pengguna layanan ada pada kuadran B. Ini menunjukkan bahwa konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Disnakertrans, untuk itu perlu di pertahankan.

Kualitas pelayanan variable Daya Tanggap yakni Memberikan pelayanan dengan segera ada pada kuadran D. Hal ini bahwa Disnakertrans cepat tanggap dalam memberikan layanan kepada konsumen tetapi Disnakertrans tidak menganggap penting hal ini Karena tidak terlalu diharapkan. Sub variable Tidak menunda pelayanan ada pada kuadran A. Hal ini bahwa konsumen tidak puas terhadap penanganan Tidak menunda

pelayanan kepada konsumen, sehingga Disnakertrans perlu untuk meningkatkan kinerjanya.

Subvariabel Selalu siap membantu pengguna layanan dan subvariabel tidak terlalu sibuk untuk merespon ada pada kuadran B. Hal ini berarti bahwa konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Disnakertrans, untuk itu perlu di pertahankan.

Kualitas pelayanan pada subvariabel Jaminan yakni Mampu membangkitkan kepercayaan pengguna layanan dan Mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pengguna layanan ada pada kuadran D. Disnakertrans cepat tanggap dalam memberikan layanan kepada konsumen tetapi Disnakertrans tidak menganggap penting hal ini Karena tidak terlalu diharapkan. Subvariabel Mampu menciptakan rasa aman bagi pengguna layanan dan Konsisten untuk bersikap sopan kepada pengguna layanan ada pada kuadran B. Hal ini berarti konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Disnakertrans, untuk itu perlu di pertahankan.

Berdasarkan gambar tersebut diatas terlihat bahwa sub variable Perhatian yakni Memberikan kenyamanan bagi semua pengguna layanan dan Memahami kebutuhan spesifik pengguna layanan adap ada kuadran C. Hal ini menunjukkan konsumen tidak menganggap penting dan atau diharapkan oleh konsumen sehingga Disnakertrans tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor ini. Subvariabel Mengutamakan kepentingan pengguna layanan dan akses pelayanan dengan mudah dapat dirasakan oleh para pengguna layanan ada pada kuadran B. Hal ini bahwa konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Disnakertrans, untuk itu perlu di pertahankan.

Berdasarkan gambar tersebut diatas terlihat bahwa subvariabel Fasilitas Fisik yakni menggunakan system komputerisasi ada pada kuadran A. Konsumen belum merasa puas terhadap pelayanan menggunakan system komputerisasi kepada konsumen, sehingga Disnakertrans perlu untuk meningkatkan kinerjanya. Sub

peralatan memiliki daya tarik visual dan karyawan yang berpenampilan rapi ada pada kuadran B. Konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Disnakertrans, untuk itu perlu di pertahankan.

Berdasarkan hasil dan pembahasan terlihat bahwa nilai rata-rata dari rata-rata kinerja pelayanan yang telah diterima oleh konsumen lebih besar dari nilai harapan pelayanan rata-rata dari rata-rata yang diharapkan. Ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh Disnakertrans secara keseluruhan belum memberikan kepuasan bagi konsumen sehingga perlu meningkatkan kinerjanya.

Hal ini dipertegas dengan pengujian yang menggunakan *Chi Square* bahwa tidak ada hubungan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerjayang diberikan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur.

Dengan demikian jika Proses Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK1) pada Dinas Tenaga

Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur sudah efektif. Telah memberikan rasa puas bagi konsumennya, maka disimpulkan bahwa hipotesis ditolak.

KESIMPULAN

Terdapat variabel penilaian kinerja yang terdiri dari variabel keterandalan, variabel daya tanggap, variabel jaminan, variabel perhatian, dan variabel fisik. Variabel-variabel penilaian kinerja tersebut dirinci dalam 10 sub-sub variabel penilaian kinerja maka Pegawai Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan transmigrasi Kabupaten Kutai Timur harus mempertahankan kinerjanya dalam melayani konsumennya.

Subvariabel Ketepatan waktu pelayanan, Tidak menunda pelayanan dan Menggunakan system komputerisasi, pada subvariabel ini konsumen merasa pelayanan yang diberikan belum memuaskan sehingga pihak Disnakertrans berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerjanya.

Disnakertrans cepat tanggap dalam Memberikan layanan secara tepat sesuai pelayanan, oleh Karena itu Disnakertrans perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor pelayanan kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas lebih tinggi yang masih membutuhkan.

Nilai rata-rata Kinerja pelayanan yang telah diterima oleh konsumen lebih kecil dari nilai harapan pelayanan rata-rata dari rata-rata yang diharapkan. Ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh Disnakertrans secara keseluruhan belum memberikan kepuasan bagi konsumen sehingga perlu meningkatkan kinerjanya.

Pengujian dengan menggunakan *ChiSquare* dengan derajat kepercayaan 95% bahwa tidak ada hubungan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerjayang diberikan Dinas TenagaKerj adan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur.

Hipotesis yang dikemukakan sebelumnya diduga jika Proses Pembuatan Kartu Tanda Pencari

Kerja (AK1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur sudah efektif. Telah memberikan rasa puas bagi konsumennya, maka disimpulkan bahwa hipotesis Ditolak.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2003. Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Fandy, Tjiptono. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta. Pt. Andi.
- Husain Umar. 2002. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Cetakan Kedua. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- M Engka - Governance, 2013. *Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah Kecamatan Langowan Timur Kabupaten Minahasa*. Ejournal.Unsrat.ac.id
- Parasuraman, A, Berry, L. L, Zeithaml, V.A. 1990. Refinement and Reassessment of The Servqual Scale. *Journal of Retailing*, Vol. 67 No.4.
- Saragih, Ferdinand D. 2006. *Menciptakan Pelayanan Publik Yang Prima Melalui Metode Benchmarking Praktis*. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Vol.14, No.3. September.
- Suprijadi, Anwar. 2004. Kebijakan Peningkatan Kompetensi Aparatur Pelayanan Publik. *Lembaga Administrasi Negara RI (LANRI)*. Jakarta.
- Wahyu Kuncoro, 2006, *Studi Evaluasi Pelayanan Publik Dan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo*, Tesis, Magister Ilmu Politik Pada Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Zeithaml, Valerie A, A. Parasuraman And Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception, and Expectations*. USA: The Press.