

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KUNING DENGAN KEPUASAN PENCARI KERJA PADA DINAS TENAGA KERJA

**Rini Angraeni**

PNS Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung

e-mail: riniangraeni07@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning dengan kepuasan pencari kerja di Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian eksplanasi. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan Statistik Product Moment menunjukkan ada hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning dengan kepuasan pencari kerja di Kota Bandung. Selanjutnya dari hasil uji koefisien determinasi menunjukkan kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning memberikan kontribusi terhadap kepuasan pencari kerja di Kota Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut: Ditinjau dari bukti langsung menunjukkan persepsi responden bahwa ruang pelayanan cukup bersih dan tertata rapih, namun demikian dilihat dari luas ruangan pelayanan masih belum memadai. Ditinjau dari daya tanggap menunjukkan bahwa petugas kurang siap membantu pencari kerja, apabila mendapat masalah dalam proses pelayanan pembuatan kartu kuning. Ditinjau dari jaminan menunjukkan bahwa petugas kurang memberikan kesan yang baik kepada pencari kerja dalam proses pelayanan pembuatan kartu kuning.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pencari Kerja

### *Yellow form Making Service Quality Relationship With Job Seekers Satisfaction in Dinas Tenaga Kerja*

#### *Abstract*

*This study aims to determine the relationship of service quality with the satisfaction of making a yellow card jobseekers in Bandung. The research method used in this study is a research method explanation. From the results of calculations using Product Moment Statistics show there is a strong relationship between service quality and satisfaction of making a yellow card with job seekers in the city of Bandung. Furthermore, the coefficient of determination of test results showed a yellow card-making service quality contributes to the satisfaction of job seekers in the city of Bandung.*

*These results can be summarized as follows: In terms of direct evidence indicating that the respondents' perceptions of the service area is quite clean and neatly arranged, however, be seen from the extensive room service i still inadequate. In terms of responsiveness indicates that officers are less ready to assist job seekers, when got into trouble in the process of making the service a yellow card. In terms of the guarantee indicate that the officer failed to give a good impression to job seekers in the service process of making a yellow card*

**Keywords:** Quality Service, Satisfaction Job Seekers

#### A. LATAR BELAKANG

Dalam UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 36 tahun 2012 yang menguraikan tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dimana dalam kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai, kemajuan

yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam

segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari Pemerintah. Sehubungan dengan hal tersebut, Rasyid (1997: 11) mengemukakan bahwa: "Pemerintah modern, dengan kata lain, pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama".

Masyarakat sekarang sudah bisa menilai kinerja pemerintah khususnya dalam hal pelayanan publik. Kebanyakan masyarakat terutama para pencari kerja yang datang ke kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung yang bertujuan ingin membuat Kartu Kuning yang dikeluarkan oleh pemerintah, masih merasakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung belum optimal. Yang diinginkan oleh masyarakat adalah kenyamanan, kecakapan, dan kecepatan dalam mendapatkan pelayanan publik. Sedangkan pelayanan publik dalam kenyataannya masih bersifat berorientasi, justru penyelenggara pelayanan yang minta dilayani (*to be served*), sehingga banyak menimbulkan ketidakpuasan/keluhan masyarakat dan pelayanan publik dirasakan berbelit-belit. Paradigma pelayanan publik selama ini masih cenderung bersifat direktif, dan hanya memperhatikan/mengutamakan kepentingan pimpinan organisasi. Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan apakah sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh Pemerintah. Masyarakat pun enggan mengadakan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. Praktek semacam ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari Pemerintah, sehingga memaksa masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes.

Satu hal yang belakangan ini sering dipermasalahkan adalah dalam bidang *publik service* (Pelayanan Publik), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada Era Otonomi Daerah, kualitas pelayanan dari aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Namun seiring dengan berjalannya waktu Instansi Pemerintah pun terutama kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung mulai mengalami paradigma/perubahan dalam hal memperbaiki pelayanan publik (*public service*) meski pun masih dirasakan belum optimal. Adapun jenis pelayanan yang diberikan oleh kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung adalah pelayanan pembuatan Kartu Kuning, dimana Kartu Kuning tersebut adalah kartu untuk mencari pekerjaan. Yang mana, apabila seseorang pencari kerja/masyarakat akan melamar ke suatu perusahaan swasta/Instansi Pemerintah, maka Kartu Kuning tersebut harus dilampirkan sebagai persyaratan. Adapun fenomena yang terkait dengan Kualitas Pelayanan pembuatan Kartu Kuning yang diberikan oleh pegawai Dinas Tenaga kerja Kota Bandung, adalah sebagai berikut:

1. Dilihat dari penataan dan luas ruangan pelayanan untuk membuat Kartu Kuning hanya berukuran 30 m, dan terdapat 1 buah AC dalam ruangan, belum bisa memberikan kenyamanan, karena kurang cukup untuk menampung pencari kerja yang datang.
2. Jumlah petugas pelayanan masih kurang, karena hanya terdapat 2 orang petugas pelayanan dengan 3 loket pelayanan yang tersedia. Hal ini menyebabkan kemampuan dan kecepatan pemberian pelayanan akan berkurang.
3. Daya tanggap petugas pelayanan kurang sigap terlihat pada saat waktu istirahat telah selesai, loket pelayanan pembuatan kartu kuning masih tidak terdapat seorang pun petugas pelayanan. Sehingga menghambat ketepatan waktu dan pemenuhan terhadap pemberian pelayanan.

4. Petugas masih kurang profesional dalam proses pelayanan pembuatan kartu kuning, kondisi ini dapat dilihat dari banyaknya pelayanan yang tidak diselesaikan tepat waktu. Misalnya dalam menyelesaikan kartu kuning untuk satu orang dalam ketentuan maksimal 20 menit, kenyataannya lebih dua puluh menit.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan diatas, bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung masih belum optimal terhadap kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat/pencari kerja. Diimbangi dengan banyaknya lulusan baik dari SMU maupun Perguruan Tinggi, maka permintaan pembuatan Kartu Kuning pun semakin meningkat.

Di samping dari segi kualitas pelayanan yang belum optimal, bahwa masih terabaikan mengenai kepuasan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan tersebut. Seperti telah dijelaskan sebelumnya, pemerintah sebagai *public service* yang memiliki tanggung jawab yang besar tidak hanya memberikan pelayanan publik yang baik saja akan tetapi harus bisa mencapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan kata lain bahwa masyarakat pun seharusnya

bisa membela dirinya apabila mendapatkan pelayanan yang buruk dari Aparatur Pemerintah itu sendiri, sehingga antara hak dan kewajiban dari masing-masing pihak dapat terpenuhi. Selain itu juga masih terdapat kelemahan dan ketidakpuasan masyarakat/pencari kerja yang datang ke kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

Adapun fenomena yang terkait dengan Ketidakpuasan para pencari kerja yang datang ke kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, adalah sebagai berikut:

1. Petugas kurang memberikan perhatian atas kebutuhan-kebutuhan pencari kerja dalam melakukan pelayanan. Misalnya dalam memberikan informasi kepada pencari kerja kurang jelas, mengenai prosedur pembuatan Kartu Kuning
2. Sikap kurang ramah dan tidak luwes dari petugas dalam menyelesaikan keluhan-keluhan atas pelayanan yang diberikan, mengakibatkan pencari kerja kurang puas atas layanan yang diberikan petugas.
3. Pelayanan yang diberikan petugas belum memenuhi target yang diharapkan, sehingga pencari kerja kurang puas atas pelayanan yang diberikan petugas, seperti terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. Daftar Jumlah Pencari Kerja dalam Satu Minggu pada Minggu Pertama Bulan April 2014**

Hari	Pelayanan Kartu Kuning		Prosentase (%)
	Permintaan Pelayanan	Terlayani	
Senin	51	39	76,47
Selasa	55	41	74,55
Rabu	52	43	82,69
Kamis	60	49	81,67
Jum'at	40	35	87,50

Sumber: Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung Tahun 2014

## B. LANDASAN TEORITIS

### 1. Konsep Pelayanan Publik

Konsep pelayanan menjadi isu penting saat ini seiring dengan meningkatnya tuntutan dari masyarakat yang kian meningkat terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Hal tersebut muncul karena makin bertambahnya populasi penduduk serta tingkat pengetahuan masyarakat yang makin baik. Tetapi belum diimbangi dengan aktivitas penyelenggaraan pelayanan yang optimal. Untuk mengetahui jauh mengenai

pengertian pelayanan, berikut ini disajikan pengetahuan kualitas pelayanan menurut para pakar. Pelayanan umum dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya yang dilakukan oleh pemerintah dengan segala perangkatnya, baik Pusat maupun di Daerah. Pelayanan kepada masyarakat ini bila digolongkan dapat dibentuk barang atau jasa yang diproduksi oleh pihak pengelola jasa. Bila digolongkan lebih lanjut dilihat dari segi siapa yang dilayani dapat pula berupa pelayanan kepada individu

(perorangan) dan kepada kelompok masyarakat secara menyeluruh.

Dalam garis besarnya pengertian pelayanan umum yang sering juga disebut sebagai pelayanan publik sebagai alih dari *public service*, adalah kegiatan yang dilakukan oleh suatu lembaga tertentu biasanya pemerintah yang berkaitan dengan penyampaian balas jasa atau jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti membayar pajak atau membayar jumlah uang tertentu sebagai pengganti biaya administrasi, operasi dan pemeliharaan. Pengertian pelayanan menurut Rewansyah (2011: 52) pelayanan adalah: "Cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus dan menyelesaikan keperluan/kebutuhan individu/seseorang atau sekelompok orang, artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi, dan kelompok organisasi". Pengertian pelayanan menurut Ratminto dan Winarsih (2012: 2), yaitu: "Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/masyarakat". Sesuai dengan pendapat tersebut, maka yang dimaksud dengan pelayanan memiliki ciri sebagai berikut:

- a. Penentuan kebutuhan hak dan kewajiban, termasuk sarana dan prasarana kerja untuk pelaksanaan pelayanan secara operasional.
- b. Pengelompokan kegiatan merupakan pekerjaan yang berhubungan dengan pengklasifikasian hak dan kewajiban dalam pelaksanaan pelayanan.
- c. Penataan pekerjaan merupakan kegiatan pengaturan dan penertiban dalam pelaksanaan kerja pelayanan.
- d. Evaluasi dari hasil merupakan kegiatan penilaian yang berhubungan dengan kegiatan pelayanan.

Kehadiran instansi pemerintah, baik dalam bentuk Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPND), Pemerintah Daerah, maupun Badan Usaha Milik Negara/Daerah (BUMN/D), pada dasarnya adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Pengertian pelayanan menurut Yoder (2002: 96), yaitu: "*Service, in this distinction, are action taken for the assistance or aid of the employees, such as the provision of legal aid or*

*personel conselling or recreattional advice guidance*". Pendapat dapat diartikan bahwa pelayanan adalah tindakan yang diambil untuk menolong atau membantu para pegawai, seperti bantuan hukum atau nasehat di bidang kepegawaian, kesenian, olah raga dan sebagainya".

Selanjutnya yang perlu diperhatikan dalam manajemen pelayanan adalah kesederhanaan dalam aktivitas kerja, sebagaimana dikemukakan Williams (2003: 87), yaitu: "*Work-simplification is applying sense of finding the most economical use of human effort, materials, machines, time and spaces so that easie and better ways of doing work can be employed*". Pendapat tersebut di atas dapat diartikan bahwa penggunaan logika untuk mencari penggunaan yang paling ekonomis dari usaha manusia, meterial, mesin-mesin, waktu dan ruangan agar cara-cara yang paling baik serta paling mudah dalam mengerjakan pekerjaan dapat digunakan). Kemudian Gronroos (2000: 9) menyatakan manajemen pelayanan adalah: "*Effective service management requires a change in focus form creating product quality and utility to creating total quality and utility across every aspect of the customer relationship. It also requires a shift in thinking from short-term transactions to long-term relationships. Managers need to understand six principles that depart from the approaches traditionally found in manufacturing*".

Berdasarkan pendapat tersebut diterjemahkan secara umum bahwa untuk mengefektifkan suatu manajemen pelayanan dibutuhkan perubahan pemusatan, mulai dari kualitas dan kegunaan atas pembuatan suatu produk sampai pada menciptakan jumlah kualitas dan kegunaan suatu produk tersebut terhadap setiap aspek dari hubungannya dengan konsumen. Juga dibutuhkan perubahan pemikiran mulai dari hubungan transaksi jangka pendek sampai jangka panjang. Pimpinan harus mengerti akan enam prinsip penyimpangan yang akan terjadi atas pendekatan tradisional dalam suatu industri. Pelayanan adalah suatu proses, oleh karena itu obyek pertama manajemen pelayanan ialah proses itu sendiri. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Moenir (2010: 186), bahwa: "Manajemen pelayanan adalah manajemen proses yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang dilayani".

Selanjutnya Lovelock (2001: 17) menyatakan bahwa: *“Service management involves integration of three functional perspectives marketing, operations, and human resources. Key tools for examining service situations from this multi functional perspective include: identifying different types of service processes; analysis of service systems; breaking down service products into core and supplementary elements; and flowcharting service delivery to establish linkages between front stage and backstage activities”*.

Maksud dari pendapat tersebut secara umum bahwa manajemen pelayanan meliputi integritas dari tiga fungsi yakni: pemasaran, operasional dan sumber daya manusia. Kunci untuk menguji kondisi pelayanan yang berdasarkan ketiga multi fungsi tersebut mencakupi identifikasi perbedaan tipe proses pelayanan, analisa sistem; merinci jenis pelayanan yang dihasilkan ke dalam elemen inti dan elemen suplemen, dan pemetaan pelayanan untuk membangun hubungan antara pelayanan di garis depan dengan pelayanan digaris belakang. Kemudian hakekat dari pelayanan umum yang diselenggarakan oleh berbagai Instansi Pemerintah, Badan Usaha Milik Negara dan Daerah, baik pusat maupun di daerah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/2003, tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum sebagai berikut: *“Suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah BUMN dan BUMD dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan”*.

Kepmen PAN nomor 58 Tahun 2002 (Pasolong, 2007: 137) memuat enam dimensi yang dapat dijadikan dasar untuk mengukur kinerja pelayanan publik instansi pemerintah serta BUMD/BUMN. Keenam dimensi pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan prosedur pelayanan, yaitu mencakup apakah telah tersedia prosedur tetap/Standar Operasional Pelayanan (SOP), apakah tersedia prosedur pelayanan secara terbuka, bagaimana dalam pelaksanaannya, apakah telah dilaksanakan secara konsisten dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan.
- b. Keterbukaan informasi pelayanan, yaitu mencakup apakah ada keterbukaan

informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan biaya pelayanan, apakah dengan jelas dapat diketahui masyarakat, apakah terdapat media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan.

- c. Kepastian pelaksanaan pelayanan, yaitu mencakup apakah variabel waktu pelaksanaan dan biayanya, apakah waktu yang digunakan dalam proses pemberian pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada, dan apakah biaya yang dipungut atau dibayar oleh masyarakat sesuai dengan tarif/biaya yang ditentukan.
- d. Mutu produk pelayanan, kualitas pelayanan meliputi aspek cara kerja pelayanan, apakah cepat/tepat, apakah hasil kerjanya baik/rapi/benar/layak.
- e. Tingkat profesional petugas, yaitu mencakup bagaimana tingkat kemampuan keterampilan kerja petugas mengenai, sikap, perilaku dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, apakah ada kebijakan untuk memotivasi semangat kerja para petugas.
- f. Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen, yaitu mencakup bagaimana kegiatan pencatatan administrasi pelayanan, pengelolaan berkas, apakah dilakukan dengan tertib, apakah terdapat motto kerja, dan apakah pembagian tugas dilaksanakan dengan baik serta kebijakan setempat yang mendorong motivasi dan semangat kerja para petugas.

Sarana dan prasarana pelayanan, yaitu mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilannya tetapi sejauhmana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan.

## 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek dalam persaingan suatu perusahaan. Kata kunci dari kualitas pelayanan yang diberikan adalah memenuhi target kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketetapan penyampaiannya

untuk mengimbangi harapan masyarakat. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendaliannya atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat. Berdasarkan konsep *Seroqual (Service Quality)*. Kualitas pelayanan pada dasarnya adalah hasil persepsi dibenak masyarakat. *Perceived Service Quality* ini dibentuk dibenak masyarakat setelah mereka membandingkan antara persepsi kualitas yang mereka terima dan harapan mereka. Dengan membandingkan persepsi dan harapan, bisa terjadi dua kemungkinan, yaitu pertama persepsi lebih besar dari harapan yang berarti masyarakat merasa puas dengan kualitas yang diberikan oleh pemberi jasa, kedua persepsi lebih kecil dari harapan, berarti harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan tidak tercapai.

Dalam perkembangan selanjutnya Parasuraman, Fitzsimons dan Fitzsimons, Zethaml dan Bitner mengemukakan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok, yang dikutip Tjiptono (2008: 68-69) sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (Bukti Langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, petugas dan sarana komunikasi.
- b. *Emphaty* (Perhatian) adalah kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian petugas dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan.
- c. *Reliability* (Kehandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, tepat waktu dalam memberikan pelayanan.
- d. *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah keinginan dan kesediaan petugas untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- e. *Assurance* (Jaminan) adalah mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya fisik, resiko atau keragu-raguan.

Persepsi kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan pasien dengan kinerja jasa pelayanan yang sesungguhnya. Penilaian kualitas pelayanan tidak hanya dilakukan terhadap hasil jasa, tetapi juga

melibatkan penilaian terhadap proses pelayanan. Parasuraman et al. (dalam Tjiptono, 2008) memformulasikan model kualitas pelayanan yang memberikan penekanan pada pentingnya penyampaian kualitas pelayanan.

Banyak usaha telah dirumuskan para pakar manajemen kualitas untuk mendefinisikan kualitas jasa atau pelayanan, agar dapat didesain, dikendalikan, dan dikelola sebagaimana halnya dengan kualitas barang. Secara konseptual manajemen kualitas dapat ditetapkan baik pada barang maupun jasa, karena yang ditekankan dalam penerapan manajemen kualitas adalah perbaikan sistem kualitas, bukan sekedar perbaikan kualitas barang dan/atau jasa. Dengan demikian, yang perlu diperhatikan dalam pengembangan manajemen kualitas sebagaimana dikemukakan oleh Vincent (1997: 2), yaitu: Manajemen kualitas adalah pengembangan sistem kualitas yang terdiri dari: perencanaan sistem kualitas, pengendalian sistem kualitas, dan perbaikan sistem kualitas. Kualitas pelayanan menurut Goetsch dan Davis (Tjiptono dan Anastasia, 2004: 4) adalah: "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".

Berbicara masalah kualitas pelayanan tentunya tidak akan lepas dari Total Quality Management (TQM) yang merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan masyarakat dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. (Tjiptono dan Anastasia, 2004: 4). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara yang dikemukakan Fitzsimmons (Tjiptono, 2004: 16) yang mengatakan bahwa: "*Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima (peroleh) dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan (inginkan)". Kemudian Fitzsimmons dan Mona (Tjiptono, 2004: 189) mengatakan bahwa:

"Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan sama dengan dikatakan tidak bermutu, apabila kenyataan sama dengan yang diharapkan, maka layanan disebut memuaskan". Dengan demikian dapat dikatakan bahwa *Service Quality* didefinisikan

sesuai dengan pendapat Parasuraman (Tjiptono, 2004: 17) adalah sebagai berikut: "Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pada masyarakat atas layanan yang mereka terima (peroleh)".

Selanjutnya Zeithaml et al. (2000: 16) menyebutkan pokok-pokok kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. *Service quality is more difficult for customers to evaluate than goods quality. Therefore, the criteria customers use to evaluate service quality may be more difficult for the marketer to comprehend. How customers evaluate investment service offered by a stockbroker is more complicated and varied than how they evaluate insulation materials. Customers assesment of the quality of health-cares erovices is more complex and difficult than their assesment of the quality of automobiles.*
- b. *Customers do not evaluate service quality solely on the outcome of a service; (how a customer's hair looks after a hair cut); they also consider the process of service delivery (how involved, responsive, and frienly the hair stylist is during the hair cut).*
- c. *The only criteria that count in evaluating service quality are defined essentially irrelevant. Specifically, service quality perceptions system from how well a provider performs vis-avis customers expections about how the provider should perform.*

Berdasarkan pendapat tersebut bahwa kontribusi kualitas pelayanan mengandung beberapa pokok diantaranya adalah:

- a. Bagi konsumen kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi dibandingkan dengan kualitas barang. Oleh karena itu kriteria konsumen dalam mengevaluasi suatu kualitas pelayanan akan sulit untuk dipahami.
- b. Konsumen tidak mengevaluasi suatu kualitas pelayanan sebagai satu-satunya pelayanan yang ada, mereka juga mempertimbangkan dari sisi pelayanan pengirimannya.
- c. Hanya ada satu kriteria yang dipakai dalam mengevaluasi satu kualitas pelayanan oleh konsumen, yaitu berdasarkan penilaian/ pendapat konsumen itu sendiri, sehingga semua pendapat yang lain pada dasarnya dianggap tidak relevan.

Banyak usaha telah dirumuskan para pakar manajemen kualitas untuk mendefinisikan kualitas jasa atau pelayanan, agar dapat didesain, dikendalikan, dan dikelola sebagaimana halnya dengan kualitas barang. Secara konseptual manajemen kualitas dapat ditetapkan baik pada barang maupun jasa, karena yang ditekankan dalam penerapan manajemen kualitas adalah perbaikan sistem kualitas, bukan sekedar perbaikan kualitas barang dan atau jasa.

### 3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Aspek pelayanan merupakan antisipasi perubahan orientasi administrasi negara ke arah pendayagunaan keandalan komperatif sumber dan non alami dan profesionalitas dan kualitas sumber daya manusia. Pendayagunaan sumber daya manusia termasuk didalamnya aparatur pemerintah yang berkualitas dan profesional dalam administrasi negara secara optimal dan mampu memenuhi tuntutan kebutuhan pelaksanaan tugas pemerintah dan pembangunan secara berdaya guna dan berhasil guna. Bertolak dari proses pelayanan bagi kepentingan umum, maka setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan umum. Namun tidak berarti pelayanan itu sifatnya selalu kolektif sebab melayani kepentingan perseorangan pun asal kepentingan itu masih termasuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan umum. Secara kodrat manusia dalam rangka mempertahankan hidupnya sangat memerlukan pelayanan baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain. Layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi. Pelayanan aparatur negara pada prinsipnya tidak terlepas dari sistem birokrasi yang di dalam melakukan kegiatan pelayanan bagi masyarakat akan tergantung atas berbagai aturan, keluasaan bidang garapan dan tanggung jawab serta wewenang baik secara jabatan maupun secara institusi. Birokrasi itu sendiri pada prinsipnya bukan hanya merupakan aturan atau ketentuan yang mengikat bagi setiap aparatur atau pemberi pelayanan, namun birokrasi dapat dipandang sebagai aturan sosial.

Nampaknya pelayanan masyarakat tidak terlepas dari aturan birokrasi seperti pandangan Denyer (1994: 163) bahwa: *"Service is people's partnership with employers, union and professional associations"*. Pada tahap tertentu mutu layanan merupakan sasaran yang ingin dicapai baik oleh aparat pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Pemikiran mengenai efisiensi dan aktivitas kerja, kecepatan pelayanan, serta pemerataan kesempatan bagi masyarakat memperoleh jasa layanan.

Dalam meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan Djumara (1994 : 124) menguraikan ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Memahami hal-hal yang menjadi perhatian masyarakat.
- b. Menyatakan apa yang dapat dilakukannya untuk membantu masyarakat.
- c. Mau mendengarkan apa yang dikatakan masyarakat.
- d. Mampu dihubungi.
- e. Mampu membuat masyarakat merasa yakin dan
- f. Memberikan pelayanan yang cepat, dapat dipercaya sopan dan pengetahuannya luas.

Menelusuri pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan umum. Antara kepentingan umum dan korelasi dengan pelayanan umum, meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Kepentingan umum mau tidak mau akan menyangkut pada soal kepentingan pribadi sebagai sumber utama adanya kepentingan umum. Oleh karenanya kepentingan umum merupakan suatu bentuk himpunan kepentingan pribadi yang sama dari kelompok orang atau masyarakat. Moenir (2010 : 6) secara singkat menyatakan bahwa kepentingan umum adalah: "Himpunan dari kepentingan pribadi yang telah disublimasikan, dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku. Apabila kepentingan pribadi dari kelompok orang sama, kemudian disatukan maka kepentingan itu beralih menjadi kepentingan kelompok dan selanjutnya jika kelompok itu makin besar kepentingannya berubah menjadi kepentingan

umum". Dari uraian tersebut jelas bahwa antara kepentingan pribadi dan kepentingan umum ada semacam korelasi timbal balik. Sebab di dalam kepentingan umum itu terselip kepentingan pribadi meskipun kepentingan ini tidak dapat sepenuhnya terwujud karena tersedot oleh kepentingan umum, bahkan ada pula karena untuk kepentingan umum, kepentingan pribadi dalam batas-batas tertentu terpaksa di kurangi sedikit. Sebaliknya kepentingan pribadi akan lebih mudah dicapai melalui saluran kepentingan umum.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan menurut Albercht (2002: 74) yang mengajukan suatu model *The Service Triangle* menyebutkan bahwa: "Sukses tidaknya suatu output pelayanan yang berkualitas harus bertumpu pada tiga elemen yaitu: Sumber Daya Manusia (*people*) sebagai pendukung sistem dalam perusahaan, Sistem (*system*) yang dibangun oleh perusahaan, serta Strategi pelayanan (*service strategi*) itu sendiri, dimana ketiganya saling berkaitan satu sama lain dan direkatkan oleh suatu budaya organisasi yang diarahkan kepada kebutuhan masyarakat". Oleh karena itu strategi pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi pelayanan suatu perusahaan, maka strategi pelayanan harus dikaitkan dengan hal-hal seperti yang disebutkan Kotler (2003: 467) dalam Strategi Perusahaan Jasa yaitu: "Melakukan diferensiasi Kompetitif, mengelola kualitas pelayanan, mengelola produktivitas". Pelayanan yang baik memerlukan dukungan dari berbagai pihak yang secara sinergis berupaya untuk mewujudkan jasa pelayanan yang optimal, oleh karena itu, untuk mewujudkan pelayanan yang optimal ini perlu untuk meningkatkan kondisi faktor-faktor pendukung ini. Moenir (2010: 88) berpendapat bahwa: "Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan".

Pendapat tersebut, memuat enam faktor penting dalam pelayanan, tetapi pada dasarnya

dari keenam faktor tersebut, dapat disempitkan menjadi 3 (tiga) faktor utama, yaitu:

- a. Faktor Kemampuan Sumber Daya Manusia: Dalam faktor sumber daya manusia ini termasuk faktor kesadaran dan faktor keterampilan, dimana kedua faktor tersebut berada di dalam dan dimiliki oleh petugas-petugas pelayanan atau sumber daya manusia yang memberikan pelayanan, dalam konteks pelayanan perbankan.
- b. Faktor Organisasi: Organisasi sebagai suatu sistem sangat berpengaruh untuk mewujudkan pelayanan yang baik, dalam konteks penelitian ini organisasi yang dimaksud adalah organisasi Puskesmas Kabupaten Bandung, yang memiliki visi, misi, strategi, sasaran, program kerja dan kegiatan pelayanan perbankan.
- c. Faktor Sarana dan Prasarana Pendukung: Faktor-faktor yang lain dapat dimasukkan ke dalam faktor sarana dan Prasarana pendukung, yaitu faktor aturan dan faktor sarana, sebab pada dasarnya kedua faktor tersebut merupakan sarana dan prasarana pendukung yang memungkinkan dilaksanakannya pelayanan, tanpa adanya faktor-faktor ini, maka pelayanan tidak akan dapat dilaksanakan secara optimal. Dalam konteks pelayanan perbankan faktor sarana dan prasarana pendukung ini meliputi prosedur dan mekanisme pelayanan, gedung dan ruang tunggu, serta peralatan pendukung seperti komputer.

Faktor-faktor pendukung pelayanan sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan, dimana semakin baiknya faktor-faktor tersebut, maka semakin baik pula pelayanan yang mampu diberikan kepada pelanggan atau pengguna jasa.

#### 4. Konsep Kepuasan

Konsep kepuasan pencari kerja diperoleh dengan jalan mengukur kesenjangan antara yang diharapkan dengan yang dirasakan konsumen. Secara eksternal, kepuasan dikatakan tercapai apabila tidak ada kesenjangan antara keinginan konsumen dengan pemenuhan oleh produsen dan ini perlu diciptakan untuk mempertahankan pencari kerja. Kepuasan merupakan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pencari kerja pada saat menerima pelayanan dari

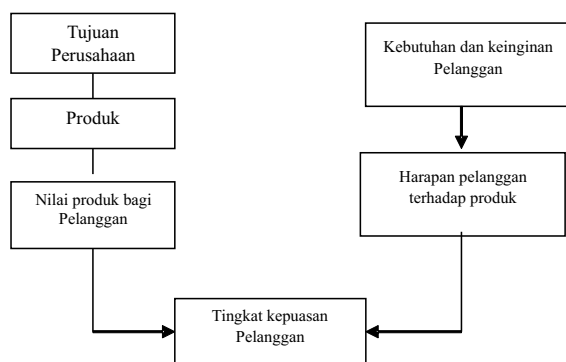
pegawai. Salah satu indikator keberhasilan kinerja pegawai adalah tercapainya pelayanan yang prima kepada pencari kerja. Sehubungan dengan hal tersebut. Supranto (2011: 233) menyatakan bahwa kepuasan adalah: "Tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/ hasil yang dirasakannya". Kemudian Lukman (2010: 119), menyatakan bahwa: "Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya". Lebih lanjut Lukman (2010: 123) menyatakan bahwa pada dasarnya kepuasan dapat didefinisikan sebagai berikut: "Suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi".

Ada beberapa pakar yang mencoba mendefinisikan kepuasan dan ketidakpuasan konsumen. Penulis mengambil beberapa pendapat ahli tersebut yang ditulis oleh Tjiptono (2008: 37) yaitu:

"Kepuasan/ketidakpuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*diconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakannya setelah pemakaian waktu". Kemudian Kotler (Lukman, 2010: 40) menyatakan bahwa: "Kepuasan konsumen adalah tingkat dimana seseorang merasakan hasil dan membandingkan penampilan yang dirasakan dari produk-produk dan hubungannya dengan harapan-harapan seseorang tersebut". Hal lain yang juga disebut mengenai kepuasan menurut pendapat Tjiptono (2004: 25) adalah: "Kualitas pelayanan yang memenuhi harapan pencari kerja akan menimbulkan kepuasan dan adanya loyalitas penyediaan jasa tersebut". Adanya kepuasan konsumen akan mempengaruhi tindakan konsumen setelah menggunakan suatu produk layanan. Sesuai dengan pendapat Kotler (Lukman, 2010: 236), jika konsumen merasa puas, dia akan melakukan hal-hal sebagai berikut: "Jika konsumen merasa puas, dia akan menunjukkan probabilitas yang tinggi untuk membeli produk itu lagi. Konsumen yang merasa puas juga cenderung akan mengatakan hal-hal yang baik mengenai suatu produk (barang/ jasa) kepada orang lain (merekomendasikan produk kepada orang lain)".

Berdasarkan pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa kepuasan pencari kerja adalah merupakan respon pencari kerja terhadap

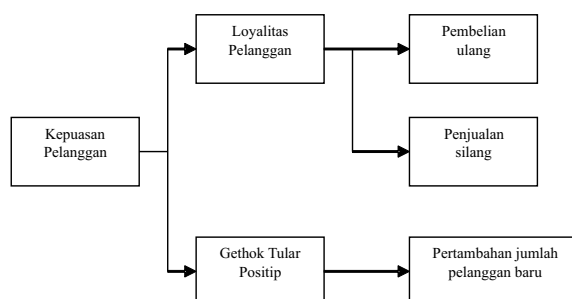
evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah melakukan transaksi. Kemudian Kotler (2003: 39), bahwa: *"The level of a person's felt state resulting form comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to the person expectations"* (Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya). Penilaian kepuasan atau ketidak puasan terhadap instansi pelayanan tertentu, karena keduanya berkaitan erat dengan konsep kepuasan pencari kerja sebagaimana dapat dilihat pada diagram berikut ini.



Sumber: Rangkuti (2006: 24)

**Gambar 1.** Diagram konsep kepuasan

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja dengan harapan. Pencari kerja dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum, kalau kinerja di bawah harapan berarti pencari kerja akan kecewa sebaliknya kalau kinerja sesuai harapan, pencari kerja akan merasa puas dan kalau kinerja melebihi harapan pencari kerja akan merasa sangat puas. Suatu perusahaan yang mampu menaikkan harapan pencari kerja dan mengantarkan kinerja yang sesuai berarti perusahaan tersebut sedang menuju kepada terciptanya kepuasan pencari kerja sepenuhnya. Hal ini dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Sumber: Tjiptono, dkk (2008: 41)

**Gambar 2.** Manfaat Kepuasan

Manfaat-manfaat spesifik kepuasan pencari kerja bagi perusahaan mencakup dampak positif pada loyalitas pencari kerja; berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, *cross selling* dan *up-selling*), menekan biaya transaksi pencari kerja dimasa depan (terutama biaya-biaya komunikasi, penjualan, dan prediksi pencari kerja). Upaya menciptakan kepuasan pencari kerja bukanlah proses yang mudah, karena melibatkan komitmen dan dukungan aktif dari para karyawan dan pimpinan. Oleh sebab itu, sebenarnya proses penciptaan kepuasan pencari kerja merupakan sebuah siklus proses yang saling terkait antara kepuasan pemilik, kepuasan karyawan dan kepuasan pencari kerja. Keseimbangan ketiga aspek tersebut merupakan tantangan sekaligus kunci keberhasilan perusahaan dalam proses pelayanan terhadap pencari kerja.

## 5. Pengukuran Kepuasan

Pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pencari kerja menjadi hal yang sangat esensial bagi setiap organisasi perusahaan. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pencari kerja. Pada prinsipnya kepuasan pencari kerja itu dapat dikur dengan berbagai metode dan teknik. Metode pengukuran kepuasan pelanggan menurut Kotler (Lukman, 2010: 41) adalah:

- Sistem keluhan dan saran (*Complaint and suggestion system*), untuk perusahaan yang berwawasan pencari kerja akan menyediakan formulir bagi pencari kerja untuk melaporkan keinginan dan keluhannya, selain itu dapat berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi pencari kerja. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan dan perusahaan dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikannya.
- Pelanggan bayangan (*Ghost shopping*), dengan menyuruh/memperkerjakan beberapa orang berpura-pura untuk jadi pencari kerja. Kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan sendiri maupun produk pesaingnya.



- c. Analisa pelanggan yang beralih (*Lost customer analysis*), perusahaan menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah berpindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi (apakah harga produknya terlalu tinggi, pelayanannya kurang memuaskan, produknya kurang dapat diandalkan dan sebagainya) dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.
- d. Survei kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction survey*), perusahaan dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran atas kepuasan pencari kerja. Perusahaan yang responsif mengukur kepuasan pencari kerja dengan mengadakan survei berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon secara acak dari pencari kerja untuk mengetahui prasarana mereka terhadap berbagai kinerja perusahaan, selain itu juga ditanyakan tentang kinerja perusahaan saingannya.

Kemudian Tjiptono (2004: 49), menyebutkan ada empat tingkat kepuasan pencari kerja yaitu:

- a. Empati, yaitu memberikan perhatian individu pencari kerja secara khusus. Seperti kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan dan kebutuhan pencari kerja.
- b. Kecepatan, yaitu kecepatan para pegawai dalam menanggapi keluhan-keluhan para pencari kerja atas layanan yang diberikan.
- c. Kewajaran, yaitu pegawai harus memperhatikan aspek kewajaran dalam memberikan pelayanan kepada pencari kerja.
- d. Kemudahan, yaitu memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pencari kerja.

Pada dasarnya tujuan utama dari perusahaan adalah mencapai kepuasan pencari kerja sepenuhnya dengan meningkatkan kinerja perusahaan yang sesuai dengan harapan pencari kerja agar mempunyai daya saing yang lebih tinggi. Hal ini dapat diperoleh dengan membangun suatu budaya perusahaan dimana seluruh bagian yang terkait di dalam

perusahaan bekerja sama dalam melayani pencari kerjanya, sehingga pencari kerja dapat mencapai kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan serta menjadi pencari kerja yang loyal. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan. Pada masa globalisasi ini, perusahaan akan selalu menyadari akan pentingnya faktor pencari kerja tersebut, karena tanpa pencari kerja maka perusahaan tersebut tidak akan berjalan, tanpa loyalitas pencari kerja maka perusahaan tersebut tidak dapat meningkatkan pendapatannya, yang pada akhirnya tidak dapat memenuhi biaya operasional perusahaan.

Apabila ditinjau lebih lanjut lagi, pencapaian kepuasan pencari kerja melalui kualitas pelayanan, dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan seperti apa yang dikemukakan Lupiyoadi (2001: 158) adalah sebagai berikut:

- a. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pencari kerja. Misalnya, melakukan penelitian dengan metode customer focus yang mengedarkan kuesioner dalam beberapa periode, untuk mengetahui pelayanan menurut pencari kerja.
- b. Perusahaan harus mampu membangun komitmen untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan, yang termasuk didalamnya adalah memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada.
- c. Memberi kesempatan pada pencari kerja untuk menyampaikan keluhan. Dengan membentuk *complaint and suggestion system*, misalnya dengan *hotline* bebas pulsa.
- d. Mengembangkan dan menerapkan *accountable, proactive, dan partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran. Perusahaan menghubungi pencari kerja setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui kepuasan dan harapan pencari kerja. Perusahaan menghubungi pencari kerja dari waktu ke waktu. Sedangkan *partnership marketing* adalah pendekatan dimana perusahaan membangun kedekatan dengan pencari

kerja yang bermanfaat untuk meningkatkan citra posisi perusahaan di pasar.

Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pencari kerja melalui produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.

Kemudian Tjiptono (2008: 42), menyatakan bahwa dengan tercapainya kepuasan pencari kerja dapat memberikan manfaat bagi perusahaan di antaranya:

- a. Hubungan antara perusahaan dan para pencari kerjanya menjadi harmonis.
- b. Memberikan dasar yang baik bagi untuk pembelian ulang.
- c. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pencari kerja.
- d. Membentuk suatu rekomendasi komunikasi dari orang ke orang yang menguntungkan bagi perusahaan.
- e. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pencari kerja.
- f. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pencari kerja atas produk akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Apabila pencari kerja merasa puas, maka kemungkinan besar untuk kembali membeli produk yang sama. Pencari kerja yang puas akan cenderung memberikan rekomendasi yang baik terhadap produk kepada orang lain. Sedangkan pencari kerja yang tidak puas dapat melakukan tindakan pengembalian produk, bahkan secara ekstrim dapat menggugat perusahaan melalui seorang pengacara.

## 6. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja yang diterima dan yang diharapkan. Organisasi akan selalu menyadari akan pentingnya kepuasan pencari kerja. Kinerja pelayanan yang baik memerlukan dukungan dari berbagai pihak yang secara sinergis berupaya untuk mewujudkan jasa pelayanan yang optimal. Berdasarkan hal tersebut Fitzsimmons dan Mona (Tjiptono, 2004: 189) mengatakan bahwa: "Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari

yang diharapkan, maka layanan sama dengan dikatakan tidak bermutu, apabila kenyataan sama dengan yang diharapkan, maka layanan disebut memuaskan". Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kinerja sebagai unjuk kerja karena hal ini merujuk kepada keterkaitan yang kuat antara strategi tujuan organisasi, kepuasan pelanggan dan kontribusi ekonomi.. Kemudian Kotler (2003: 39), berpendapat bahwa: "*The level of a person's felt state resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to the person expectations*" (Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara pelayanan dengan harapan. Pencari kerja dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum, kalau pelayanan di bawah harapan berarti pencari kerja akan kecewa sebaliknya kalau pelayanan sesuai harapan, maka pencari kerja akan merasa puas dan kalau pelayanan melebihi harapan pencari kerja akan merasa sangat puas. Pada dasarnya tujuan utama dari organisasi adalah mencapai kepuasan pelanggan sepenuhnya dengan jalan meningkatkan kinerja (kualitas pelayanan) yang sesuai dengan harapan pelanggan. Hal ini bisa dicapai dengan membangun suatu budaya organisasi di mana seluruh bagian yang terkait dalam organisasi dapat bekerja sama dalam proses pelayanan, agar semua pencari kerja dapat mencapai kepuasan atas pelayanan para petugas.

## C. METODE

Metode penelitian merupakan suatu alat yang akan membantu penelitian dalam pembuktian sebuah hipotesis. Penggunaan metode yang tepat ditunjang oleh kemampuan peneliti dalam memperhitungkan dan mempertimbangkan tujuan serta situasi penelitian akan mengarah pada kesimpulan yang benar. Dalam analisis data, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Penggunaan pendekatan kuantitatif karena jenis data adalah data yang bersifat kuantitatif. Sugiyono (2010: 8) menyatakan metode penelitian kuantitatif adalah: "Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik,

dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Penelitian ini bersifat data kuantitatif, sehingga penulis dalam merumuskan penelitian ini menggunakan statistik parametris dengan menggunakan korelasi Pearson Product Moment, penelitian ini yang dibuktikan adalah ada atau tidaknya hubungan variabel bebas dengan variabel terikat, serta mencoba melihat

seberapa besar kontribusi terhadap korelasi antar variabel-variabel tersebut.

Sesuai dengan lokasi penelitian pada kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, maka populasinya adalah para pencari kerja yang datang ke Kantor Disnaker Kota Bandung untuk membuat Kartu Kuning pada Bulan Pebruari 2014, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2. Daftar Jumlah Populasi**

No.	Jenis Pendidikan	Jumlah (orang)
1.	SLTP	33
2.	SLTA	249
3.	Perguruan Tinggi (D.III, S.1 & S.2)	293
Jumlah		575

Sumber: Disnaker Kota Bandung 2014

Berdasarkan tabel populasi tersebut, maka setiap satuan elementer mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel sehingga

objektivitas tetap ada. Maka jumlah sampel dari populasi dirinci sebagai berikut:

**Tabel 3. Jumlah Populasi dan Sampel**

No.	Sub Unit	Populasi	Sampel
1	SLTP	33	5
2	SLTA	249	37
3	Perguruan Tinggi (D.III, S.1 & S.2)	293	43
Jumlah		575	85

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2014

Berdasarkan tabel tersebut, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah proportionate random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 85 orang (*responden*). Sedangkan informasi dari petugas layanan digali melalui wawancara. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dan untuk memperoleh data yang akan dibutuhkan, penulis menetapkan teknik pengumpulan data melalui angket dan wawancara.

Instrumen penelitian, yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket terstruktur yaitu angket yang telah dilengkapi dengan alternatif jawaban, sehingga responden tinggal memilih alternatif jawaban yang paling sesuai dengan pengalaman, pendapat atau perasaan dari responden. Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap responden yang terpilih sesuai dengan teknik sampling yang telah ditentukan. Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator yang sebelum digunakan sebagai

instrumen penelitian telah dilakukan pengujian validitasnya melalui uji validitas item. Teknik wawancara, penulis memilih menggunakan instrumen wawancara secara terstruktur. Penggunaan instrumen wawancara terstruktur ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang mendalam menyangkut obyek yang diteliti. Melalui teknik ini diharapkan peneliti akan memperoleh data tambahan yang belum di dapat dari daftar pertanyaan (angket/kuesioner). Validitas dan Relibilitas Instrumen Pengumpulan Data merupakan bagian penting yang dilakukan dalam penelitian ini, selanjutnya dilakukan Pengolahan dan Analisis Data, Dalam pengolahan data ini penulis menggunakan kuesioner (angket) yang berupa daftar pertanyaan, kemudian disebarkan kepada responden untuk diisi setiap pertanyaan.

Pengolahan data dijabarkan berdasarkan hasil jawaban dari responden. Berdasarkan informasi dan fakta-fakta yang diperoleh dari

responden dan wawancara tersebut, maka disusunlah informasi tersebut secara teratur ke dalam bentuk tabel berdasarkan jumlah hasil jawaban dari responden. Kemudian dari hasil tanggapan responden tersebut dipresentasikan dan verifikasi data, apakah informasi yang telah didapat sesuai dengan keadaan sebenarnya di lapangan. Selanjutnya juga dilakukan uji hipotesis dimana Taraf signifikansi diperlukan untuk mentoleransi kesalahan yang dibuat dalam penelitian ini. Taraf signifikan ini telah diatur dan secara konvensional untuk ilmu-ilmu sosial adalah ( $\alpha$ ) 0,05 yang sama dengan taraf kepercayaan sebesar 95%. Penetapan signifikansi 5% sesuai pendapat Hadi (2005: 318) bahwa: "Pada umumnya taraf signifikansi yang dapat dipakai adalah 5% atau 1% (0,05 atau 0,01). Sekiranya telah ditetapkan taraf signifikansi 5% untuk mengetes suatu hipotesa, maka kemungkinan kita menolak hipotesa-hipotesa yang benar 5 di antara 100. Atau dengan kata lain kita percaya bahwa 95% dari keputusan kita adalah benar". Dalam pengujian hipotesis, menggunakan rumus yang dikemukakan Sugiyono (2010: 214), yaitu:

$$t = \frac{r_{xy} \sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r_s^2)}}$$

Keterangan:

$t$  = terhitung

$r_{xy}$  = Product moment

$n$  = Jumlah sampel

#### D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Dalam sub bab ini penulis menyajikan data hasil penyebaran angket seperti yang disajikan pada lampiran 4 untuk variabel (X). Seperti yang telah dikemukakan pada Bab III, bahwa alternatif jawaban responden atas angket yang disebarakan kepada responden, ada 5 (lima) alternatif jawaban yaitu untuk untuk jawaban (Sangat Setuju/SS) dengan nilai skor 5 (lima), jawaban (Setuju/S) dengan nilai skor nilai 4 empat), untuk jawaban (Ragu-ragu/R) dengan skor sebesar 3 (tiga), untuk jawaban (Tidak Setuju/TS) dengan skor nilai sebesar 2 (dua) dan untuk jawaban (Sangat Tidak Setuju/STS) dengan skor nilai sebesar 1 (satu).

Pelayanan pembuatan kartu kuning yang dilaksanakan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pencari kerja. Untuk mengetahui

gambaran kualitas pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung penulis menyebarkan angket kepada pencari kerja. Adapun sebagai indikator dari variabel (Y), yaitu *Tangible* (Bukti Langsung), *Emphaty*, *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap) dan *Assurance* (Jaminan) serta melakukan wawancara dengan Kepala Bagian Akademik. Sehubungan dengan hal tersebut, berikut ini disajikan analisis setiap permasalahan untuk setiap aspek pelayanan seperti di bawah ini:

##### 1. *Tangible* (Bukti Langsung)

Bukti langsung (*Tangible*) merupakan indikator pelayanan pembuatan kartu kuning. Bukti langsung dalam penelitian ini yang berhubungan dengan fasilitas penunjang dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Fasilitas penunjang seperti gedung perkantoran, perlengkapan kerja dan tingkat kemampuan pegawai dalam melayani mahasiswa. Indikator bukti langsung diukur oleh tiga pernyataan yang disebarakan kepada responden.

Berdasarkan rekapitulasi hasil tanggapan responden seperti pada tabel 4.5, bahwa indikator bukti langsung memperoleh skor sebesar 816. Skor tersebut apabila dibandingkan dengan skor ideal 1275, memperoleh prosentase skor sebesar 64,00%. Skor tersebut apabila dirujuk pada kriteria penilaian seperti pada tabel 37 halaman 62, skor tersebut termasuk kategori cukup. Dengan demikian bahwa fasilitas fisik sebagai penunjang pelaksanaan pelayanan kepada pencari kerja cukup memadai. Namun masih terdapat beberapa responden yang memberikan tanggapan bahwa fasilitas fisik penunjang pelayanan masih belum menunjang seperti ruang tunggu dan antrian kurang nyaman.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan, diperoleh informasi bahwa fasilitas fisik sebagai penunjang proses pelayanan selama ini masih belum memadai, seperti komputer dan penataan fasilitas penunjang pelayanan masih kurang ergonomis, sehingga menyulitkan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pencari kerja.

##### 2. *Perhatian* (*Emphaty*)

Perhatian (*emphaty*) merupakan indikator pelayanan pembuatan kartu kuning. Perhatian dalam penelitian ini yaitu kesediaan pegawai

untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada mahasiswa. Misalnya pegawai harus mencoba menempatkan diri sebagai pencari kerja dan jika pencari kerja mengeluh maka harus dicari solusi segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis, dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus yang diberikan pegawai. Indikator perhatian diukur oleh tiga pernyataan yang disebarkan kepada responden.

Berdasarkan rekapitulasi hasil tanggapan responden indikator perhatian memperoleh skor sebesar 848. Skor tersebut apabila dibandingkan dengan skor ideal 1275 memperoleh persentase skor sebesar 66,51%. Skor tersebut apabila dirujuk pada kriteria penilaian seperti pada tabel 3.7 halaman 62, skor tersebut termasuk dalam kategori cukup. Dengan demikian bahwa pegawai cukup perhatian terhadap keluhan-keluhan para pencari kerja, apabila mendapat pelayanan yang kurang berkenan. Namun diakui masih ada sebagian kecil responden berasumsi bahwa petugas kurang memberikan perhatian kepada pencari kerja atas keluhan-keluhan dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung diperoleh informasi selama ini petugas telah memberikan perhatian kepada pencari kerja dalam proses pelayanan pembuatan kartu kuning. Namun demikian ada juga pencari kerja yang kurang puas atas pelayanan yang diberikan petugas.

### 3. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan dalam penelitian ini merupakan indikator pelayanan pembuatan kartu kuning. Keandalan dalam penelitian ini yaitu kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, dan konsisten. Indikator keandalan diukur oleh tiga pernyataan yang disebarkan kepada responden.

Berdasarkan rekapitulasi total skor hasil tanggapan responden indikator keandalan memperoleh skor sebesar 836. Skor tersebut apabila dibandingkan dengan skor ideal 1275, memperoleh persentase skor sebesar 65,57%. Skor tersebut apabila dirujuk pada kriteria penilaian seperti pada tabel 3.7 halaman 62, skor tersebut termasuk dalam kategori cukup. Dengan demikian bahwa umumnya petugas handal dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu kuning. Namun dari

hasil penelitian di lapangan menunjukkan masih ada pegawai yang belum mampu memberikan pelayanan yang prima kepada pencari kerja, seperti tingkat kemampuan pegawai masih belum mendukung dalam memberikan pelayanan kepada pencari kerja, sehingga pelayanan yang diberikan terkesan lambat dan membosankan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung diperoleh informasi bahwa tingkat kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada pencari kerja saat ini cukup menunjang. Namun pelaksanaan pelayanan kurang cepat, hal ini menyebabkan keterampilannya dalam menggunakan fasilitas kerja perlu ditingkatkan. Saat ini organisasi telah berusaha untuk meningkatkan keterampilan petugas pelayanan dengan melakukan pembinaan yang berupa pelatihan komputer, dengan demikian diharapkan petugas mampu meningkatkan pelayanan kepada pencari kerja.

### 4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap dalam penelitian ini yaitu kemauan dari pegawai untuk membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan/complain dari pencari kerja. Indikator daya tanggap diukur oleh tiga pernyataan yang disebarkan kepada responden.

Berdasarkan rekapitulasi skor hasil tanggapan responden indikator daya tanggap memperoleh skor sebesar 830. Skor tersebut apabila dibandingkan dengan skor ideal 1275 memperoleh persentase skor sebesar 65,10%. Skor tersebut apabila dirujuk pada kriteria penilaian seperti pada tabel 3.7 halaman 62, skor tersebut termasuk dalam kategori cukup. Dengan demikian bahwa pegawai cukup tanggap terhadap keluhan-keluhan pencari kerja dalam proses pelayanan pembuatan kartu kuning. Namun masih terdapat beberapa responden yang memberikan pernyataan bahwa petugas kurang membantu pencari kerja dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan dalam proses pelayanan pembuatan kartu kuning.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung diperoleh keterangan bahwa saat ini memang pelayanan petugas yang diberikan

kepada pencari kerja kurang maksimal, disebabkan di samping melayani pencari kerja petugas juga memiliki pekerjaan rutin lainnya, sehingga dalam proses pelayanan kepada pencari kerja tidak langsung dilayani.

### 5. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan atau kepastian dalam penelitian ini yaitu kemampuan pegawai untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada pencari kerja dalam proses pelayanan pembuatan kartu kuning pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. Indikator jaminan atau kepastian dalam penelitian diukur oleh tiga pernyataan yang disebarkan kepada responden.

Berdasarkan rekapitulasi skor hasil tanggapan responden indikator jaminan memperoleh skor sebesar 834. Skor tersebut apabila dibandingkan dengan skor ideal 1275 memperoleh prosentase skor sebesar 65,41%. Skor tersebut apabila dirujuk pada kriteria penilaian seperti pada tabel 3.7 halaman 62, skor tersebut termasuk kategori cukup. Dengan

demikian umumnya petugas pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung memenuhi janji kepada pencari kerja dalam proses pelayanan pembuatan kartu kuning. Namun demikian bahwa terdapat sebagian kecil dari responden berasumsi bahwa petugas kurang memberikan kesan yang baik kepada pencari kerja dalam proses pelayanan pembuatan kartu kuning.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung diperoleh informasi bahwa petugas selama ini telah melakukan pelayanan yang terbaik kepada pencari kerja. Misalnya memberikan informasi yang tepat kepada pencari kerja dalam pelayanan pembuatan kartu kuning. Namun demikian tentunya masih terdapat kelemahan misalnya janji diberikan petugas belum seluruhnya ditepati. Hal ini disebabkan kesibukan tugas lain, sehingga penyelesaian kartu kuning tidak tepat waktu. Selanjutnya penulis sajikan rekapitulasi hasil pernyataan responden untuk variabel (X) kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning sebagai berikut:

**Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning**

No.	Indikator	Skor	Prosentase (%)	Kriteria
1.	Bukti Langsung (Tangible)	816	64,00	Cukup Baik
2.	Perhatian (Emphaty)	848	66,51	Cukup Baik
3.	Kehandalan (Reliability)	836	65,57	Cukup Baik
4.	Daya Tanggap (Responsiveness)	830	65,10	Cukup Baik
5.	Jaminan (Assurance)	834	65,41	Cukup Baik
Total		4159	-	
Jumlah Skor Ideal : $85 \times 5 \times 15 = 6375$				
Prosentase = $\frac{4159}{6375} \times 100\% = 65,24\%$				

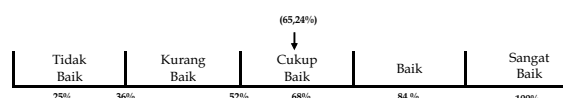
Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh gambaran bahwa variabel kualitas pelayanan diperoleh skor sebesar 65,24%, dimana untuk nilai tertinggi diberi skor 100 dan untuk nilai terendah diberi skor 20, maka:

1. Skor maksimum/ideal : 100%
2. Skor minimum/terendah: 20%

Untuk menentukan kategori hasil jawaban responden dalam garis interval, maka skor tertinggi di kurang skor terendah di bagi empat, dengan konotasi sebagai berikut:

$$\frac{100 - 20}{5} = 16$$

Maka intervalnya (rentang nilai antar kategori) adalah 16,00, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada garis interval seperti berikut ini.



Berdasarkan tabel tersebut, variabel kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning memperoleh skor sebesar 4159. Skor tersebut apabila dibandingkan dengan skor ideal sebesar 6375, diperoleh persentase skor sebesar 65,24%. Skor tersebut apabila dirujuk pada kriteria penilaian seperti pada tabel 3.7 halaman 62 skor tersebut termasuk kategori cukup. Dengan demikian bahwa kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung cukup baik. Namun disadari bahwa kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning yang diberikan petugas masih belum memenuhi tuntutan para pencari kerja. Hal ini ditandai banyak pencari kerja mengeluh atas pelayanan yang diberikan petugas. Misalnya petugas kurang profesional dalam memberikan pelayanan kepada pencari kerja.

Dari lima indikator yang diteliti, meliputi, bukti langsung, perhatian, kehandalan, daya tanggap dan jaminan, menunjukkan indikator bukti langsung memperoleh persentase skor yang paling rendah yaitu sebesar 64,00%, termasuk dalam kategori cukup. Dengan demikian bahwa umumnya responden berpersepsi bahwa fasilitas pendukung pelayanan pembuatan kartu kuning cukup memadai. Namun demikian bahwa terdapat beberapa responden berasumsi bahwa fasilitas pendukung pelayanan kurang memadai, sehingga dalam proses pelayanan kartu kuning cukup lambat.

Agar para pencari kerja merasa puas atas layanan yang diberikan petugas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, maka dalam pelaksanaan pelayanan diperlukan adanya kesadaran dari petugas dalam memberikan pelayanan kepada pencari kerja. Adapun alat ukur dari kepuasan dalam penelitian ini meliputi kebutuhan, keinginan dan harapan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, penulis menyebarkan angket (pertanyaan) yang dibagikan kepada para pencari kerja. Kepuasan pencari kerja diukur dari persepsi pencari kerja terhadap indikator kepuasan sebagai berikut:

## 1. Kebutuhan

Kebutuhan merupakan alat dari variabel kepuasan. Indikator kebutuhan dalam penelitian ini yaitu memberikan kemudahan dalam

melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pencari kerja. Indikator kebutuhan dalam penelitian ini diukur oleh tiga pernyataan yang disebarkan kepada responden.

Berdasarkan hasil tanggapan responden indikator kebutuhan diperoleh skor sebesar 1113. Skor tersebut apabila dibandingkan dengan skor ideal 1700, memperoleh persentase skor sebesar 65,47%, Skor tersebut apabila dirujuk pada kriteria penilaian seperti pada tabel 3.7 halaman 62, skor tersebut termasuk kategori cukup. Dengan demikian hasil skor penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa umumnya petugas telah memenuhi kebutuhan pencari kerja dalam proses pelayanan pembuatan kartu kuning. Namun demikian bahwa terdapat sebagian dari responden berasumsi bahwa kurang memenuhi kebutuhan para pencari kerja dalam proses pelayanan pembuatan kartu kuning. Misalnya petugas dalam menyelesaikan pelayanan tidak tepat waktu sesuai yang dijanjikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung diperoleh informasi bahwa selama ini pegawai belum mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pencari kerja. Hal ini terlihat petugas dalam menyelesaikan pelayanan tidak tepat waktu.

## 2. Keinginan

Keinginan merupakan alat ukur dari kepuasan. Indikator keinginan dalam penelitian ini yaitu kecepatan para petugas dalam menanggapi keluhan-keluhan para pencari kerja atas layanan yang diberikan petugas. Indikator keinginan diukur oleh empat pernyataan yang disebarkan kepada responden.

Berdasarkan hasil total tanggapan responden untuk indikator keinginan memperoleh skor sebesar 1116. Skor tersebut apabila dibandingkan dengan skor ideal sebesar 1700, memperoleh persentase skor sebesar 65,65%. Skor tersebut apabila dirujuk pada kriteria penilaian seperti pada tabel 4., skor tersebut termasuk kategori cukup. Dengan demikian hasil tanggapan responden tersebut menunjukkan bahwa petugas telah memenuhi keinginan para pencari kerja dalam proses pelayanan pembuatan kartu kuning. Namun demikian terdapat sebagian dari responden berasumsi petugas dalam pelayanan pembuatan

kartu kuning belum mampu memenuhi keinginan para pencari kerja. Misalnya petugas kurang memberikan perhatian secara individual kepada pencari kerja dalam proses pelayanan pembuatan kartu kuning.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung diperoleh informasi bahwa petugas telah memberikan pelayanan secara maksimal kepada pencari kerja. Namun demikian bahwa pelayanan tersebut belum mampu memuaskan para pencari kerja. Contohnya petugas kurang memberikan perhatian secara individual kepada pencari kerja dalam proses pelayanan pembuatan kartu kuning.

### 3. Harapan

Harapan merupakan alat ukur dari variabel kepuasan. Indikator harapan dalam penelitian ini yaitu petugas memperhatikan aspek kewajaran dalam memberikan pelayanan kepada pencari kerja. Indikator harapan dalam

penelitian ini diukur oleh empat pernyataan yang disebarkan kepada responden.

Berdasarkan hasil total tanggapan responden untuk indikator harapan memperoleh skor sebesar 1121. Skor tersebut apabila dibandingkan dengan skor ideal sebesar 1700, memperoleh persentase skor sebesar 65,94%. Skor tersebut apabila dirujuk pada kriteria penilaian seperti pada tabel 3.7 halaman 62, skor tersebut termasuk kategori cukup. Dengan demikian bahwa umumnya petugas dalam proses pelayanan pembuatan kartu kuning telah memenuhi harapan pencari kerja. Namun demikian bahwa terdapat sebagian dari responden berasumsi petugas dalam proses pelayanan pembuatan kartu kuning telah memenuhi harapan pencari kerja. Misalnya sistem pelayanan kurang wajar, sehingga menyulitkan pencari kerja dalam proses pelayanan pembuatan kartu kuning.

Selanjutnya penulis sajikan rekapitulasi hasil pernyataan responden untuk variabel (Y) kepuasan pencari kerja sebagai berikut:

**Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pencari Kerja**

No.	Indikator	Skor	Prosentase (%)	Kriteria
1.	Kebutuhan	1113	65,47	Cukup Baik
2.	Keinginan	1116	65,65	Cukup Baik
3.	Harapan	1121	65,94	Cukup Baik
Total		3350	-	
Jumlah Skor Ideal : $85 \times 5 \times 12 = 5100$				
Prosentase = $\frac{3350}{5100} \times 100\% = 65,69\%$				

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh gambaran bahwa variabel kepuasan pencari kerja diperoleh skor sebesar 65,69%, dimana untuk nilai tertinggi diberi skor 100 dan untuk nilai terendah diberi skor 20, maka:

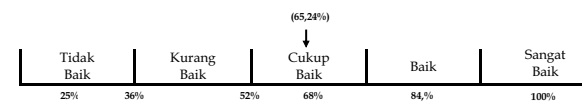
1. Skor maksimum/ideal : 100%
2. Skor minimum/terendah: 20%

Untuk menentukan kategori hasil jawaban responden dalam garis interval, maka skor tertinggi di kurang skor terendah di bagi empat, dengan konotasi sebagai berikut:

$$\frac{100 - 20}{5} = 16$$

Maka intervalnya (rentang nilai antar kategori) adalah 16,00, untuk lebih jelasnya

dapat dilihat pada garis interval seperti berikut ini.



Berdasarkan garis kontinum variabel kepuasan pencari kerja memperoleh skor sebesar 3350. Skor tersebut apabila dibandingkan dengan skor ideal sebesar 5100, diperoleh persentase skor sebesar 65,69%. Skor tersebut apabila dirujuk pada kriteria penilaian seperti pada tabel 3.7 halaman 62, skor tersebut termasuk dalam kategori cukup. Dengan demikian bahwa umumnya pencari kerja merasa puas atas pelayanan yang diberikan

petugas. Namun disadari bahwa pelayanan pembuatan kartu kuning yang diberikan petugas masih belum memenuhi keinginan pencari kerja. Hal ini ditandai petugas dalam menyelesaikan pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan petugas.

Dari tiga indikator yang diteliti, meliputi kebutuhan, keinginan dan harapan. Menunjukkan indikator kebutuhan memperoleh persentase skor yang paling rendah yaitu sebesar 65,47%, dan termasuk dalam kategori cukup. Dengan demikian bahwa petugas kurang mengutamakan kepentingan pencari kerja dalam proses pelayanan pembuatan kartu kuning.

### 1. Analisis Uji Korelasi

Korelasi ini mengukur derajat asosiasi antara kedua variabel, tentunya penentuan peringkat tersebut dilakukan terhadap kedua variabel yang diteliti secara terpisah menurut nilai data yang sudah diintervalkan terlebih dahulu masing-masing variabel.

Selain itu juga perlu dipahami dari teknik korelasi product moment ini adalah tingkat signifikan dari data yang dianalisis, sehingga dengan pengujian signifikan itu dapat mengambil kesimpulan untuk menolak atau menerima hipotesis ( $H_0$ ), dengan taraf signifikan ini telah diatur dan secara konvensional untuk ilmu-ilmu sosial taraf signifikan adalah ( $\alpha$ ) 0,05 dan tingkat kepercayaan  $r_{xy}$  sebesar 95%.

Dari hasil transformasi data dengan *Metode Successive of Interval (MSI)* seperti terdapat pada lampiran 8 dan 9, selanjutnya pengujian terhadap total kedua variabel. Setiap jawaban responden mempunyai skor dan mempunyai total skornya, maka melalui analisis koefisien *Product Moment*. Maka dapat diketahui perhitungannya dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{(n\sum xy) - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2) \cdot (n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan

- $r_{xy}$ : = Koefisien antara Variabel (X) dan (Y)
- n = Jumlah sampel
- $\sum x$  = Totak Skor Variabel X
- $\sum y$  = Totak Skor Variabel Y
- $\sum xy$  = Hasil Total kali Variabel X dan Y
- $\sum x^2$  = Jumlah product dari deviasi nilai variabel X yang dikuadratkan
- $\sum y^2$  = Jumlah product dari deviasi nilai variabel Y yang dikuadratkan

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, koefisien korelasi kedua variabel tersebut adalah sebesar 0,7328, angka tersebut apabila dirujuk pada tabel 3.8 halaman 64 berada pada kriteria kuat. Artinya kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning pada Dinas Tenaga Kerja dengan kepuasan pencari kerja di Kota Bandung memiliki hubungan yang kuat.

### 2. Uji Determinasi

Melalui analisis determinasi akan dapat diketahui seberapa besar kontribusi dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pencari kerja. Rumus yang digunakan adalah dengan jalan mengkuadratkan nilai koefisien Product Moment ( $r_{xy}$ ) sebagai seperti berikut:

$$\begin{aligned} Kd &= (r_{xy})^2 \times 100\% \\ &= (0,7328)^2 \times 100\% \\ &= (0,5370) \times 100\% \\ &= 53,70\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, diperoleh skor sebesar 53,70%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning memberikan kontribusi terhadap kepuasan pencari kerja. Sedangkan sisanya sebesar 46,30% lagi kontribusi dari faktor lain lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Seperti pengawasan, pendidikan dan pelatihan serta kompetensi pegawai.

### 3. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui tingkat signifikan atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, dapat dihitung dengan menggunakan uji "t", dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r_s \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

Setelah diketahui nilai t hitung sebesar 9,81, selanjutnya nilai thitung dikonsultasikan kepada t tabel dengan kriteria uji dua pihak, taraf kesalahan 5% dan dk:  $85 - 2 = 83$ . Berdasarkan tabel nilai distribusi t pada lampiran 15 letak dk = 83 berada antara dk 60 dan dk 120. jadi untuk mencari nilai distribusi t pada dk = 83 digunakan interpolasi sebagai berikut:

$$\frac{60 - 83}{60 - 120} = \frac{2,00 - x}{2,000 - 1,980}$$

$$\frac{-23}{-60} = \frac{2,000 - x}{0,020}$$

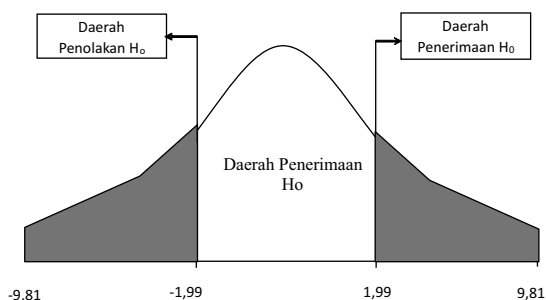
$$0,383 \times 0,020 = 2,000 - x$$

$$x = 2,000 - 0,0077$$

$$= 1,992 \text{ dibulatkan} = 1,99$$

Dari perhitungan nilai  $t_{\text{tabel}}$  di ketahui bahwa nilai  $t_{\text{tabel}} = 1,99$  yang nilainya lebih kecil daripada nilai  $t_{\text{hitung}}$  yaitu sebesar  $9,81$ . Kriteria penolakan  $H_0$  adalah jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ . Hasil pengujian didapat bahwa  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ , maka hipotesis  $H_0$  ditolak dan menerima hipotesis alternatif  $H_1$ . Dengan demikian hipotesis ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pencari kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dapat diterima, dengan taraf kesalahan sebesar 5%.

Uji hipotesis melalui uji signifikansi uji  $t$  tersebut apabila digambarkan akan terlihat sebagaimana gambar berikut ini.



Gambar 3. Batas Kritis Penerimaan/Perolehan  $H_0$

## E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan-kesimpulan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian kualitas pelayanan Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung diperoleh skor sebesar 65,24%, termasuk dalam kategori cukup baik. Oleh karena itu masih terdapat kelemahan diantaranya sebagai berikut:
  - a. Ditinjau dari bukti langsung menunjukkan persepsi responden bahwa ruang pelayanan cukup bersih dan tertata rapih, namun demikian dilihat dari luas ruangan pelayanan masih belum memadai. Hal ini terlihat ruangan pelayanan untuk membuat Kartu Kuning hanya berukuran 6 x 5 m, sehingga belum bisa memberikan keleluasaan bagi pencari kerja.

- b. Ditinjau dari daya tanggap menunjukkan bahwa petugas kurang siap membantu pencari kerja, apabila mendapat masalah dalam proses pelayanan pembuatan kartu kuning. Misalnya apabila terjadi kesalahan nama dan alamat pencari kerja petugas kurang cepat menanggapi.
- c. Ditinjau dari jaminan menunjukkan bahwa petugas kurang memberikan kesan yang baik kepada pencari kerja dalam proses pelayanan pembuatan kartu kuning. Misalnya dalam memberikan janji penyelesaian pembuatan kartu kuning tidak ditepati oleh petugas.
- d. Ditinjau dari kemampuan menunjukkan bahwa petugas kurang mampu menggunakan fasilitas kerja seperti komputer, sehingga menghambat dalam proses pelayanan pembuatan kartu kuning.
- e. Dilihat dari perhatian menggambarkan bahwa petugas kurang peka terhadap masalah-masalah yang dihadapi pencari kerja dalam proses pelayanan pembuatan kartu kuning, hal ini petugas lebih berorientasi pada pelaksanaan tugas rutinnnya dari pada melayani pencari kerja. Misalnya petugas kurang respon kepada pencari kerja, menunggu selesainya pekerjaan rutinnnya.

2. Hasil penelitian kepuasan pencari kerja diperoleh skor sebesar 65,69%, termasuk kategori cukup baik. Oleh karena itu masih memiliki kelemahan diantaranya:
  - a. Petugas masih kurang memenuhi kebutuhan pencari kerja dalam proses pelayanan pembuatan kartu kuning. Hal ini dilihat dari petugas dalam menyelesaikan pelayanan tidak tepat waktu.
  - b. Petugas belum mampu memenuhi keinginan pencari kerja dalam proses pelayanan pembuatan kartu kuning. Hal ini diindikasikan petugas kurang memberikan perhatian secara individual kepada pencari kerja.
  - c. Petugas belum mampu memenuhi harapan pencari kerja dalam proses pelayanan pembuatan kartu



kuning. Hal ini diindikasikan bahwa sistem pelayanan kurang wajar dan menyulitkan pencari kerja dalam pelayanan pembuatan kartu kuning.

3. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan statistik product moment menunjukkan ada hubungan kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. Selanjutnya hasil uji determinasi diperoleh menunjukkan kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.
4. Dari hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa menolak  $H_0$  dan menerima hipotesis alternatif  $H_1$ . Dengan demikian ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung

#### REKOMENDASI

Adapun saran yang berkaitan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perlu penataan sarana dan prasarana proses pelayanan agar dapat memberikan rasa nyaman kepada pencari kerja untuk pembuatan kartu kuning dengan menambahkan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, untuk mengatasi rasa jenuh dalam menunggu antrian.
2. Guna meningkatkan pelayanan kepada pencari kerja, pimpinan perlu mengadakan pendidikan dan pelatihan ataupun bentuk kursus lainnya yang berkaitan dengan pelayanan, secara terprogram dan berkelanjutan. Diklat tersebut diberikan secara periodik (minimal satu tahun sekali) kepada seluruh petugas yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
3. Perlu melakukan perbaikan atas kekurangan pelayanan pencari kerja, antara lain menyediakan kotak saran dan kritik atas pelayanan yang diberikan kepada pencari kerja. Agar kedepan bisa memberikan pelayanan prima kepada pencari kerja.
4. Pimpinan perlu melakukan evaluasi atas pelaksanaan pelayanan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan

keputusan dalam perbaikan pelayanan di masa mendatang.

5. Perlu pembinaan dan bimbingan kepada para pegawai secara intensif untuk menciptakan perubahan sikap dan meningkatkan rasa tanggung jawab mereka terhadap tugas yang diembannya.

#### REFERENSI

- Albrecht, Karl. 2002. *Organizations Development*. USA: Prentice Hall.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Bina Aksara.
- Denyer, Catherine. 1994. *Strategic Business Marketing*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Djumara, Noorsyamsa. 1994. *Dasar-dasar Pelayanan Publik*, Jakarta: Gramedia.
- Gonroos, Christian. 2000. *Service Management and Marketing*. Lexington Books: Lexington Mass.
- Hadi, Sutrisno. 2005. *Metode Research*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.
- Kotler Philips. 2003. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Lovelock, H. Christopher. 2001. *Principles of Service Marketing and Management, Second Edition*. New York: Prentice Hall.
- Lukman, Sampara. 2010. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta, Rama Press.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Mohamad. 2007. *Metode Research*, Jakarta: Jemmars.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Rachmat Jalaludin. 2001. *Metodologi Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remadja Karya.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer satisfaction (Teknik Mengukur dan Strategi*



- Meningkatkan Kepuasan Pelanggan). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Winarsih, A. S.. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rewansyah, Asmawi. 2011. *Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Yusaintanas Prima.
- Silalahi, Ulbert. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hubungan Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning dengan Kepuasan Pencari Kerja pada Dinas Tenaga Kerja  
► Rini Angraeni
- \_\_\_\_\_. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Williams, S J.. 2003. *Fundamentals of Marketing*. Tokyo: Mc. Graw-Hill Company.
- Yoder Dale. 2002. *Personel Management and Industrial Relation*. New Delhi: Prentice Hall of India.
- Zeithaml, V. A. and Mery, J. B 2000. *Service Marketing*, New York: Harper Collins College Pblishers.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/ M.PAN/7/2003. tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.