

Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir

The Quality Of Services Of Yellow Card (AK-1) Publishing by The Manpower and Transmigration Services Ogan Ilir District

Lisa Mandasari¹, M.Thamrin², Yoyok Hendarso³, Ardi Saputra⁴

¹ Dosen STIA Bala Putra Dewa

^{2,3} Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

⁴ Dosen Penempatan di Kependudukan
Universitas Sriwijaya

ABSTRAK. Penelitian ini terkait kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir. Tujuan penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan dalam 5 (lima) Dimensi Servqual yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, serta mengidentifikasi indikator-indikator pelayanan yang perlu menjadi prioritas untuk dipertahankan dan diperbaiki. Penelitian ini dirancang dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel secara incidental. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan model servqual dan model kano dengan jumlah 385 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan kartu kuning termasuk dalam kategori cukup baik. Indikator yang dipersepsikan telah dilakukan dengan baik yakni layanan sesuai dengan harapan masyarakat, seperti indikator prosedur pendaftaran yang tidak berbelit-belit, kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat, kemampuan menanggapi keluhan dengan cepat, penguasaan terhadap peraturan, akses informasi yang jelas, kemudahan berkonsultasi dengan pegawai dan sikap pegawai yang berlaku adil dalam memberikan pelayanan. Dari seluruh indikator yang ada bisa dikategorikan cukup baik. Dimensi yang dipersepsikan tinggi menurut penerima layanan adalah dimensi daya tanggap (*responsiveness*), diikuti yang kedua empati (*emphaty*), ketiga jaminan (*assurance*), keempat bukti langsung (*tangible*), dan nilai yang paling rendah terdapat pada dimensi kehandalan (*reliability*)

Kata kunci: kualitas pelayanan, pembuatan kartu kuning, Model Servqual, Model Kano

Abstract. *This research is about the service quality of yellow card publishing by the Manpower and Transmigration Services of Ogan Ilir District. The purpose of this study is to measure the service quality in five dimensions, namely direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy and identify service indicators need to be maintained and improved. This research was designed using quantitative descriptive methods. The sampling technique used was nonprobability sampling and the type of accidental sampling is the technique of determining samples based on chance, that is, anyone who are accidentally or incidentally met by the researcher could be used as the sample. The type of this research is quantitative descriptive research using servqual models and kano models with a total of 385 respondents. The results showed that the service quality of making yellow cards was included in the fairly good category. Perceived indicators have been carried out well namely services in accordance with community expectations, such as indicators of convoluted registration procedures, ability to provide services quickly, ability to respond to complaints quickly, mastery of regulations, access to clear information, ease of consulting with employees and employee attitudes that apply fairly in providing services. Of all the indicators that can be categorized quite well. The dimensions that are perceived highly according to the service recipient are the dimensions of responsiveness, followed by the second empathy (emphaty), the third guarantee (assurance), the fourth direct evidence (tangible), and the lowest value is found in the dimension of reliability (reliability)*

Keywords: service quality, yellow card making, Servqual Model, Kano Model

PENDAHULUAN

Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan. Makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintahan meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik, menurut Syamsir dan Embi (2011:48), masih belum mengalami perubahan dan peningkatan yang begitu berarti, baik perbaikan terhadap inefektivitas dan maupun inefisiensi administrasi. Demikian pula menurut Utomo (2008:161), fakta di lapangan justru menunjukkan kualitas pelayanan publik tidak jauh berbeda dibandingkan sebelum era otonomi daerah. Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Salah satu masalah yang belum dapat diselesaikan yakni masalah ketenagakerjaan, hal ini diakibatkan karena jumlah penduduk dan angkatan kerja yang tinggi tidak diimbangi dengan ketersediaan lapangan pekerjaan yang memadai. Hal ini merupakan problema yang harus diselesaikan agar terwujudnya pemerataan kesejahteraan dan tercapainya cita-cita pembangunan. Salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan pemerintah dalam bidang ketenagakerjaan yakni pelayanan kartu antar kerja (AK-1) atau sering disebut kartu kuning. Pelayanan ini ditujukan untuk masyarakat sebagai pencari kerja yakni angkatan kerja yang sedang menganggur dan mencari pekerjaan maupun yang sudah bekerja tetapi ingin pindah atau alih pekerjaan. Kartu kuning (AK-1) berfungsi sebagai tanda bukti seseorang bahwa mereka telah terdaftar sebagai pencari kerja serta syarat bagi pelamar pekerjaan saat melamar kerja, baik dalam instansi pemerintah maupun swasta. Konsep

kualitas pelayanan telah menjadi faktor yang dominan terhadap keberhasilan organisasi. Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian masyarakat terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir belum maksimal. Fenomena yang muncul dari kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1) antara lain jumlah pembuat kartu kuning yang menurun 3 tahun terakhir, ketidakpastian penyelesaian pelayanan, kurang profesionalisme pegawai.

Berdasarkan keadaan tersebut, maka dilakukan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan penilaian penerima layanan dan indikator apa saja yang seharusnya dipertahankan dan diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1) dan menganalisis indikator-indikator apa saja yang perlu dipertahankan dan diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dirancang dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi. Kemudian mengangkat ke permukaan karakter atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun variabel tersebut (Bungin, 2005:44). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat pembuat kartu kuning di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir tahun 2018. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya. Menurut Sugiyono (2017:148), rumus dalam menghitung sampel pada populasi yang tidak diketahui adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 PQ}{e^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

z = Harga dalam kurve normal untuk simpangan 5%

q = Peluang salah 5%

e = Tingkat Kesalahan sampel 5%

Maka diperoleh sampel yang digunakan sebanyak 385 orang. Teknik pengambilan sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *nonprobability sampling* dengan jenis *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, atau siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2013:85). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan kuisioner sebagai alat. Serta observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan mengintegrasikan model *servqual* menggunakan diagram kartesius dan model kano.

Model Servqual

Pengukuran kualitas jasa dalam *model Servqual* ini didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Serta gap diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*), kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pernyataan untuk variabel harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala likert yang telah dimodifikasi (Tjiptono & Chandra, 2007:157).

Model Kano

Model Kano adalah model yang bertujuan mengkategorikan atribut-atribut produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk/jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan (Wijaya, 2011:55). *Model Kano* menganggap kebutuhan penerima layanan sebagai sesuatu yang bersifat dinamis. Analisis dengan menggunakan model Kano, meliputi beberapa tahapan langkah yaitu dengan mengumpulkan data dari penerima layanan, melalui kuisioner kano yang berisi pernyataan-pernyataan yang bersifat *functional* dan *dysfunctional*. Data yang diperoleh berdasarkan jawaban kuisioner Kano, akan dikategorikan berdasarkan tabel kategori Kano. Menghitung jumlah masing-masing kategori Kano, pada masing-masing indikator dan menentukan kategori Kano untuk tiap indikator kualitas pelayanan dengan menggunakan rumus *Blauth Formula* Walden. Berdasarkan hasil jumlah identifikasi kategori Kano, selanjutnya menentukan nilai *if Better Than* (IBT) dan *If Worse Than* (IWT), yaitu nilai kepuasan dan ketidakpuasan penerima layanan dan menggambarannya dalam grafik koefisien kepuasan Kano.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir dengan cara menggunakan model *servqual* yang mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan oleh para pelanggan untuk setiap pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi.

Berikut ini perhitungan kualitas pelayanan yang diperoleh dari selisih skor persepsi dan harapan dari setiap item pernyataan yang ditunjukkan dalam tabel.1 berikut ini.

Tabel 1. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Selisih Skor Persepsi dan Skor Harapan

| No | Indikator | Skor rata-rata | | Skor Rata-rata | Ket | Skor Kualitas |
|----------------------------|--|----------------|---------|----------------|---------|---------------|
| | | Persepsi | Harapan | | | |
| Dimensi Bukti Fisik | | | | | | |
| 1 | Gedung yang bersih | 3,37 | 4,21 | -0,84 | Negatif | 0,80 |
| 2 | Tersedianya fasilitas yang lengkap | 3,38 | 4,22 | -0,84 | Negatif | 0,80 |
| 3 | Ruang tunggu yang nyaman | 4,19 | 4,25 | -0,06 | Negatif | 0,99 |
| 4 | Kerapian penampilan petugas | 4,21 | 4,23 | -0,02 | Negatif | 1,00 |
| Dimensi Kehandalan | | | | | | |
| 5 | Prosedur pendaftaran yang tidak berbelit-belit | 4,12 | 4,28 | -0,16 | Negatif | 0,96 |

| | | | | | | |
|-----------------------------|---|------|------|-------|---------|------|
| 6 | Kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan | 3,40 | 4,22 | -0,82 | Negatif | 0,81 |
| 7 | Jadwal pelayanan yang tepat waktu | 3,22 | 4,27 | -1,05 | Negatif | 0,75 |
| 8 | Ketelitian dalam memeriksa berkas permohonan | 4,06 | 4,24 | -0,18 | Negatif | 0,96 |
| Dimensi Daya Tanggap | | | | | | |
| 9 | Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat | 4,20 | 4,27 | -0,07 | Negatif | 0,98 |
| 10 | Kemampuan Memberikan Informasi yang kuat | 4,10 | 4,23 | -0,13 | Negatif | 0,97 |
| 11 | Kemampuan menanggapi keluhan dengan cepat | 4,18 | 4,30 | -0,12 | Negatif | 0,97 |
| 12 | Penguasaan terhadap peraturan | 3,92 | 4,27 | -0,35 | Negatif | 0,92 |
| 13 | Kedisiplinan pegawai | 3,80 | 4,31 | -0,51 | Negatif | 0,88 |
| 14 | Pelayanan sesuai prosedur | 4,17 | 4,23 | -0,06 | Negatif | 0,99 |
| 15 | Akses informasi yang jelas | 4,18 | 4,27 | -0,09 | Negatif | 0,98 |
| 16 | Pelayanan yang ramah | 3,22 | 4,36 | -1,14 | Negatif | 0,74 |
| 17 | Kemudahan menemui pegawai | 4,19 | 4,30 | -0,11 | Negatif | 0,97 |
| 18 | Kesiapan pegawai membantu kesulitan penerima layanan | 4,16 | 4,20 | -0,04 | Negatif | 0,99 |
| 19 | Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan | 4,11 | 4,32 | -0,21 | Negatif | 0,95 |
| 20 | Perhatian pegawai secara individu kepada penerima layanan | 3,23 | 4,37 | -1,14 | Negatif | 0,74 |
| Jumlah | | 3,87 | 4,27 | | | 0,91 |

Sumber: Data Primer, 2018

Berdasarkan Tabel 1, didapat hasil nilai kualitas pelayanan bernilai negatif untuk berbagai indikator yang ada, sehingga perlu lebih dilakukan peningkatan kualitas pelayanan untuk masing-masing indikator yang ada. Skor selisih yang paling tinggi yaitu sebesar -1,14 terdapat pada indikator pelayanan yang ramah dan indikator perhatian pegawai secara individu kepada penerima layanan. Berdasarkan hasil skor selisih antara persepsi kualitas pelayanan dengan harapan masyarakat pengguna jasa layanan pembuatan kartu kuning, masyarakat mengharapkan adanya peningkatan seluruh item dari tiap dimensi kualitas pelayanan. Secara keseluruhan menurut 20 item pernyataan kuesioner, nilai persepsi semuanya

masuk dalam kategori tinggi (3,41-4,20) sehingga kualitas dipersepsikan baik namun penilaian harapan ternyata lebih tinggi lagi sehingga bernilai negatif yang berarti ada kesenjangan. Penilaian kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning untuk skor tiap indikator hanya satu indikator yang memiliki nilai satu yang berarti pelayanan dikatakan baik yaitu pada indikator kerapihan penampilan petugas, sedangkan untuk indikator lainnya memperoleh nilai kurang dari satu tapi sudah mendekati angka satu. Hal itu berarti bahwa kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir termasuk pada kategori cukup baik. Hal ini dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Pengelompokan Indikator Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning

| | |
|--|--|
| <p>Kuadran I: Prioritas Utama (Perbaikan Indikator) Terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> Jadwal pelayanan yang tepat waktu Kedisiplinan pegawai Pelayanan yang ramah Perhatian pegawai secara individu kepada penerima layanan | <p>Kuadran II: Prestasi (Dipertahankan dan ditingkatkan) Terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> Prosedur pendaftaran yang tidak berbelit-belit Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat Kemampuan menanggapi keluhan dengan cepat Penguasaan terhadap peraturan Akses informasi yang jelas |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | f. Kemudahan menemui pegawai g. Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan |
| Kuadran III: Prioritas Rendah (Jangka Panjang) Terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut: a. Gedung yang bersih b. Tersedianya fasilitas yang lengkap c. Kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan | Kuadran IV: Berlebihan (Nilai Tambah) Terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut: a. Ruang tunggu yang nyaman b. Kerapian penampilan petugas c. Ketelitian dalam memeriksa berkas permohonan d. Kemampuan memberikan informasi yang akurat e. Pelayanan sesuai prosedur f. Kesiapan pegawai membantu kesulitan penerima layanan |

Indikator-indikator kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning yang diberikan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir dengan menggunakan model Servqual dan menggambarkannya dalam diagram kartesius, penelitian kali ini menambahkan alat

analisis yang dikenal dengan istilah model Kano . Penggunaan kedua alat analisis ini diharapkan dapat lebih memperdalam analisis terhadap data yang diperoleh dari instrumen penelitian.

Tabel 3. Penentuan Kategori Kano

| No Item | Indikator | Jawaban Kuesioner Kano | | | | | | Kategori |
|---------|---|------------------------|----|-----|---|---|-----|------------|
| | | A | M | O | R | Q | I | |
| 1 | Gedung yang bersih | 209 | 28 | 68 | 1 | 2 | 77 | Attractive |
| 2 | Tersedianya fasilitas yang Lengkap | 244 | 9 | 22 | 1 | 2 | 107 | Attractive |
| 3 | Ruang tunggu yang nyaman | 234 | 30 | 31 | 3 | 2 | 85 | Attractive |
| 4 | Kerapian penampilan petugas | 216 | 24 | 57 | 1 | 1 | 86 | Attractive |
| 5 | Prosedur pendaftaran yang tidak berbelit-belit | 234 | 23 | 63 | 1 | 2 | 62 | Attractive |
| 6 | Kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan | 225 | 27 | 50 | 1 | 1 | 81 | Attractive |
| 7 | Jadwal pelayanan yang tepat Waktu | 212 | 33 | 60 | 4 | 2 | 74 | Attractive |
| 8 | Ketelitian dalam memeriksa berkas permohonan | 225 | 23 | 53 | 2 | 2 | 80 | Attractive |
| 9 | Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat | 260 | 19 | 53 | 0 | 1 | 52 | Attractive |
| 10 | Kemampuan memberikan informasi yang akurat | 200 | 37 | 76 | 0 | 0 | 72 | Attractive |
| 11 | Kemampuan menanggapi keluhan dengan cepat | 229 | 29 | 40 | 0 | 1 | 86 | Attractive |
| 12 | Penguasaan terhadap peraturan | 266 | 14 | 45 | 0 | 0 | 60 | Attractive |
| 13 | Kedisiplinan pegawai | 183 | 43 | 121 | 1 | 0 | 37 | Attractive |
| 14 | Pelayanan sesuai prosedur | 176 | 54 | 89 | 0 | 0 | 66 | Attractive |
| 15 | Akses informasi yang jelas | 259 | 13 | 80 | 0 | 0 | 33 | Attractive |
| 16 | Pelayanan yang ramah | 213 | 38 | 60 | 0 | 0 | 74 | Attractive |
| 17 | Kemudahan menemui pegawai | 258 | 16 | 44 | 0 | 1 | 66 | Attractive |
| 18 | Kesiapan pegawai membantu kesulitan penerima layanan | 228 | 32 | 48 | 0 | 1 | 76 | Attractive |
| 19 | Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan | 242 | 23 | 69 | 0 | 1 | 50 | Attractive |
| 20 | Perhatian pegawai secara individu kepada penerima layanan | 237 | 23 | 67 | 0 | 0 | 58 | Attractive |

Sumber: Data primer, 2018

Berdasarkan hasil pengelompokkan jawaban dan penentuan kategori Kano diatas, maka dapat diketahui bahwa Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir

memiliki atribut *Attractive* yang mampu memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan penerima layanan. Tidak ada yang masuk kedalam atribut dalam kategori *must-be* dan atribut dalam kategori *one dimensional*. Menggunakan cara pengkategorian Kano yang dilakukan dengan mencari kategori jawaban terbanyak diantara kategori yang ada, dianggap tidak cukup memberikan keadilan

dalam penentuan kategori atas jawaban kuesioner dari penerima layanan, maka Walden (1993:18) memberikan sebuah rumus yang dapat digunakan untuk menentukan nilai kepuasan (*if Better Than*) dan nilai ketidakpuasan (*if Worse Than*) dan menggambarkannya dalam grafik koefisien kepuasan Kano. Hasilnya dapat dilihat dalam Tabel 5.20 berikut:

Tabel 4. Nilai *If Better Than* (IBT) dan Nilai *If Worse Than* (IWT)

| No Item | Jawaban Kuesioner Kano | | | | | | IWT | IBT |
|---------|------------------------|----|-----|---|---|-----|------|-----|
| | A | M | O | R | Q | I | | |
| 1 | 209 | 28 | 68 | 1 | 2 | 77 | -0,3 | 0,7 |
| 2 | 244 | 9 | 22 | 1 | 2 | 107 | -0,1 | 0,7 |
| 3 | 234 | 30 | 31 | 3 | 2 | 85 | -0,2 | 0,7 |
| 4 | 216 | 24 | 57 | 1 | 1 | 86 | -0,2 | 0,7 |
| 5 | 234 | 23 | 63 | 1 | 2 | 62 | -0,2 | 0,8 |
| 6 | 225 | 27 | 50 | 1 | 1 | 81 | -0,2 | 0,7 |
| 7 | 212 | 33 | 60 | 4 | 2 | 74 | -0,2 | 0,7 |
| 8 | 225 | 23 | 53 | 2 | 2 | 80 | -0,2 | 0,7 |
| 9 | 260 | 19 | 53 | 0 | 1 | 52 | -0,2 | 0,8 |
| 10 | 200 | 37 | 76 | 0 | 0 | 72 | -0,3 | 0,7 |
| 11 | 229 | 29 | 40 | 0 | 1 | 86 | -0,2 | 0,7 |
| 12 | 266 | 14 | 45 | 0 | 0 | 60 | -0,2 | 0,8 |
| 13 | 183 | 43 | 121 | 1 | 0 | 37 | -0,4 | 0,8 |
| 14 | 176 | 54 | 89 | 0 | 0 | 66 | -0,4 | 0,7 |
| 15 | 259 | 13 | 80 | 0 | 0 | 33 | -0,2 | 0,9 |
| 16 | 213 | 38 | 60 | 0 | 0 | 74 | -0,3 | 0,7 |
| 17 | 258 | 16 | 44 | 0 | 1 | 66 | -0,2 | 0,8 |
| 18 | 228 | 32 | 48 | 0 | 1 | 76 | -0,2 | 0,7 |
| 19 | 242 | 23 | 69 | 0 | 1 | 50 | -0,2 | 0,8 |
| 20 | 237 | 23 | 67 | 0 | 0 | 58 | -0,2 | 0,8 |

Sumber: Data primer, 2018

Berdasarkan nilai IWT dan IBT, diperoleh indikator berdasarkan kategori yang ada dalam model Kano, yang digambarkan dalam diagram kepuasan konsumen Kano, dengan titik temu 0,5, (-0,5). Berdasarkan hasil penentuan dengan menggunakan diagram kepuasan diatas, maka diperoleh semua indikator yaitu sebanyak 20 (dua puluh)

indikator termasuk dalam kategori *attractive*. Data hasil penelitian yang diperoleh dengan menggunakan Model Servqual dan Model Kano dengan pengintegrasian dua metode ini diperoleh indikator-indikator pelayanan yang penting dan menjadi prioritas untuk diperbaiki dan dipertahankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning.

Tabel 5.21 Pengelompokan Indikator Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning berdasarkan Model *Servqual* dan *Kano*

Prioritas Utama/Diperbaiki

Model Servqual

Model Kano

| Indikator | Kategori Kano |
|-----------------------------------|-------------------|
| Jadwal pelayanan yang tepat waktu | <i>Attractive</i> |
| Kedisiplinan pegawai | <i>Attractive</i> |

| | |
|---|-------------------|
| Pelayanan yang ramah | <i>Attractive</i> |
| Perhatian pegawai secara individu kepada penerima Layanan | <i>Attractive</i> |

Dipertahankan dan ditingkatkan

| <i>Model Servqual</i> | <i>Model Kano</i> |
|---|-------------------|
| Indikator | Kategori Kano |
| Pendaftaran yang tidak berbelit-belit | <i>Attractive</i> |
| Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat | <i>Attractive</i> |
| Kemampuan menanggapi keluhan dengan cepat | <i>Attractive</i> |
| Penguasaan terhadap peraturan | <i>Attractive</i> |
| Akses informasi yang jelas | <i>Attractive</i> |
| Kemudahan menemui pegawai | <i>Attractive</i> |
| Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan | <i>Attractive</i> |

Prioritas rendah (jangka panjang)

| <i>Model Servqual</i> | <i>Model Kano</i> |
|--|-------------------|
| Indikator | Kategori Kano |
| Gedung yang bersih | <i>Attractive</i> |
| Tersedianya fasilitas yang lengkap | <i>Attractive</i> |
| Kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan | <i>Attractive</i> |

Berlebihan (nilai tambah)

| <i>Model Servqual</i> | <i>Model Kano</i> |
|--|-------------------|
| Indikator | Kategori Kano |
| Ruang tunggu yang nyaman | <i>Attractive</i> |
| Kerapian penampilan petugas | <i>Attractive</i> |
| Ketelitian dalam memeriksa berkas permohonan | <i>Attractive</i> |
| Kemampuan memberikan informasi yang akurat | <i>Attractive</i> |
| Pelayanan sesuai prosedur | <i>Attractive</i> |
| Kesiapan pegawai membantu kesulitan penerima Layanan | <i>Attractive</i> |

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir dengan cara menggunakan model Servqual yang mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan oleh penerima layanan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi, menunjukkan bahwa ada kesenjangan yang bernilai negatif karena skor persepsi lebih rendah dari pada skor harapan. Selain itu, kualitas (Q) ≥ 1 , maka kualitas pelayanan dikatakan baik. Dari seluruh indikator yang ada dan nilai rata-rata seluruh indikator yaitu 0,91 menunjukkan bahwa nilai tersebut sudah mendekati angka 1

(satu) sehingga kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir bisa dikategorikan cukup baik. Dimensi yang dipersepsikan tinggi menurut penerima layanan adalah dimensi daya tanggap (*responsiveness*), diikuti yang kedua empati (*emphaty*), ketiga jaminan (*assurance*), keempat bukti langsung (*tangible*), dan nilai yang paling rendah terdapat pada dimensi kehandalan (*reliability*). Indikator yang perlu diperbaiki yaitu jadwal pelayanan yang tepat waktu, kedisiplinan pegawai, pelayanan yang ramah dan perhatian pegawai secara individu kepada penerima layanan. Selain itu, ada juga indikator yang perlu dipertahankan dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu kuning, antara lain prosedur pendaftaran yang tidak berbelit-belit, kemampuan memberikan

pelayanan dengan cepat, kemampuan menanggapi keluhan dengan cepat, penguasaan terhadap peraturan, akses informasi yang jelas, kemudahan menemui pegawai dan pegawai yang berlaku adil dalam memberikan pelayanan.

Saran

Saran yang diberikan merupakan beberapa hal yang dinilai paling rendah dan menjadi prioritas utama untuk diperbaiki yaitu setiap petugas harus memiliki kesungguhan dan keinginan dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku, pemberi layanan harus bisa bersikap ramah kepada penerima layanan, dan perhatian pegawai secara individu kepada penerima layanan juga harus bisa lebih di tingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana
- Daryanto dan Setyabudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayana Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Dwidjowijoto, R.N. 2006. Kebijakan Publik untuk Negara-negara Berkembang: Model-Model Perumusan, Imlementasi dan Evaluasi. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Evans, J.R dan Lindsay, W.M. 2007. *Pengantar Six Sigma: An Introduction The Six Sigma & Process Improvement*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Ibrahim, A., 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung: CV. Mandar Maju
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Lovelock, C.H & Wright, L.K. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alih Bahasa: Agus Widyantoro dan tim. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT.AI
- Nasution, 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Ratminto dan Winarsih, A.S. 2012. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT.Bumi Aksara
- Sinambela, L.P., 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Syamsir dan Embi, M.A., 2011, *Urgensi Public Servive Motivation Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Prima*, Proceeding Simposium Nasional Otonomi 2011, LAB-ANE Fisip Untirta, ISBN: 978-602-96484-2-7, Hal. 47-55
- Tangkilisan, Hessel Nogi.S.2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT.Grasindo
- Thoha, M. 2005. *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD dan Kano: Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT Inde.