Jurnal E-Bis:Ekonomi Bisnis
Vol.7 No.2 (2023) pp.826-838
https://jurnal.politeknik-kebumen.ac.id/index.php/E-Bis
p-ISSN : 2580-2062 e-ISSN : 2622-3368

Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Ak 1 Terhadap Kepuasan Calon Pencari Kerja Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat

Wenny Marlini [1*], Uswatun Khasanah [2], Kirana Adhani Rachma [3], Harun[4], Muhammad Maskur[5]
[145]MSDM Sektor Publik, Politeknik Piksi Ganesha Indonesia, Indonesia
[2 3]Akuntansi, Politeknik Piksi Ganesha Indonesia, Indonesia

*Email:**wewenlin3832@gmail.com***[1],**khasanah_2211@yahoo.com**[2], **kirana2122002@gmail.com**[3]
Doi:**https://doi.org/10.37339/e-bis.v7i2.1307**
Diterbitkan oleh Politeknik Piksi Ganesha Indonesia

Info Artikel
Diterima :
2023-08-09

Diperbaiki :
2023-10-28

Disetujui :
2023-10-30

ABSTRAK
Permasalahan yang sering dikeluhkan masyarakat di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen yaitu sarana jasa dianggap kurang memadai, perilaku pelaksana kurang ramah dan kurang sopan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan kartu AK 1 terhadap kepuasan calon pencari kerja.. Adapun metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif dengan pengukuran *skala likert*. Teknik pengumpulan data menggunakan simpel random sampling dengan responden 221 orang. Penelitian ini memakai analisa IKM yang mengacu pada Permenpan RB No 14 Tahun 2017. Berdasarkan hasil penelitian nilai IKM menunjukan nilai perolehan sebesar 3,17 dengan konversi sebesar 79,25 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan kartu AK 1 masuk dalam kategori **"BAIK"**. Maka dapat diartikan bahwa calon pencari kerja merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen. Dengan melihat hasil tersebut maka kualitas pelayanannya disarankan untuk dipertahankan dan ditingkatkan untuk kedepannya.
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Masyarakat, IKM

ABSTRACT
Problems that are often complained by the community at the Kebumen Regency Manpower Office are that service facilities are considered inadequate, the behavior of the implementers is less friendly and less polite. This study aims to determine the quality of service making AK 1 cards to the satisfaction of prospective job seekers. The research method uses qualitative descriptive with Likert scale measurements. The data collection technique used simple random sampling with 221 respondents. This study uses IKM analysis which refers to Permenpan RB No. 14 of 2017. Based on the results of the study, the IKM value showed an acquisition value of 3.17 with a conversion of 79.25, it can be concluded that the quality of service for making AK 1 cards is included in the "GOOD" category. So it can be interpreted that prospective job seekers are satisfied with the services provided by the Kebumen Regency Manpower Office. By looking at these results, the quality of service is recommended to be maintained and improved in the future.
Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, IKM.

Alamat Korespondensi : Jl. Letnan Jenderal Suprapto No.73 Kebumen, Jawa Tengah, Indonesia 54316

PENDAHULUAN

Dalam instansi pemerintahan, melayani masyarakat merupakan tujuan penting yang tidak dapat dijauhi sebab telah menjadi peranan untuk melayani masyarakat dengan membagikan jasa yang bagus atau *excellent.* Selaku fasilitator layanan pemerintah memegang tanggung jawab yang besar serta berusaha dalam hal membagikan jasa yang terbaik pada masyarakat.

Pemerintah membagikan jasa khalayak pada masyarakat yang dalam perihal ini dapat diartikan pemerintah memiliki peranan yang penting guna menyediakan, mewujudkan serta membagikan jasa yang bagus pada masyarakat semacam yang sudah didasarkan hukum yaitu dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2017. Guna mencapai suatu kepuasan pada penerima layanan maka mutu jasa yang diterima oleh penerima/akseptor layanan serupa dengan pelayanan atau jasa yang diharapkan, dalam perihal ini tingkatan kesenjangan yang terjalin relatif kecil serta sedang dapat ditoleransi. Kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama dari suatu pelayanan.

Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen adalah instansi pemerintah pemerintahan yang kegiatannya membagikan pelayanan publik pada masyarakat. Badan yang merupakan instansi sebagai penyedia layanan non profit di sektor kependudukan, Departemen Sumber Daya Manusia dan Imigrasi perlu meningkatkan kualitas layanannya dari periode ke periode guna menjaga kredibilitas serta menjadikannya sebagai opsi penting masyarakat di zona kependudukan. Jenis administrasi yang tersedia di Dinas Tenaga Kerja Kebumen adalah salah satu administrasi pembuatan atau pengesahan kartu AK-1. Kartu AK.1 juga biasa disebut sebagai kartu kuning, adalah kartu guna pencari kerja. Kartu ini dikeluarkan oleh Dinas Tenaga Kerja, suatu lembaga yang dibuat dengan tujuan guna mengumpulkan informasi tentang pencari kerja. Ini difungsikan sebagai salah satu prasyarat guna melamar profesi di industri ataupun lembaga pemerintahan. Di Indonesia, Disnaker merupakan organisasi yang menangani kasus kependudukan dan pelayanan pembuatan AK 1.

Kepuasan masyarakat akan tercapai jika masyarakat puas dengan pelayanan yang didapatkan . Salah satu metode yang bisa digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan Masyarakat dalam hal pelayanan public didasarkan pada perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat. Pada penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh Sri Sukanti (2015) dan Zulfida Hariany (2014:21) untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan acuan KEP/25/M.PAN/2/2004 yang mengandung 14 komponen untuk pengukurannya. Sedangkan untuk penelitian ini menggunakan acuan PERMENPAN RB No 14 Tahun 2017 untuk menghitung indeks kepuasan Masyarakat. PERMENPAN RB No 14 Tahun 2017 memuat 9 komponen untuk pengukurannya. Hal ini merupakan suatu pembeda yang sangat mendasar dengan penelitian terdahulu.

Bersumber pada observasi dini yang sudah dicoba di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen pada bagian pembuatan Kartu antar kerja, ada sebagian kasus yang ditemukan pada bagian jasa. Sarana jasa di Dinas Tenaga Kerja Kebumen dianggap kurang mencukupi, seperti PC pada ruangan AK 1 guna input data calon pencari kerja jumlahnya hanya tiga dan terkadang terkendala jaringan sehingga para pemohon harus mengantri cukup lama saat proses penginputan serta belum tersedianya tempat parkir yang nyaman. Aspek lain yang

membatasi kelancaran aktivitas jasa ialah petugas Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen dianggap kurang ramah dan kurang cekatan terhadap orang yang mengajukan Kartu AK 1 (kartu kuning). Kurang telitinya petugas dalam mengecek kembali data yang telah diinput secara online oleh calon pencari Kerja atau pemohon AK 1 sehingga terjadi kesalahan dalam pencetakan kartu.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Pelayanan Publik

Masyarakat dan pemerintah berinteraksi paling efektif melalui pelayanan publik. Karena sifat administrasi publik adalah untuk membantu banyak orang dan memiliki dampak langsung yang dapat dirasakan oleh individu dari latar belakang yang berbeda, masyarakat pada umumnya dapat langsung mensurvei pelaksanaan pemerintahan. Banyak ahli yang telah mendefinisikan pengertian pelayanan publik, diantara mereka dikemukakan Moenir dalam (Indah Nuraini Sulistyo & Sotya Partiwi Ediwijoyo, 2020) Pelayanan Publik ialah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain Sesuai dengan haknya. Damayanti et al (2019: 22) memaparkan bahwa tindakan memberikan layanan kepada pihak lain dikenal sebagai layanan. Taupik Ismail (2021: 415) memaparkan bahwa perusahaan dengan kualitas layanan yang sangat baik dapat memberikan layanan untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat layanan yang diberikannya, menjamin bahwa masyarakat akan terus menggunakan produk dan layanan badan organisasi karena sudah terpenuhi.

Jenis Pelayanan Publik

Dengan adanya kepentingan beraneka macam maka timbulah pelayanan umum atau *public* yang bermacam-macam. Menurut Kementrian Aparatur Negara (2022) sebagai mana dikutip Arini Permatasari (2020: 52), pelayanan publik dibagi menjadi beberapa jenis, yaitu : Pelayanan administrative; Pelayanan barang; Pelayanan jasa

Karakteristik Pelayanan

Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 27) mengidentifikasikan lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu: Buktilangsung (tangible); Kehandalan (*reliability*), Dayatanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Berikut beberapa faktor yann mempengaruhi pelayanan,sebagai berikut: sumber daya manusia, kesadaran, aturan organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, pengalaman pelanggan.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas administrasi adalah reaksi masyarakat terhadap pelayanan yang telah diterima, semakin baik kualitas pelayanannya maka kepuasannya juga hendak menjadi tinggi, sebaliknya jika kualitas pelayanannya rendah maka kepuasannya juga hendak menjadi rendah. Riyadin (2019: 41) memaparkan bahwa kualitas layanan yang baik sangat penting untuk mengatasi masalah lokal, karena jenis jasa yang berkualitas dapat menonjol atau menarik bagi individu. Maulana & Muhajirin (2021: 374) memaparkan bahwa dari perspektif pelanggan, kualitas

layanan adalah metode untuk mengevaluasi layanan perusahaan. Menurut Tjiptono dalam (Moha & Loindong, 2016: 577) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ialah tingkat keunggulan yang diharapakan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jadi dapat diambil kesimpulan segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan harus sesuai dengan ekspetasi serta meningkatkan keunggulan suatu pelayanan untuk memenuhi keinginan dan harapan serta kepuasan pelanggan. Menurut Sulistyawati (2015: 2319) salah satu metode untuk mencapai loyalitas konsumen adalah dengan mengembangkan lebih lanjut sifat pelayanan dari organisasi yang sebenarnya

Manfaat Kualitas Pelayanan

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 115) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

a. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan.
b. Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat customer-driven.
c. Kualitas dapat mengurangi biaya.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman, et al., (Fandy Tjiptono,2005: 690) mengidentifikasi sepuluh dimensi kualitas, yaitu*: Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding/Knowingthe Customer Tangibles*

Indeks Kepuasan Masyarakat

Menurut Mardiyanto & Ismowati (2018: 188) Pengukuran dan perbandingan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah harus terus dilakukan. Dalam PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu kegiatan pengukuran secara komperehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dikala ini sedang banyak ditemukan kelemahan alhasil belum dapat penuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Perihal ini diisyarati dengan terdapatnya bermacam keluh kesah masyarakat yang disampaikan alat massa, alhasil dapat memunculkan pandangan kurang bagus kepada aparatur pemerintah. Mengenang guna penting pemerintah dalam melayani masyarakat maka pemerintah berusaha meningkatkan kualitas jasa.

Salah satu usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik begitu juga diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2000 mengenai Program Pembangunan Nasional, butuh disusun indeks kepuasan masyarakat selaku tolok ukur memperhitungkan tingkatan kualitas jasa. Di samping itu informasi indeks kepuasan masyarakat hendak dapat jadi materi evaluasi kepada faktor jasa yang sedang butuh koreksi serta jadi penganjur tiap bagian eksekutor jasa guna tingkatkan kualitas jasa.

Unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Sesuai dengan tujuan penulis yang merujuk pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 yang meliputi 9 indikator yang relevan, valid dan reliable guna melaksanakan pengukuran atas Indeks Kepuasan Masyarakat akan pelaksanaan pelayanan publik. Unsur IKM dalam peraturan ini meliputi:

persyaratan , sistem, mekanisme, dan prosedur , waktu penyelesaian , biaya/tarif , produk spesifikasi jenis pelayanan , kompetensi pelaksana , perilaku pelaksana , penanganan pengaduan, saran dan masukan dan sarana dan prasarana

METODE

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakakan tata cara yang menjelaskan secara subjektif dan estimasi menggunakan skala likert. Penelitian ini bersifat kualitatif dan deskriptif karena kepuasan responden terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima saat pembuatan kartu AK 1 di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen diukur melalui kalimat reflektif. Indeks Kepuasan Masyarakat dimanfaatkan dalam penelitian ini. Didalam pengujian digunakan skala pengukuran yang disebut skala *likert*. Sugiyono, sebagaimana diungkapkan dalam (2012: 93) Skala *likert* digunakan untuk mengkalkulasikan bagaimana seseorang maupun kelompok bertindak, berpikir, atau merasakan dalam suatu pertemuan.

Studi ini menggabungkan informasi dari sumber-sumber esensial dan opsional. Informasi yang diperoleh langsung dari hasil pemantauan dan penyebaran kuesioner kepada masyarakat umum yang berkunjung ke Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen selaku calon pencari Kerja atau pemohon Kartu AK 1 merupakan data primer. Sementara itu data sekunder merupakan informasi yang didapat dari pemilihan, bagus yang berawal dari dalam dinas ataupun dari luar dinas yang berkaitan dan studi pustaka. Melalui studi pustaka peneliti mendapatkan data yang berhubungan dengan permasalahan yang lagi diawasi lewat buku, jurnal, skripsi, internet serta karakteristik tambahan yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dan kualitas layanan.

Dalam penelitian, pemeriksaan adalah siklus konstan, di mana analisis pertama kemudian mengatakan sesuatu tentang data yang dikumpulkan. Tata cara analisa informasi memakai analisa skala *likert*, yang dapat digunakan guna mengukur tindakan, opini, serta anggapan orang ataupun kelompok individu terhadap suatu pelayanan publik tertentu. Skala *likert* digunakan untuk mengukur hubungan antara indeks kepuasan dan sifat administrasi publik. Dalam hal ini digunakan skala *likert* untuk mengetahui apakah kontribusi Disnaker Kabupaten Kebumen dalam pembuatan AK 1 memiliki hunungan dengan Indeks kepuasan atau kebahagiaan masyarakat.

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

Perhatikan nilai indeks per komponen administrasi di Disnaker Kabupaten Kebumen berdasarkan komponen atau penanda dalam PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017, yang disusun dalam sembilan faktor pendukung. Skor Indeks mendukung penilaian masyarakat terhadap faktor pelayanan. Berikut daftar hasil masing-masing faktor dari kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM):

a. Persyaratan

   Pada penelitian ini diberikan dua pertanyaan sebagai bagian dari persyaratan dalam pembuatan kartu AK 1. Soal-soal tersebut adalah soal 1 s/d 2. Hasil perhitungan Indeks kepuasan atau kebahagiaan terhadap persyaratan yang diperlukan dalam pelayanan untuk

pembuatan 1 kartu AK menurut determinasi dalam PERMENPANRB nomor 14 tahun 2017 merupakan selaku berikut:

Diketahui nilai (U1) = 760,5

NRR $= \frac{jumlah\ nilai\ per\ unsur}{jumlah\ responden}$

$= \frac{760,5}{221}$

= 3,44

Nilai IKM U1 = NRR × 25

= 3,44 × 25

= 86

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen indikator sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan pembuatan AK 1 meliputi dua pertanyaan yaitu pertanyaan 3 s/d 4. Hasil perhitungan pengerjaan Indeks Kepuasan Masyarakat setempat untuk komponen kerangka, sistem dan prosedur perakitan jasa administrasi di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen ialah sebagai berikut:

Diketahui nilai (U2) = 743,5

NRR $= \frac{jumlah\ nilai\ per\ unsur}{jumlah\ responden}$

$= \frac{743,5}{221}$

= 3,36

Nilai IKM U2 = NRR × 25

= 3,36 × 25

= 84

c. Waktu Penyelesaian

Penanda penyelesaian bantuan jasa pembuatan Kartu AK 1 di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen memberikan 2 pertanyaan, khususnya soal nomor 5 sampai 6. Berikut hasil kalkulasi yang digunakan guna menentukan besarnya nilai indeks selama jangka waktu yang dihabiskan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen guna menyelesaikan pelayanan yang diperlukan untuk pembuatan Kartu AK 1:

Diketahui nilai (U3) = 727

NRR $= \frac{jumlah\ nilai\ per\ unsur}{jumlah\ responden}$

$= \frac{727}{221}$

= 3,28

Nilai IKM U3 = NRR × 25

= 3,28 × 25

= 82

d. Biaya/Tarif

Di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen indikator biaya/tarif jasa pembuatan Kartu AK 1 terdapat dua persoalan yaitu pertanyaan nomor 7 sampai dengan nomor 8. Dalam indikator ini termuat persoalan mengenai kewajaran dan besaran biaya yang harus dikeluarkan penerima jasa. Hasil kalkulasi digunakan guna mencari besaran indeks komponen

biaya/tarif jasa selaku berikut:

Diketahui nilai (U4) = 790

NRR $= \frac{jumlah\ nilai\ per\ unsur}{jumlah\ responden}$

$= \frac{790}{221}$

= 3,57

Nilai IKM U4 = NRR × 25

= 3,57 × 25

= 89,25

e. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Ada dua pertanyaan dalam spesifikasi indikator produk untuk jenis layanan. Layanan pembuatan Kartu Antar Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen dengan diberi nomor 9 sampai 10 yaitu mengenai kesesuaian produk dan jasa. Berikut hasil kalkulasi Indeks Kepuasan Masyarakat untuk elemen produk, spesifikasi jenis pelayanan selaku berikut:

Diketahui nilai (U5) = 737

NRR $= \frac{jumlah\ nilai\ per\ unsur}{jumlah\ responden}$

$= \frac{737}{221}$

= 3,334

Nilai IKM U5 = NRR × 25

=3,334 × 25

= 83,35

f. Kompetensi Pelaksana

Di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen, indikator kompetensi pelaksanaan pelayanan pembuatan kartu AK 1 meliputi dua pertanyaan yaitu pertanyaan 11 sampai no 12 yang memuat mengenai kemampuan aparat jasa. Berikut hasil perhitungan indeks kompetensi pelaksanaan jasa terkait kemampuan yang dimiliki petugas di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen:

Diketahui nilai (U6) = 736

NRR $= \frac{jumlah\ nilai\ per\ unsur}{jumlah\ responden}$

$= \frac{736}{221}$

= 3,33

Nilai IKM U6 = NRR × 25

= 3,33 × 25

= 83,25

g. Perilaku Pelaksana

Dua pertanyaan yaitu pertanyaan 13 sampai dengan 14 memuat tentang sikap dan tanggung jawab aparat jasa dimasukkan ke dalam indikator perilaku pelaksanaan pelayanan pada saat melayani calon pencari kerja atau pemohon di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen. Sesuai dengan penetapan dalam undang-undang, berikut hasil perhitungan Indeks Kepuasan terkait unsur perilaku pelaksana di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen:

Diketahui nilai (U7) = 631

NRR $= \frac{jumlah\ nilai\ per\ unsur}{jumlah\ responden}$

$= \frac{631}{221}$

= 2,85

Nilai IKM U7 = NRR × 25

= 2,85 × 25

= 71,25

h. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

Tiga pertanyaan yaitu pertanyaan 15 sampai 17 dijadikan sebagai indikator mengenai tata cara penganan dan penindaklanjutan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen. Berikut adalah hasil penghitungan Indeks Kepuasan terkait tata cara penganan dan penindaklanjutan jasa pembuatan Antar Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen:

Diketahui nilai (U8) = 653,33

NRR $= \frac{jumlah\ nilai\ per\ unsur}{jumlah\ responden}$

$= \frac{653,33}{221}$

= 2,95

Nilai IKM U8 = NRR × 25

= 2,95 × 25

= 73,75

i. Sarana dan Prasarana

Tiga pertanyaan yaitu pertanyaan 18 sampai 20 yang memuat tentang ketersediaan area parkir, kondidi komputer dan keamanan serta kenyamanan diberikan indikator yang berfungsi sebagai alat dan penunjang dalam menggapai maksud tujuan yaitu kepuasan, yang tidak lain kondisi sarana serta prasarana pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen khususnya pembuatan Kartu AK 1. Berikut hasil perhitungan indeks kepuasan atau kebahagiaan masyarakat penyelenggara indikator sarana serta prasarana:

Diketahui nilai (U9) = 616,33

NRR $= \frac{jumlah\ nilai\ per\ unsur}{jumlah\ responden}$

$= \frac{616,33}{221}$

= 2,78

Nilai IKM U9 = NRR × 25

= 2,78 × 25

= 69,5

Kemudian perhitungan perolehan nilai indeks per elemen layanan terdapat pada tabel satu jika dilihat dari tiap-tiap elemen:

Tabel 1. Kalkulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,44	86	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,36	84	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,28	82	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,57	89,25	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,334	83,35	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,33	83,25	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	2,85	71,25	C	Kurang Baik
8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	2,95	73,75	C	Kurang Baik
9	Sarana dan Prasarana	2,78	69,5	C	Kurang Baik

Sumber: data diolah

Pembahasan Nilai Perolehan Indeks Kepuasan Masyarakat

Guna menggambarkan hasil nilai persepsi dan kinerja pelayanan pembuatan Kartu AK 1 berikut akan dijabarkan Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur pada pelayanan pembuatan Kartu Antar Kerja AK 1 di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen.

a. Persyaratan

Berdasarkan temuan penelitian diketahui bahwa kebutuhan untuk melakukan administrasi kartu AK 1 sesuai dengan keinginan masyarakat setempat sebagai calon pencari kerja atau calon kartu AK 1. Persyaratan tersebut dirinci menjadi dua pertanyaan yaitu perlu tidaknya ketentuan dengan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat sebagai calon pencari kerja atau pelamar. Berdasarkan hasil review tersebut menunjukkan bahwa prasyarat pendampingan pembuatan kartu AK 1 sangat besar. Hal ini terlihat dari catatan pemenuhan persyaratan administrasi daerah yang bernilai 3,44 dan nilai perubahan sebesar 86. Hal ini menunjukkan bahwa calon pencari kerja senang dengan mudahnya persyaratan administrasi.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pada indikator ini terdapat dua pertanyaan dalam tata cara pembuatan kartu AK 1. Yang pertama menanyakan apakah prosedur pelayanan sudah jelas dan mudah dipahami, dan yang kedua menanyakan tentang prosedur pembuatan kartu Antar Kerja. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem, mekanisme, tata cara jasa mudah didapat. Tingkat perubahan catatan pemenuhan kelompok masyarakat sebesar 84 menunjukkan bahwa pencari kerja yang akan datang senang dengan metodologi bantuan yang diberikan, sehingga ini dapat dilihat sebagai berdasarkan skor indeks sebesar 3,36 untuk tanda-tanda kerangka kerja, sistem dan administrasi.

c. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen diuraikan ke dalam 2 pertanyaan, yaitu dari segi kecepatan waktu durasi petugas dalam membagikan jasa serta akurasi agenda jasa petugas pada masyarakat selaku calon pencari kerja atau pemohon kartu AK 1. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa waktu penyelesaian layanan Kartu AK 1 sudah baik. Perihal ini dapat diketahui dengan adanya nilai IKM untuk waktu penyelesaian

bantuan senilai 3,28 dengan nilai perubahan atau konversi nilai senilai 82 maka berarti pencari kerja yang terencana puas dengan rentang waktu yang digunakan dalam penyelesaian. administrasi.

d. Biaya/Tarif
   Biaya dan tarif Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen untuk pembuatan kartu AK 1 dibagi menjadi dua pertanyaan tentang kewajaran dan keterjangkauan bagi masyarakat sebagai calon pencari kerja atau pelamar kartu AK 1. biaya/pajak administrasi pembuatan kartu AK 1 di Kantor Kerja Wilayah Kebumen sangat baik. Berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,57 untuk iuran/tarif pelayanan dan nilai konversinya sebesar 89,25, calon pencari kerja sangat puas dengan besaran iuran/tarif yang diperlukan saat melakukan pelayanan karena gratis.
e. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
   Rincian barang untuk jenis administrasi adalah konsekuensi dari administrasi yang diberikan dan diperoleh dari rincian yang telah diresmikan. Dalam penelitian ini spesifikasi produk untuk berbagai jenis layanan dipecah menjadi dua pertanyaan., yaitu mengenai kewajaran item dan kesesuaian administrasi yang didapat dengan penilaian atau kondisi yang relevan yang didapat oleh calon pencari kerja atau calon kartu AK 1. Temuan penelitian menunjukkan bahwa spesifikasi produk Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen untuk berbagai layanan produksi Kartu AK 1 memuaskan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai transformasi sebesar 83,35 untuk rincian barang untuk jenis administrasi yang menunjukkan bahwa pencari kerja yang direncanakan senang dengan hasil bantuan.
f. Kompetensi Pelaksana
   Kemampuan pelaksana untuk menyediakan layanan jasa pembuatan kartu AK 1 dijabarkan menjadi dua pertanyaan tentang kemampuan dan keahlian petugas dalam melayani jasa pembuatan kartu antar kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen berkompeten dalam melaksanakan pelayanan pembuatan kartu AK 1. Dengan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 83,25, calon pencari kerja merasa puas terhadap kompetensi petugas saat melakukan pelayanan, dibuktikan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pelaksana pelayanan sebesar 3,33.
g. Perilaku Pelaksana
   Indikator perilaku pelaksanaan layana kartu AK 1 digambarkan dalam dua pertanyaan tentang keramahtamahan petugas dalam memberikan pelayanan dan tugasnya dalam membantu orang mencari pekerjaan atau pembuatan kartu AK 1. Berdasarkan temuan studi, Perilaku dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung menunjukkan perilaku yang kurang baik. Dengan nilai konversi atau perubahan sebesar 71,25 pada Indeks Kepuasan Masyarakat, calon pencari kerja merasa tidak puas dengan perilaku petugas saat melakukan pelayanan, hal ini dapat diamati berdasarkan angka Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 2,85 untuk perilaku petugas pelayanan.
h. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan
   Mengurus segala bentuk protes, ide dan informasi merupakan aturan metode pelaksanaan penindaklanjutan. Dalam indikator ini diuraikan ke dalam 3 pertanyaan, yaitu mengenai ketersediaan fasilitas, kecepatan dalam merespon pengaduan saran dan masukan serta kesesuaian umpan balik atau tindakan yang dilakukan petugas dalam menyikapi hal tersebut.

Berdasarkan temuan penelitian, jelas bahwa layanan ini menerima umpan balik, saran, dan keluhan yang kurang baik. Perihal ini terlihat dari catatan pemenuhan wilayah setempat sebesar 2,95 untuk pengaduan, saran, dan masukan pelayanan yang memiliki nilai konversi atau nilai perubahan sebesar 73,75. Artinya calon pencari kerja kurang puas dengan prosedur yang disediakan untuk menangani pengaduan.

i. Sarana dan Prasarana

Semua yang mungkin dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai kebutuhan dan tujuan adalah strategi. Di sisi lain, istilah "infrastruktur" mengacu pada segala sesuatu yang merupakan bagian penting dari implementasi proses. Kenyamanan, keamanan, dan ketersediaan kapasitas pelayanan (area parkir), serta kondisi komputer dijelaskan dalam tiga pertanyaan tentang sarana dan prasarana. Temuan studi menyatakan sarana penunjang Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen masih di bawah standar. Hal ini terlihat dari nilai indeks sarana dan prasarana yang memiliki nilai 2,78 dan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 69,5 yang menunjukkan bahwa calon pencari kerja tidak puas terhadap sarana dan prasarana yang disediakan. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat petugas memiliki nilai 71,25 yang menunjukkan bahwa calon pencari kerja kurang puas dengan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan.

Beralaskan hasil analisis yang telah menjelaskan terkait sembilan unsur indikator yang terkandung dalam IKM, secara umum estimasi Indeks Kepuasan Masyarakat menunjukkan nilai perolehan senilai 3,17 dengan nilai transformasi atau konversi senilai 79,25, eksplorasi ini menunjukkan sifat administrasi pembuatan Kartu Antar Kerja pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen berada di kelas “B” atau “BAIK”. Hal ini menunjukkan bahwa administrasi yang diberikan oleh kantor untuk pembuatan Kartu AK 1 adalah yang “B” dan masuk dalam kelas “BAIK”. Hal tersebut berbeda hasilnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Zulfida Hariany (2014:21) dengan judul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas XXX”, nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 61,75 dengan mutu pelayanan C dan kinerja unit pelayanan yang kurang baik. Penelitian Sri Sukanti (2015: 1) dengan judul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga”, juga memberikan hasil yang berbeda. Hasil dari penelitian tersebut pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Kalicacing yang diukur dengan indicator indeks kepuasan masyarakat telah dilaksanakan dengan sangat baik.

SIMPULAN

Berdasarkan sembilan unsur indikator yang sudah dijelaskan dalam PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017, pada besaran indeks senilai 3,57 dan besaran konversi senilai 89,25 biaya dan tarif memiliki nilai indeks tertinggi, hal ini menunjukkan bahwa calon pencari kerja sangat puas dengan biaya dan tarif yang ditetapkan oleh Disnaker Kabupaten Kebumen untuk memperoleh jasa pembuatan kartu AK 1. Sarana prasarana memiliki nilai rekor terendah, dengan perolehan nilai 2,78 dan transformasi IKM senilai 69,5, sesuai dengan tingkat kualitas kinerja “C” atau “KURANG BAIK” menunjukkan bahwa calon pencari kerja kurang puas dengan fasilitas yang diberikan. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas jasa pembuatan kartu Antar

Kerja atau AK 1 di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen berada pada kelas "B" atau "BAIK", padahal secara keseluruhan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh nilai perolehan senilai 3,17 dan konversi senilai 79,25. Perihal ini menunjukkan pelayanan yang diberikan dari Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen untuk pembuatan kartu AK-1 berkualitas dan masuk dalam kategori "BAIK". Berdasarkan hasil konversi IKM, calon pencari kerja dan pelamar kartu AK-1 merasa puas dengan pelayanan Disnaker Kabupaten Kebumen, khususnya dalam pembuatan kartu AK-1.

Berdasarkan temuan penelitian ini ada beberapa saran yang dapat penulis berikan yaitu dalam upaya meningkatkan SDM sebaiknya Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen melakukan kegiatan mengenai pelatihan ataupun seminar tentang pelayanan prima, petugas pelayanan pembuatan Kartu AK 1 hendaknya harus selalu mengingat serta mengimplementasikan motto pelayanan yang terdiri dari serve the best, bersahabat, empati, senyum dan tulus kepada masyarakat selaku calon pencari kerja atau pemohon kartu AK 1, sehingga mereka senang dengan administrasi yang diberikan. Unsur sarana dan prasarana ialah elemen dengan perolehan angka IKM terendah apabila dipersamakan dengan aspek lainnya, maka badan dinas harus berupaya untuk menyebabkan masyarakat selaku calon pencari kerja atau pemohon kartu AK 1 merasa nyaman dan aman dengan menertibkan area parkir seperti memberi atap, memasang kamera CCTV supaya dapat menjamin keamanan serta memperbaiki atau menambah jumlah komputer yang digunakan untuk input data pemohon secara mandiri, dengan begitu maka masyarakat selaku calon pencari kerja atau pemohon kartu AK 1 tidak mengantri cukup lama dalam input data mandiri sebelum masuk ke loket untuk pembuatan Kartu AK 1.

REFERENSI

Afrizal, D. (2019). PELAKSANAAN PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK. 1(1), 1–8. http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis

Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. Jurnal Ecodemica, 2(1), 49–63. https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713

Barata, A. A. (2003). Dasar-dasar pelayanan prima. Elex Media Komputindo. https://www.google.co.id/books/edition/Dasar_dasar_pelayanan_prima/0wfQnzlfnwMC?hl=id&gbpv=0

Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, *11*(1), 21. https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048

Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, *3*(1). https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168

Gunawan, F. (2020). *SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI SEKOLAH*. GUEPEDIA. https://www.google.co.id/books/edition/SURVEY_INDEKS_KEPUASAN_MASYARAKAT_DI_SEK/lg9NEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0

Hariany, Zulfida., & A. Rahim Matondang (2014). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Xxx. Jurnal Teknik Industri USU, 5(2), 17-21.

Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya

Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, *9*(2), 184–197. https://doi.org/10.31334/trans.v9i2.23

Maulana, S., & Muhajirin, M. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aisy Cabang Bima. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, *4*(4), 372. https://doi.org/10.32493/drb.v4i4.11678

Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, *4*(1), 575–584. https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11715

Moenir, A. S. (2010). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. bumi aksara. https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_pelayanan_umum_di_Indonesia/3tavMwEACAAJ?hl=id

Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, *2*(1), 51–56.

Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex, 2*(1), 41–50.

Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, *16*(01), 127–146. https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271

Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. ALFABETA. https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/205780/metode-penelitian-kuantitatif-kualitatif-dan-r-d

Sukanti, Sri, H. U. (2015). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga. *Jurnal Ilmiah Among Makarti*, *8*(15), 1–15.

Sulistyawati, N. M. (2015). Kepuasan Pelanggan Restoran Indus. *E- Jurnal Manajemen Unud*, *4*(8), 2318–2332. http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta/article/viewFile/959/667

Sulistyo, I. N., & Ediwijoyo, S. P. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, *4*(2), 276–286. https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.386

Taupik Ismail. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, *5*(3), 413–423.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. Total Quality Management. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik