

## **KUALITAS PELAYANAN KARTU KUNING (AK-1) BAGI PENCARI KERJA PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN JEMBER**

*Service Quality Of Yellow Card (AK-1) For Job Seeker At Departement Of Employers And Transmigration Jember Regency*

Okik Indarwati, Abdul Kholiq Azhari, Agus Suharsono  
Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember  
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121, Email: okikindarwati91@gmail.com

### **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember karena pada tahun 2013 terjadi penumpukan pemohon kartu kuning (AK-1). Permasalahan terjadi saat tidak terselesainya pelayanan kartu kuning (AK-1) dalam sehari karena pembatasan waktu pelayanan. Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan model service quality yang diperoleh dari perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan berdasarkan lima dimensi yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Apabila pelayanan yang diterima sesuai harapan maka kualitas pelayanan baik; jika pelayanan yang diterima melebihi harapan maka kualitas pelayanan sangat baik atau ideal; dan apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan maka kualitas pelayanan buruk atau tidak baik (Parasuraman et al. dalam Tjiptono, 2011:347). Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, sampel penelitian berjumlah 56 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan insidental sampling. Penelitian ini dilaksanakan bulan Juli sampai September 2014. Sumber data yang digunakan yaitu data sekunder dan primer, metode pengumpulan data yaitu metode observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan nilai positif dengan skor 6,5 yang berarti kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember sangat baik karena pelayanan yang diterima responden melebihi harapan responden.*

**Kata Kunci:** *kualitas pelayanan, kartu kuning (AK-1), pencari kerja*

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan sarana utama dalam pelaksanaan semua kegiatan untuk mencapai tujuan. Menurut Sumarsono (2003:4) sumber daya manusia mengandung dua pengertian. Pertama adalah usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. Dalam hal ini sumber daya manusia mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu untuk menghasilkan barang dan jasa. Pengertian kedua, sumber daya manusia menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja tersebut. Mampu bekerja berarti mampu melakukan kegiatan yang mempunyai kegiatan ekonomis, yaitu bahwa kegiatan tersebut menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan atau masyarakat. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan yang menyatakan bahwa tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun masyarakat.

Indonesia dengan jumlah penduduk 237.641.326 jiwa berdasarkan sensus penduduk tahun 2010 menurut Badan Pusat Statistik Indonesia. Tentu saja hal ini menyebabkan Indonesia memiliki sumber daya manusia atau tenaga kerja yang melimpah, yang bisa disalurkan untuk mempercepat proses pembangunan Indonesia. 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. Namun pada kenyataannya, lapangan pekerjaan tidak selalu tersedia.

Dari 11 prioritas pelayanan publik, salah satu bidang pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yaitu dalam bidang ketenagakerjaan. Pelayanan di bidang ketenagakerjaan terdapat dalam urutan ke delapan meliputi kartu kuning (pencari kerja), informasi kesempatan kerja, penempatan tenaga kerja, dan pelayanan TKI di bandara dan pelabuhan. Peneliti meneliti pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah yaitu Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember.

Pada tahun 2013, terjadi penumpukan pemohon kartu kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember ketika adanya seleksi penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) serta adanya lowongan pekerjaan dari beberapa perusahaan swasta. Penumpukan ini mengakibatkan antrian yang berjubel dan tidak semua pemohon kartu kuning (AK-1) dapat dilayani dalam satu hari itu karena jam pelayanan yang terbatas. Adapun jumlah pemohon kartu kuning (AK-1) yang telah terdaftar melalui pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember pada tahun 2013 adalah sebagai berikut.

Tabel 1.1 Jumlah Pemohon Kartu Kuning (AK-1) Kabupaten Jember Tahun 2013

No	Bulan	Jumlah Pemohon		
		L	P	$\Sigma$
1	Januari	451	698	1149
2	Februari	261	547	808
3	Maret	182	265	447
4	April	251	320	571
5	Mei	180	162	342
6	Juni	196	147	343
7	Juli	277	195	472
8	Agustus	494	739	1.233
9	September	1.459	2.213	3.672
10	Oktober	185	112	297
11	November	142	57	199
12	Desember	81	57	138
Jumlah Total Pemohon		4.159	5.512	9.671

Sumber: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember

Dari jumlah pencari kerja pada tahun 2013, maka dapat diketahui jumlah pencari kerja yang telah terdaftar melalui pelayanan kartu kuning (AK-1) pada tahun tersebut yang dapat disalurkan atau ditempatkan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten sesuai dengan lowongan yang ada, seperti terlihat pada tabel berikut.

Tabel 1.3 Jumlah Pencari Kerja, Penempatan Kerja dan Permintaan Menurut Jenis Kelamin Tahun 2013 Kabupaten Jember

Uraian	L	P	$\Sigma$
Pencari Kerja	4.159	5.512	9.671
Penempatan	3.897	4.978	8.875
Penghapusan Pencari Kerja	0	0	0
Belum Ditempatkan	262	534	796
Permintaan, Lowongan	4.095	5.362	9.457
Dipenuhi	3.897	4.978	8.875
Penghapusan Lowongan	171	295	466
Sisa Lowongan	27	89	116

Sumber: Bagian Penempatan Kerja, Disnakertrans Kabupaten Jember

Banyaknya pencari kerja yang tidak diimbangi dengan penempatan kerjanya, sehingga masih adanya pengangguran yang tersisa akibat tidak meratanya penyaluran tenaga kerja dengan banyaknya lowongan yang ada menunjukkan bahwa masih terjadi masalah lain terkait dengan pelayanan kartu kuning (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember. selain masalah tersebut, adanya keluhan pemohon tentang sarana dan prasarana yang kurang dalam pelayanan kartu kuning (AK-1) juga menjadi sorotan tersendiri menyangkut kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember.

Dari masalah-masalah di atas, maka peneliti tertarik meneliti dengan judul kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember.

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Administrasi Publik

Menurut Wilson administrasi publik adalah urusan atau praktik urusan pemerintahan karena tujuan pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat, dengan administrasi publik, pemerintah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat, yang tidak dapat atau tidak akan dipenuhi oleh usaha privat/swasta (dalam syafri,2012:21). Denhardt & Denhardt (dalam Syafri, 2012:189-192) membagi perkembangan ilmu administrasi publik menjadi tiga paradigma besar sebagai berikut.

1. Paradigma administrasi publik klasik (*old public administration*)
2. Paradigma *New Public Management* (NPM)
3. Paradigma *New Public Service* (NPS)

Dari ketiga paradigma diatas, penelitian ini mengacu kepada konsep paradigma administrasi *New Public Management* (NPM). Karena di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember, proses kebijakan dan program yang diarahkan untuk memenuhi kepentingan masyarakat, dan peran pemerintahan dalam hal tersebut lebih pada mengarahkan untuk kesejahteraan masyarakat terutama dalam bidang ketenagakerjaan. Kepentingan-kepentingan publik berasal dari kepentingan individu atau pribadi yang muncul dari masyarakat sebagai pencari kerja.

### 2. Pelayanan Publik

Menurut Sampara (dalam Sinambela, 2006:5) “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi di dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu *public*, yang artinya umum, masyarakat, negara (Sinambela, 2006:5). Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa dimiliki (Kencana dalam Sinambela, 2006:5). Definisi pelayanan publik menurut Mahmudi (2005:145) adalah “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

#### 2.2.1 Pemberi Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan. Selain itu Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik, juga menyatakan bahwa “pemberi layanan publik adalah pejabat atau pegawai instansi pemerintah

yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan". Dari penjelasan diatas maka pemberi pelayanan publik pada penelitian ini adalah Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember sebagai instansi pemerintah yang menyediakan kebutuhan warga masyarakat di bidang ketenagakerjaan berupa pelayanan kartu kuning (AK-1).

### 2.2.2 Penerima layanan

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa, "penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat instansi pemerintah, dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah". Pada penelitian ini penerima layanan publik adalah masyarakat atau warga Negara yang menjadi pemohon kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember. Penerima pelayanan publik tersebut disebut juga pelanggan karena pemohon tersebut yang akan menilai mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan apakah sudah baik atau belum.

### 3. Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis&Booms (dalam Tjiptono 2008:85) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang memengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang

diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih buruk dibanding *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas layanan bergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Pada tahun 1988 (dalam Tjiptono 2000:70), Parasuraman dan kawan-kawan menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi hanya lima dimensi pokok, meliputi:

1. Bukti Langsung (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan.

5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

#### 4. Model *ServQual*

Terdapat beberapa model yang dipergunakan untuk menganalisis kualitas jasa. Namun model kualitas jasa yang paling sering digunakan hingga saat ini yang masih dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model *ServQual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Model *ServQual* ini nantinya yang dipergunakan peneliti untuk mengukur kualitas pelayanan pada unit rawat inap di Puskesmas Kencong Kabupaten Jember. Model yang dinamakan *ServQual* ini dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara memperbaiki.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauhmana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintahan, yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik (dalam Tjiptono 2000:70).

1. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

5. Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kesenjangan (*Gap*) yang terjadi antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang diterima, dapat digambarkan model gap.

Lima gap diatas dapat dijelaskan yaitu sebagai berikut.

a. Gap 1, gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Gap ini berarti bahwa Pihak manajemen suatu perusahaan tidak selalu dapat merasakan atau memahami apa yang diinginkan para pelanggan secara tepat.

b. Gap 2, gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa.

Gap ini berarti bahwa Kemungkinan manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun kinerja yang jelas.

c. Gap 3, gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampain jasa. Gap ini berarti bahwa karyawan yang kurang terlatih, beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kinerja,

bahkan tidak mau memenuhi standar kinerja yang sudah ditetapkan.

d. Gap 4, gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Gap ini berarti bahwa harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan.

e. Gap 5, gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Gap ini berarti bahwa terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja/prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan.

Pada penelitian ini, gap yang digunakan oleh peneliti adalah gap lima yaitu gap antara jasa yang dipersepsikan dengan jasa yang diharapkan (*service gap*). Gap lima berkaitan dengan perspektif pelanggan terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

### 5. Prosedur Pelayanan Kartu Kuning (AK-1)

Pelayanan kartu kuning (AK-1) merupakan salah satu pelayanan penempatan tenaga kerja yang tercantum dalam Peraturan Menteri Tenaga kerja dan Transmigrasi Nomor PER/07/MEN/IV/2008 tentang Penempatan Tenaga Kerja. Sesuai dengan pasal 25 ayat 3 kartu kuning (AK-1) adalah kartu tanda bukti pendaftaran pencari kerja. Istilah Kartu kuning (AK-1) ini berasal bentuk kartu tanda bukti pendaftaran pencari kerja yang berwarna kuning. Kartu kuning (AK-1) digunakan oleh para pencari kerja sebagai keterangan bahwa para pencari kerja belum dan sedang mencari kerja. Kartu kuning (AK-1) berlaku selama 2 (dua) tahun dan

selambat-lambatnya tiap 6 (enam) bulan sekali dihitung sejak tanggal pendaftaran bagi pencari kerja wajib melapor kepada dinas terkait apabila sudah ataupun belum mendapat pekerjaan.

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2005:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variable satu dengan variable yang lain.

Tempat penelitian dilakukan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember terletak di jalan Kartini No. 02 Jember, Telp. 0331-486177. Responden penelitian berjumlah 86 orang yang telah dan sedang menerima layanan kartu kuning (AK-1). Teknik pengambilan sampel menggunakan *insidental sampling* menurut Sugiyono (2009:96) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Singarimbun dan Effendi (1989:46) menyatakan,

“Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur variabel. Dengan kata lain, definisi operasional semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel”.

Definisi operasional yang digunakan peneliti di dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*Responsiviness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
5. Empati (*Empahty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Umar (2004:64), jenis sumber data yaitu.

- a. Pengumpulan data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama di lokasi penelitian. Data ini merupakan data mentah yang kelak akan diproses untuk tujuan-tujuan tertentu sesuai dengan kebutuhan.
- b. Pengumpulan data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut (data olahan) yang fungsinya memperkuat data primer.

Teknik-teknik yang digunakan peneliti dalam mengimpun data adalah sebagai berikut.

- a. Data Primer (Kuisisioner, observasi, dan wawancara)
- b. Data sekunder (dokumentasi)

Pada penelitian ini, digunakan validitas *Pearson* berdasarkan rumus korelasi *product moment*. Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk dapat dijadikan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik.

Metode analisis data berguna untuk memecahkan masalah penelitian sesuai dengan perolehan data dan menggunakan alat hitung statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif, dengan satu variabel. Peneliti menggunakan model pengukuran milik Parasuraman, et al (Tjiptono, 2000:99) telah dibuat skala multi-item yang diberi nama ServQual. Alat ini dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, dan kesenjangan (gap) yang ada di model kualitas jasa. Pengukuran dapat dilakukan dengan skala likert maupun semantik diferensial, di mana responden tinggal memilih derajat kesetujuan atau ketidaksetujuannya atas pernyataan mengenai penyampaian kualitas jasa. mengenai pertanyaan yang ada dengan lima alternatif jawaban yang sudah disediakan. Hasil perhitungan ServQual

yaitu total skor persepsi dikurangi total skor harapan.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember dengan menggunakan model *Service Quality* pada lima dimensi yaitu sebagai berikut.

Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil *Service Quality*

No	Dimensi	Persepsi	Harapan	Servqual
1	Bukti Langsung	397,9	396,05	-1,85
2	Kehandalan	236,05	242,09	6,04
3	Ketanggapan	321,41	318,37	-3,04
4	Jaminan	318,37	319,07	0,7
5	Empati	321,86	326,51	4,65
Total ServQual		1.595,59	1602,09	6,5

Sumber: Data Primer, 2014

#### 1. Dimensi bukti langsung (*tangibles*)

Dimensi ini yang terdiri dari kondisi sarana dan prasarana serta penampilan petugas layanan dikategorikan tidak baik, dengan skor rata-rata *service quality* -1,85. Perolehan hasil tersebut didapat dari skor persepsi responden yaitu 396,05 dikurangi skor harapan responden yaitu 397,9. Pada dimensi ini berdasarkan tiga karakteristik responden komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi dan pengalaman masa lalu pada hasil *service quality* memiliki skor negatif. Karena berdasarkan pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh masing-masing kriteria responden tersebut lebih rendah dari harapan responden.

Berdasarkan wawancara wawancara dengan ibu Maya salah satu pemohon kartu kuning (AK-1) sebagai berikut.pada tanggal 11 Juli 2014 yang menyatakan bahwa untuk ruang tunggu pengambilan kartu kuning (AK-1) sudah cukup nyaman, peralatan yang diguakan juga sudah baik, kerapian dari pegawai Disnakertrans juga sudah baik, tetapi loket antrian yang panas membuat kurang nyaman, serta lahan parkir yang digunakan parkir untuk tamu kurang luas.

#### 2. Dimensi kehandalan (*reliability*)

Dimensi kehandalan (*reliability*) ini yang terdiri dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, penyampaian informasi secara rinci serta pemeriksaan kelengkapan persyaratan pemohon dalam pelayanan yang dikategorikan sangat baik, dengan skor *Service Quality* 6,04. Perolehan hasil tersebut didapat dari perhitungan total skor persepsi responden yaitu 242,09 dikurangi total skor harapan responden yaitu 236,05. Pada dimensi ini berdasarkan tiga karakteristik responden komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi dan pengalaman masa lalu. Dimensi ini menghasilkan angka positif karena kualitas pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh responden melebihi dari harapan responden. Sebagian besar responden baru pertama kali melakukan pelayanan kartu kuning (AK-1) merasa pelayanan yang diberikan sangat baik sesuai dengan wawancara pada Ibu Rina salah satu pemohon kartu kuning (AK-1) menyatakan bahwa petugas loket pelayanan penerimaan berkas dari pemohon sangat teliti

dalam memeriksa persyaratan, sehingga pemohon yang belum melengkapi berkas harus melengkapi persyaratan pembuatan kartu kuning (AK-1).

### 3. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

Dimensi ini yang terdiri dari kecepatan dalam pelayanan, ketanggapan petugas dalam mengatasi keluhan, kemudahan pemohon untuk mendapatkan informasi dan ketepatan petugas memberikan layanan sesuai kebutuhan pemohon yang dikategorikan tidak baik, dengan skor Service Quality -3,04. Perolehan hasil tersebut didapat dari perhitungan total skor persepsi responden yaitu 318,37 dikurangi total skor harapan responden yaitu 321,41. Pada dimensi ini berdasarkan tiga karakteristik responden komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi dan pengalaman masa lalu. Dimensi ini menghasilkan angka negatif karena pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh responden lebih rendah dari harapan responden. Hal ini diungkapkan oleh salah satu pemohon yaitu ibu Dian menyatakan bahwa ketanggapan pegawai dalam mengatasi keluhan pemohon dan tidak tersedianya papan prosedur sehingga alur pelayanan tidak jelas dan sedikitnya ketersediaan brosur. Pemohon mengharapkan adanya brosur atau prosedur yang jelas agar pemohon tidak bingung pada saat melengkapi persyaratan permohonan. (wawancara pada tanggal 17 Juli 2014)

### 4. Dimensi jaminan (*assurance*)

Dalam dimensi ini yang terdiri dari sapaan petugas pada saat pemohon datang, kehadiran petugas saat jadwal pelayanan, pertanggungjawaban pegawai pada tugasnya, serta kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan yang dikategorikan baik, dengan skor Service Quality 0,7. Perolehan hasil tersebut didapat dari perhitungan total skor persepsi responden yaitu 319,07 dikurangi total skor harapan responden yaitu 318,37. Pada dimensi ini berdasarkan tiga karakteristik responden komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi dan pengalaman masa lalu. Dimensi ini menghasilkan angka positif karena pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh responden sesuai dengan harapan. Pernyataan kualitas pelayanan ini didukung dengan hasil wawancara pada Ibu mita mengatakan bahwa, para petugas layanan ramah dalam memberikan pelayanan pada saat pemohon datang sehingga merasa nyaman dengan sikap pegawai loket layanan tersebut. Kehadiran petugas pelayanan juga sesuai jadwal yakni pukul 08.00-14.00 WIB. (wawancara pada tanggal 15 Juli 2014)

### 5. Dimensi empati (*emphaty*)

Dimensi empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pemohon yang dikategorikan sangat baik, dengan skor Service Quality 4,65. Perolehan tersebut

didapat dari perhitungan total skor persepsi responden yaitu 326,51 dikurangi total skor harapan responden yaitu 321,86. Pada dimensi ini berdasarkan tiga karakteristik responden komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi dan pengalaman masa lalu. Dimensi ini menghasilkan angka positif karena pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh responden melebihi harapan responden. Peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Ibu Siska dan mendapatkan keterangan Pegawai loket memberikan perlakuan yang adil kepada pemohon kartu kuning, sikap yang ditunjukkan pegawai terhadap semua pemohon sama tanpa membedakan. Komunikasi antara pemohon dan petugas terjalin cukup bagus, sehingga pemohon merasa lebih diperhatikan. (wawancara pada tanggal 23 Juli 2014)

Berdasarkan penjelasan di atas maka kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember dengan menggunakan pengukuran model Service Quality (ServQual) mendapat skor positif yakni 6,5. Kualitas pelayanan tersebut dikategorikan sangat baik karena pelayanan kartu kuning (AK-1) yang diterima oleh responden melebihi harapan responden.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di Dinas Tenaga Kerja dan

Transmigrasi Kabupaten Jember mengenai kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja dengan menggunakan lima dimensi dalam perhitungan Model Service Quality (ServQual) pada 86 responden yaitu sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember dengan menggunakan model ServQual dinyatakan kualitas pelayanannya sangat baik yaitu dengan skor 6,5. Dari perhitungan ServQual hasil positif yang diperoleh tersebut berarti menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh responden melebihi harapan responden.
2. Hasil ServQual dari lima dimensi, yakni untuk dimensi bukti langsung (*tangibles*) hasil skor ServQual -1,85; dimensi kehandalan (*reliability*) hasil skor ServQual 6,04; dimensi daya tanggap (*responsiveness*) hasil skor ServQual -3,04; dimensi jaminan (*assurance*) hasil skor ServQual 0,7; dan dimensi empati (*emphaty*) hasil skor ServQual 4,65.
3. Dimensi bukti langsung (*tangibles*) dan dimensi daya tanggap (*responsiveness*), setelah melalui perhitungan hasil ServQualnya mendapat skor negatif. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima pada kedua dimensi ini lebih rendah dari harapan responden sehingga

dikatakan kualitas pelayanannya buruk atau tidak baik.

4. Dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*emphaty*), setelah melalui perhitungan hasil ServQualnya mendapat skor positif. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima pada ketiga dimensi tersebut sesuai atau melebihi harapan responden sehingga dikatakan kualitas pelayanannya sangat baik.

### Saran

Pada kesimpulan diatas diketahui bahwa kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember dikatakan kualitas pelayanannya sangat baik, maka peneliti memberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut.

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kartu kuning (AK-1) terutama pada dimensi bukti langsung (*tangibles*), maka sebaiknya pada ruang tunggu jumlah kursi dan meja untuk mengisi formulir perlu ditambahkan, memperluas area parkir untuk pemohon, serta melengkapi prasarana seperti mesin fotocopy.
2. Sebaiknya memperbanyak informasi tentang persyaratan pembuatan kartu kuning (AK-1), menambahkan papan prosedur pelayanan kartu kuning (AK-1) sehingga mempermudah pemohon mengetahui tata pelaksanaan pelayanan kartu kuning (AK-1) serta mencantumkan

waktu pelayanan agar masyarakat mengetahui berapa lama waktu pelayanan dalam pembuatan kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember.

### DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Hadi, Sutrisno. 1989. *Metodologi Research 1*. Fakultas Psikologi:UGM Yogyakarta.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Perbandingan Administrasi Publik: Model, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan Dalam Persepektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Narbuko, cholid dan Abu Achmadi. 2010. *Metodologi penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Riduwan. 2003. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Angkasa.

Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1989.

*Metode Penelitian Survei*. Jakarta:  
LP3ES.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*.

Bandung : Alfabeta.

Sumarsono, Sony. 2003. *Ekonomi Manajemen*

*Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu  
Yogyakarta.

Syafri, W. 2012. *Studi Tentang Administrasi*

*Publik*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Tjiptono dan Chandra . 2005. *Service Quality and*

*Satisfaction*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*.

Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management;*

*Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta:  
Andi Offset.

Universitas Jember. 2012. *Pedoman Penulisan*

*Karya Ilmiah Universitas Jember*. Jember:  
Jeber University Press.

Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu*

*Administrasi ( Ilmu Administrasi Negara, Pembangunan, dan Niaga)*. Jakarta: PT  
Gramedia Pustaka Utama.

