

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PEMOHON KARTU ANTAR KERJA (AK 1) PADA DINAS TENAGA KERJA KOTA TASIKMALAYA

¹ Ai Indra Lesmana, ² Lia Amalia Ulfah
^{1,2} Program Studi Manajemen Perusahaan
Politeknik Triguna Tasikmalaya

Abstrak, Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya merupakan suatu lembaga Dinas Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Tasikmalaya yang mengemban tugas urusan Ketenagakerjaan dan Transmigrasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kota Tasikmalaya Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pemohon kartu pencari kerja (AK1) pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala likert. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi sederhana dengan aplikasi SPSS 29. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pemohon kartu pencari kerja (AK1) pada kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya. Hal ini ditunjukkan dari perbandingan t hitung dan t tabel dengan nilai t hitung sebesar 20,820 sedangkan t tabel yaitu sebesar 2,37511. nilai *R Square* yaitu sebesar 0,847. *R Square* disebut juga koefisien determinasi yang dimana nilai tersebut didapat dari pengkuadratan koefisien korelasi (*R*) yaitu $0,921 = 0,847$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pemohon Kartu AK1 pada Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya sebesar 0,847 atau 84,7% dan sisanya 15,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

Abstrac, *The Tasikmalaya City Manpower Service is a Regional Service agency within the Tasikmalaya City Government which carries out the duties of Employment and Transmigration matters as regulated in Tasikmalaya City Regional Regulation Number 7 of 2016 concerning the Formation and Structure of Regional Apparatus. This research aims to determine the effect of service quality on the satisfaction of people applying for job seeker cards (AKI) at the Tasikmalaya City Manpower Office. Data collection was carried out using a questionnaire with a Likert scale. The analytical method used in this research is a simple regression analysis method with the SPSS 29 application. The results of this research show that service quality has a positive and significant effect on the satisfaction of people applying for job seeker cards (AKI) at the Tasikmalayat City Manpower Office. This is shown by the comparison of t count and t table with the t count value of 20,820 while the t table is 2.37511. The R Square value is 0.847. R Square is also called the coefficient of determination, where this value is obtained from squaring the correlation coefficient (R), namely $0.921 = 0.847$. So, it can be concluded that Service Quality has an influence on Community Satisfaction of AKI Card applicants at the Tasikmalaya City Manpower Service by 0.847 or 84.7% and the remaining 15.3% is influenced by other factors not researched.*

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Masalah pengadaan lapangan kerja merupakan tantangan bagi pemerintah yang berperan dalam pengambilan suatu kebijakan terkait pembangunan di Indonesia yang sejauh ini dalam pelaksanaannya masih belum bisa menghadirkan kesempatan kerja bagi masyarakat sedangkan jumlah masyarakat juga terus mengalami peningkatan, sehingga mengakibatkan ketidakseimbangan antara angkatan kerja yang sedang mencari pekerjaan dengan ketersediaan lapangan pekerjaan dan belum lagi dengan masyarakat yang kualitasnya masih rendah maka akan sulit untuk diterima dalam suatu instansi ataupun perusahaan, karena hal-hal tersebutlah yang menyebabkan timbulnya masalah yang berkaitan dengan pengangguran.

Pengangguran adalah suatu permasalahan yang kompleks dimana permasalahan tersebut dapat mempengaruhi sekaligus juga di

pengaruhi oleh faktor-faktor yang saling berinteraksi. Apabila permasalahan ketenagakerjaan yang satu ini tidak segera di selesaikan maka akan menyebabkan kerawanan sosial yang mana akan berpotensi terciptanya kemiskinan pada masyarakat. Angka pengangguran ini juga termasuk salah satu unsur penting dalam pengukuran angka keberhasilan pembangunan ekonomi suatu wilayah, karena angka pengangguran termasuk dalam indikator yang sering dijadikan acuan dalam menunjukkan tingkat kesejahteraan suatu wilayah. Jumlah dari penduduk yang selalu meningkat serta diikuti juga dengan angkatan kerja yang terus bertambah maka akan meningkatnya pula angka pengangguran, jika peningkatan kesempatan kerja tidak bisa mengimbangi peningkatan dari jumlah penduduk maupun jumlah Angkatan kerja.

Jumlah pengangguran yang ada di Kota Tasikmalaya sendiri disebabkan

oleh banyaknya lulusan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) mereka tidak melanjutkan ke perguruan tinggi, melainkan langsung masuk ke pasar tenaga kerja yang menyebabkan kurangnya kualitas dari masyarakat itu sendiri. Dan juga karena para pencari kerja yang masih pilih-pilih pekerjaan, sehingga keahlian serta ijazah yang dimiliki para pencari kerja tidak dapat mencapai kualifikasi yang perusahaan tersebut butuhkan. Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya terus mengupayakan agar angka pengangguran di Kota Tasikmalaya menurun dengan membuat program-program agar terciptanya peluang untuk mendapatkan kesempatan kerja, dengan adanya program ketenagakerjaan dari Dinas Tenaga Kerja dapat menjadi jembatan dalam penyampaian informasi bagi masyarakat mengenai kesempatan kerja.

Selama lima tahun terakhir, Indonesia menghadapi berbagai tantangan terkait masalah pengangguran yang menjadi perhatian utama pemerintah dan masyarakat. Data terbaru memberikan gambaran perjuangan mengatasi angka pengangguran pada tahun 2020 hingga 2024. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) 2024, tingkat pengangguran di Indonesia mengalami penurunan dari 6,26% pada Februari 2021 menjadi 5,45% pada Februari 2024. Hal ini menunjukkan upaya nyata pemerintah dalam mengurangi angka pengangguran yang beredar di Tanah Air. Namun penduduk usia 15 hingga 24 tahun meningkat signifikan hingga mencapai 16,46% pada Februari 2023. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada tantangan tertentu yang harus diatasi, terutama bagi generasi muda.

Data Badan Pusat Statistik juga menunjukkan bahwa upaya pengurangan pengangguran tidak

terlepas dari berbagai inisiatif strategis pemerintah. Hal ini tercermin dari tujuan Presiden Joko Widodo untuk menurunkan tingkat pengangguran menjadi 5,7% pada tahun 2024 sebagai bagian dari upaya yang lebih luas untuk memperkuat perekonomian Indonesia. Dampak penting dari masalah pengangguran adalah meningkatnya kemiskinan. Oleh karena itu, pemerintah juga mempunyai strategi pengentasan kemiskinan dengan melakukan upaya jangka pendek untuk menurunkan angka kemiskinan di Indonesia. Hal ini konsisten dengan upaya komprehensif untuk mengatasi masalah ketenagakerjaan dan memberi manfaat bagi masyarakat secara keseluruhan. Sementara itu, Organisasi Perburuhan Internasional (ILO) memperkirakan pengangguran bukan hanya masalah regional, melainkan masalah global. Tingkat pengangguran global diperkirakan akan terus meningkat pada tahun 2024 akibat stagnannya produktivitas dan perubahan dunia kerja yang begitu cepat. Hal ini menunjukkan bahwa negara dan pemangku kepentingan perlu bekerja sama untuk menciptakan solusi efektif dalam mengatasi masalah pengangguran secara keseluruhan.

Pelayanan publik oleh pemerintah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, salah satu masalah yang sering timbul dalam kaitannya antara pemerintah dengan masyarakat yaitu dalam bidang public service (pelayanan publik) itu sendiri, terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.

Permasalahan di Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya terdapat beberapa

penemuan masalah yang peneliti dapat yang menjadi dasar belum tercapainya kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para pencari kerja, salah satunya dalam pelayanan pembuatan kartu kuning (AK1) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya.

Sebagian besar orang pencari kerja belum mengetahui sejauh mana pentingnya kartu kuning ini atau kartu tanda pencari kerja (AK-1) bagi kalangan orang yang susah mendapatkan pekerjaan atau pun orang yang baru lulus menengah akhir atau lulus perkuliahan. Maksud dari AK-1 ini sebagai tanda bukti bahwa pencari kerja telah mendaftarkan diri pada Dinas Tenaga Kerja yang bertanggung jawab dibidang tenaga kerja Kota atau Kabupaten. Sering adanya para pembuat kartu kuning atau kartu tanda pencari kerja yang lupa membawa salah satu poin persyaratan, contohnya lupa membawa pas foto yang ukurannya tidak sesuai dengan yang dianjurkan pada saat pembuatan dilakukan di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya. Meskipun pembuatan kartu kuning atau kartu tanda pencari kerja bisa dilakukan dengan menggunakan system online, namun kendala yang dirasakan adalah minimnya kekuatan sinyal dari server Dinas Tenaga Kerja terhadap server pembuat kartu kuning. Saat ini dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dalam suatu fokus terhadap pelaksanaan pelayanan publik, partisipasi semua pihak sangat dibutuhkan bagi masyarakat terlebih dari para Aparatur Sipil Negara yang akan melaksanakan kegiatan birokrasi dalam melaksanakan pelayanan pada Lembaga Dinas Pemerintah yang ada di daerah tersebut. Penyelenggaraan pemerintahan yang memiliki kualitas dalam melayani masyarakat merupakan kebutuhan yang sangat medesak

khususnya pada masa reformasi sekarang ini. Arah pendekatannya yaitu difokuskan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sebagai upaya penyampaian kebijakan pemerintah pusat dan sekaligus sebagai pelaksana program pemerintahan.

Hal ini ditandai oleh adanya tuntutan bagi masyarakat, yang akan menunjang terciptanya kualitas pelayanan pada pemerintahan yang bersih dan berwibawa, tertib dan teratur dalam menjalankan tugas dan fungsi yang sesuai dengan aturan mengenai pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik muncul sebab, yaitu adanya masalah kepuasan terhadap proses pelayanan dilakukan ke masyarakat tersebut yang dilakukan oleh aparat pemerintah umumnya dan aparat pemerintah daerah khususnya.

Pelayanan publik yang menjadi salah satu fokus keberhasilan Good Government, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komperensif mengingat hal tersebut dapat dengan mudah dibuktikan dimana berbagai tuntutan pelayanan public sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat yang sehari-hari banyak kita lihat. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaharuan. Baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian hasilnya masih tetap belum dapat memuaskan masyarakat atau pelanggan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kekuasaan kerja pegawai. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan yang kuat dengan organisasi atau suatu badan pemerintah. Dalam jangka panjang suatu badan pemerintah dapat meningkatkan

kepuasan masyarakat dimana pelaksanaan pelayanan memaksimalkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman masyarakat yang kurang menyenangkan. Dalam hal ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi kualitas pelayanan yang diterimanya.

Oleh karena itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengerahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Dalam arti, kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan. Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya atau yang sering disebut dikalangan masyarakat Disnaker merupakan suatu Lembaga Dinas Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Tasikmalaya yang mengemban tugas di bidang ketenagakerjaan.

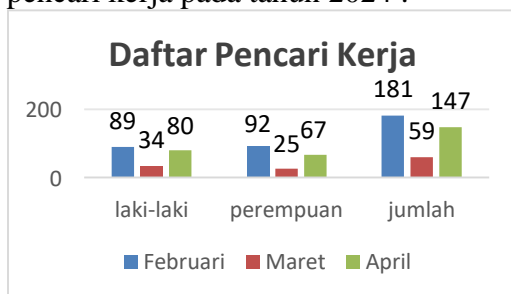
Disnaker dapat merencanakan solusi untuk mengurangi masyarakat yang tidak memiliki pekerjaan atau pengangguran di Kota Tasikmalaya dan langsung mengambil tindakan, sehingga tidak terjadi dampak negatif seperti tingginya angka pengangguran, rendahnya kualitas kesehatan, kemiskinan, dan kejahatan pun dapat diminimalkan, karena pengangguran dapat menimbulkan munculnya tindak kriminal karena kisis ekonomi. Prioritas utama yang perlu diperhatikan dalam menilai kualitas pelayanan pemerintah yaitu sejauh mana pelayanan itu dapat menciptakan tingkat kepuasan bukan keluhan dari masyarakat.

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, pemerintah membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, namun kebijakan ini

tidak akan tercapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal. Oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah. Kartu pencari kerja atau lebih dikenal dengan kartu Antar Kerja 1 (AK1) merupakan kartu tanda bukti pendaftar pencari kerja yang digunakan oleh para pencari kerja sebagai keterangan bahwa mereka belum dan sedang mencari kerja dan juga dijadikan sebagai salah satu syarat untuk melamar pekerjaan disebuah perusahaan atau instansi baik dinegeri atau swasta, meskipun tidak semua perusahaan atau instansi mengajukan syarat untuk memiliki kartu pencari kerja. Pada dasarnya, setiap kartu pencari kerja yang dihasilkan akan digunakan untuk statistik jumlah pencari kerja pada tahun yang bersangkutan agar dapat dibandingkan dengan jumlah lapangan pekerjaan yang ada, sehingga dapat menjadi koreksi atau landasan untuk meningkatkan jumlah lapangan kerja di Indonesia. Dinas Tenaga Kerja (Dinas Tenaga Kerja) merupakan instansi yang bertanggung jawab untuk menangani masalah pelayanan pembuatan kartu Antar Kerja 1 (AK1) di Indonesia.

Dinas Tenaga Kerja merupakan sebuah instansi pelayanan masyarakat dalam bidang ketenagakerjaan, harus selalu meningkatkan mutu pelayanan dari waktu ke waktu agar tetap dipercaya dan selalu menjadi pilihan utama bagi masyarakat dibidang ketenagakerjaan. Pembuatan kartu Antar Kerja 1 (AK1) ini yaitu dapat berfungsi untuk mendaftarkan jumlah para pencari kerja di Kota Tasikmalaya. Secara konsisten juga meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung

kelancaran pelayanan sesuai dengan fungsinya. Fungsi pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik ditingkat pusat maupun didaerah. Mengingat fungsi utama pemerintah yaitu melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja 1 (AK1). Berikut tabel data pencari kerja pada tahun 2024 :



Dengan adanya data ini, Dinas Tenaga Kerja dapat merencanakan solusi untuk mengurangi pengangguran di Kota Tasikmalaya dan langsung mengambil tindakan, sehingga tidak terjadi dampak negatif seperti tingginya angka pengangguran, rendahnya kualitas kesehatan, kemiskinan dan meningkatnya kejahatan pun dapat diminimalkan.

Prioritas utama yang perlu diperhatikan dalam menilai kualitas pelayanan pemerintah yaitu sejauh mana pelayanan itu dapat menciptakan tingkat kepuasan bukan keluhan dari masyarakat. Dalam arti, kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh setiap masyarakat. Pada kenyataannya saat ini pelayanan publik oleh aparat pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan misalnya dalam proses pelayanan sering kali tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Padahal Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam setiap instansi pemerintahan pasti ada, inilah permasalahan dari implementasi penyelenggaraan pemerintahan dan

masih banyak juga terdengar keluhan dari masyarakat yang menjadi dasar belum tercapainya kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat, salah satunya dalam pelayanan pembuatan kartu Antar Kerja 1 (AK1) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya, untuk itu peneliti melakukan observasi awal untuk melihat langsung proses pelayanan Kartu Antar Kerja 1 (AK1) pada dinas tersebut, kemudian peneliti menemukan beberapa masalah penting untuk mendukung penelitian ini yaitu:

1. Diduga masih rendahnya kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja merupakan salah satu masalah yang sering timbul dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu Antar Kerja 1 (AK1) kepada masyarakat. Karena telah ditemukan penyimpangan dalam pelayanan publik tersebut. Sumber daya manusia yang kurang tanggap dalam memberikan pelayanan, juga kepatuhan pegawai pelayanan terhadap Standar Minimum Pelayanan publik masih belum termanifestasikan dalam pelaksanaan tugas aparat pemerintah.
2. Pengetahuan dan penguasaan pemohon kartu Antar Kerja 1 (AK1) terhadap aplikasi online yang belum merata.
3. Terjadinya gangguan jaringan internet sehingga membuat pelayanan pembuatan kartu Antar Kerja 1 (AK1) terhambat.

Tiga masalah di atas yang menjadi inti dari keluhan masyarakat pembuat kartu Antar Kerja 1 (AK1) dalam proses pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya.

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang masalah diatas, maka peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang ada pada Dinas Tenaga Kerja Kota

Tasikmalaya yaitu kualitas pelayanan publik, birokrasi yang panjang dan adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan, sistem pelayanan publik yang belum diatur secara jelas/tegas.

Peneliti menyadari bahwa permasalahan yang terdapat dalam pelayanan kartu Antar Kerja 1 (AK1) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya sangat kompleks, akan tetapi dalam penelitian ini peneliti tidak dapat melakukan eksplorasi terhadap semua masalah pada Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya. Dalam hal ini peneliti memfokuskan penelitiannya hanya pada kualitas pelayanan pembuatan kartu Antar Kerja 1 (AK1) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya dengan melihat kesenjangan antara persepsi dengan ekspektasi para pembuat kartu Antar Kerja 1 (AK1).

Beranjak dari permasalahan di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Kartu Antar Kerja 1 (AK1) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya.”**

LANDASAN TEORI

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2015:51) menyatakan bahwa Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategik. Menurut Garvin yang dikutip Tjiptono (2015:62) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling

memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Ada 5 dimensi untuk mengukur Indikator kualitas pelayanan (Tjiptono; 2017), yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Kepedulian)

2. Kepuasan Masyarakat

Kata kepuasan (*satisfactions*) berasal dari kata “ *Statis* “ (artinya cukup baik, memadai), dan “ *Facio* “ (melakukan atau membuat), kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira, menurut Kotler yang dikutip kembali oleh Fandy Tjiptono (2012:312) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

Atmaja (2018:51) mengemukakan bahwa, “Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan”. Kepuasan adalah tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya (Lukman dalam Pasolong, 2007:144).

Adapun Indikator Kepuasan Masyarakat yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Spesifikasi

Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan serta Sarana dan Prasarana (Permenpan RB No. 14, 2017).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah metode yang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, karena data-data yang diperoleh berupa angka-angka dan pengolahannya akan menggunakan alat metode statistika dengan metode ini penulis juga dapat menguji hipotesis dari penelitian ini.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya, dimana peneliti akan mengampil populasi sebanyak 387 orang tiga bulan terakhir di tahun 2024. Kemudian dari jumlah populasi tersebut, dengan menggunakan rumus pengambilan sampel dari V. Wiratna (2018:110), diperoleh jumlah sampel sebanyak 79,46 yang dibulatkan menjadi 80.

Untuk mendapatkan data yang nantinya akan diolah pada SPSS versi 25 maka diperlukan pengumpulan data. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar angket yang kemudian baru di olah.

Pengolahan data di mulai dari melakukan pengujian validitas dan reliabilitas tersebut bertujuan untuk mengetahui apakah pernyataan sudah valid serta konsisten dalam kurun waktu ke waktu. Setelah melakukan kedua uji tersebut uji yang dilakukan selanjutnya adalah uji korelasi, analisis regresi linear sederhana, analisis koefisien determinasi dan analisis uji hipotesi. Dari hasil pengujian ini nantinya akan diperoleh jawaban dari pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen yang artinya akan ada

pengaruh atau tidak pada salah satu variabel maupun keduanya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 4.1

Karakteristik Responden

KARAKTERISTIK RESPONDEN	FREKUENSI
Jenis Kelamin :	
Laki – Laki	30
Perempuan	8
Usia Responden :	
17 – 25	67
26 – 35	9
36 - 55	4
Pendidikan :	
SD	1
SMP/Sederajat	0
SMA/Sederajat	65
Diploma	4
Sarjana	10

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS, setiap indikator dari butir pertanyaan kuesioner dinyatakan valid apabila rhitung lebih besar dari rtabel sebaliknya jika rhitung lebih kecil dari rtabel maka data tersebut dinyatakan tidak valid. Jadi dalam uji validitas ini peneliti menggunakan sampel sebanyak 80 responden dengan $df=n-2$ ($80-2=78$ responden), sehingga didapatkan nilai dari $rtabel = 0,2597$. Data tersebut dikatakan valid jika nilai rhitung $= > 0,2597$. Uji validitas tersebut menunjukkan bahwa semua pernyataan dari variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat(Y) dalam pernyataan kuesioner dinyatakan valid, karena nilai rhitung lebih besar dari rtabel.

Uji Reliabilitas

Uji realibilitas merupakan alat untuk menentukan kuesioner dari setiap indikator reliabel atau tidak. Data dapat dikatakan reliabel apabila tingkat alpha hitung $> 0,60$. Hasil pengujian

realibilitas Kualitas Pelayanan(x) mendapat nilai cronbach's alpha sebesar 0,951 dan realibilitas Kepuasan Masyarakat(Y) mendapat nilai cronbach's alpha sebesar 0,940. Hasil ini menunjukkan bahwa semua pernyataan memenuhi persyaratan dan dapat dikatakan reliabel.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 4.2

Hasil Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5.691	1.885		3.019	.003
	Kualitas Pelayanan	1.449	.070	.921	20.820	.001

a. Dependent Variable: y

Berdasarkan pada tabel 4.31 Coefficients diperoleh nilai a atau nilai constant (konstanta) sebesar 5.691 dan nilai b sebesar 1.449. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dirumuskan model Regresi linier sederhana dalam penelitian ini yang kemudian akan diinterpretasikan makna dari model persamaan Regresi linier sederhana , maka persamaannya adalah sebagai berikut :

$$Y = 5.691 + 1.449X_9$$

Artinya, nilai (a) atau konstanta sebesar 5.691 nilai ini menunjukkan bahwa pada saat standar operasional prosedur (X) bernilai nol atau tidak meningkat, maka kualitas produk (Y) akan tetap bernilai 5.691 . Koefisien regresi nilai (b) 1,499 (positif) yaitu menunjukkan pengaruh yang searah yang artinya jika standar operasional prosedur ditingkatkan sebesar satu satuan maka kualitas

produk akan meningkat sebesar 1,499 satuan.

Analisis Koefisien Korelasi

Tabel 4.3

Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.921 ^a	.847	.846	1.72843

a. Predictors: (Constant), x

Berdasarkan tabel 4.33 didapat hasil koefisien korelasi yaitu 0,921 menunjukkan bahwa terjadi korelasi yang termasuk kategori kuat. Nilai 0,921 berada diantara (0,80 – 1,000) menunjukkan adanya hubungan antara variabel X dan Y yang sangat kuat. Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pemohon Kartu AK1 pada Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya.

Analisis Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel 4.3 diperoleh nilai R Square yaitu sebesar 0,847. R Square disebut juga koefisien determinasi yang dimana nilai tesebut didapat dari pengkudratan koefisien korelasi (R) yaitu $0,921^2 = 0,847$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pemohon Kartu AK1 pada Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya sebesar 0,847 atau 84,7% dan sisanya 15,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Analisis Uji T

Coefficients ^a	
---------------------------	--

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.691	1.885		3.019	.003
Kualitas Pelayanan	1.449	.070	.921	20.820	.001

a. Dependent Variable: y

Berdasarkan hasil pada tabel 4.34 coefficients di dalam kolom t diketahui nilai sebesar 20.820 sedangkan t tabel yaitu sebesar 2,37511. Nilai t tabel diperoleh pada taraf nyata yaitu pada $\alpha = 0,01$ dk = n-2.

Dari hasil perhitungan dapat diperoleh bahwa $t \text{ tabel} < t \text{ hitung}$ yaitu $2,37511 < 20,820$ atau melihat signifikansi sebesar $0,000 < 0,01$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, jadi terbukti bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Kartu AK1 pada Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya.

Hipotesis yang di gunakan pada Penelitian ini dapat dilihat Sebagai berikut :

$H_0 : p = 0$: Diduga bahwa Kualitas Pelayanan Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Kartu AK1 pada Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya.

$H_a : p \neq 0$: Diduga bahwa Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat pemohon kartu AK1 pada Dinas Tenaga Kerja di Kota Tasikmalaya.

Pembahasan

Besarnya pengaruh variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat pemohon kartu

AK1 pada Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya sebesar 84,7% dan sisanya 15,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil uji t pada Kualitas Pelayanan yang diteliti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai sig $(0,000) < \alpha (0,01)$. Hasil penelitian ini sejalan dengan Juli Omar Sinaga (2016) dimana Kualitas Pelayanan yang diteliti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (survey dilakukan di Kantor Kecamatan Nongsa Kota Batam)

Dinas Tenaga Kerja merupakan sebuah instansi pelayanan masyarakat dalam bidang ketenagakerjaan, harus selalu meningkatkan mutu pelayanan dari waktu ke waktu agar tetap dipercaya dan selalu menjadi pilihan utama bagi masyarakat dibidang ketenagakerjaan. Pembuatan kartu Antar Kerja 1 (AK1) ini yaitu dapat berfungsi untuk mendaftarkan jumlah para pencari kerja di Kota Tasikmalaya. Secara konsisten juga meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan sesuai dengan fungsinya. Fungsi pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik ditingkat pusat maupun di daerah. Mengingat fungsi utama pemerintah yaitu melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja 1 (AK1).

SIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning di Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pembuat kartu kuning dan dapat dipersepsikan sangat baik. Pembuat kartu kuning/masyarakat menilai harapan akan sebuah pelayanan sesuai dengan kenyataan yang mereka terima, atau dengan kata lain Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya mampu memberikan pelayanan kepada pembuat kartu kuning sesuai dengan harapan mereka.
2. Kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diberikan dinas tenaga kerja kota Tasikmlaya dipersepsikan sangat tinggi/baik, artinya Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya sesuai dengan harapan masyarakat/pembuat kartu kuning dapat sangat PUAS.
3. Berdasarkan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pemohon Kartu AK1 pada Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya sebesar 0,847 atau 84,7% dan sisanya 15,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari penelitian di lapangan, pada dasarnya penelitian ini berjalan baik, namun bukan kekeliruan apabila peneliti ingin memberikan saran terkait lebih mempertahankan kepuasan masyarakat. Adapun saran yang diajukan peneliti maka peneliti adalah sebagai berikut:

1. Dinas Tenaga Kerja Kota Tasimalaya dalam hal SDM yang memebantu pelayanan sebaiknya diikut sertakan pada kegiatan Peningkatan SDM untuk memberikan kualitas pelayanan kartu kuning sehingga Masyarakat dalam hal Pencari Kerja tetap merasa sangat puas.
2. Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya dalam hal waktu penyelesaian permohonan kartu AK 1 agar lebih diefisienkan dengan memaksimal kan fungsi aplikasi Siap Kerja yang sudah tersedia.
3. Karena penelitian ini dipersepsikan sangat baik, secara keseluruhan untuk memepertahankan kualitas pelayanan terhdap kepuasan masyarakat, Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya mempertahankan kegiatan yang bertujuan terhadap upaya peningkatan kompetensi berupa pelatihan yang terkait dengan pengelolaan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Firmansyah, M. A., & Mahardhika, B. W. (2018). Pengantar manajemen. Bandung: Deepublish.
- Terry, G. R. (2008). Prinsip-prinsip manajemen.
- Stoner, J. A. (1986). Manajemen. Intermedia.
- CP, U., & CO, N. (2015). Henry Fayol's 14 principles of management: Implications for libraries and information centres. *Journal of Information Science theory and practice*, 3(2), 58-72.
- Hasibuan, A. A., Syah, D., & Marzuki, M. (2018). Manajemen Pendidikan Karakter di SMA:(Studi pada SMAN dan MAN di Jakarta). *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 4(02), 191-212.
- Edison, A., & Nugroho, A. P. A. (2020). The Effect of Leverage And Sales Growth On Earning Management. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 17(4), 3442-3454.

- Afandi, P. (2018). Manajemen sumber daya manusia (Teori, konsep dan indikator). Riau: Zanafa Publishing, 3.
- Marwansyah, M. (2014). *Spiritual Leadership: a Study of Indonesian Muslim Business Leaders*. University of Surrey (United Kingdom).
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Cetakan ke-8)*. Jakarta: Kencana.
- Hasibuan, M. S., & Hasibuan, H. M. S. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi aksara.
- Kasmir, K., & SE, M. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Bintoro, D., & Daryanto, D. (2017). *Manajemen penilaian kinerja karyawan*. Yogyakarta: Gava Media, 15.
- Sinambela, L. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja*. Bumi Aksara.
- Rivai, V. (2016). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*.
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).
- Fitriyani, E., & Pramusinto, H. (2018). Pengaruh fasilitas perpustakaan, kualitas pelayanan, dan kinerja pustakawan terhadap minat berkunjung masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 7(2), 585-595.
- Winarsih, S., & Atik, R. (2012). *Service Management*.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Empat, P. S. Alma, B. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Anugraha, W., & Sitohang, S. (2015). Pengaruh Produk, Harga, Promosi, dan Merek terhadap Keputusan Pembelian Ulang. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. 4, No 10. Jurnal EMBA Vol. 2(3)*, 1550-1562.
- Tjiptoherijanto, P., Manurung, M., Hall, R. H., & Edition, E. (2019). *STRUKTUR DAN BUDAYA ORGANISASI DALAM MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. Aang rahmatulloh, 95.
- Zamroni, Z., Afifuddin, A., & Widodo, R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Respon Publik*, 13(2), 75-82.
- Kurniawan, A., Chabibi, M., & Dewi, R. S. (2020). Pengembangan sistem informasi pelayanan desa berbasis web dengan metode prototyping pada Desa Leran. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 7(1), 114-121.
- Riyanto, A. (2018). Implikasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 117-124.
- Danang Sunyoto, S. H., Se, M. M., & Fathonah Eka Susanti, S. E. (2015). *Manajemen pemasaran jasa*. Media Pressindo.
- Suryati, L. (2015). *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam*

- Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan . Publikasikan lebih dalam.
- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Ugm Press.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Agus, A., Barker, S., & Kandampully, J. (2007). An exploratory study of service quality in the Malaysian public service sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24(2), 177-190.
- Indrasari, M. (2019). PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan. unitomo press.
- Yamit, Z. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) dan Keunggulan Bersaing Studi pada Paguyuban Drivergo-Car Tugu Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2007). Pelayanan, kepuasan kualitas.
- Kotler, P., & Keller, KL (2009). Manajemen pemasaran.
- Supranto, J. (2011). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar/oleh J. Supranto.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49-63.
- Empat, P. S. Alma, B.(2007). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: CV Alfabeta.
- Anugraha, W., & Sitohang, S.(2015). Pengaruh Produk, Harga, Promosi, dan Merek terhadap Keputusan Pembelian Ulang. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. 4*, No 10. *Jurnal EMBA Vol, 2(3)*, 1550-1562.
- Tjiptoherijanto, P., Manurung, M., Hall, R. H., & Edition, E. (2019). STRUKTUR DAN BUDAYA ORGANISASI DALAM MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK. Aang rahmatulloh, 95.
- Zamroni, Z., Afifuddin, A., & Widodo, R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Respon Publik*, 13(2), 75-82.
- Suryati, L. (2015). Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan . Publikasikan lebih dalam.
- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Ugm Press.