

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PENCARI KERJA YANG AKAN
MEMBUAT KARTU AK.1 (KARTU KUNING) DI
DINAS TENAGA KERJA KOTA BEKASI**

ASRI LESTARI

Program Magister Administrasi dan Kebijakan Publik

Email: 45ri.lestari@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, daya tanggap, jaminan, empati dan kehandalan,) terhadap kepuasan pencari kerja.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, dengan menggunakan prespektif pendekatan kuantitatif, yang bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan hubungan (korelasi) serta pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pencari kerja (Y) yang diteliti serta data yang diperoleh dan dikumpulkan disusun secara sistematis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik (X₁), daya tanggap (X₂), jaminan (X₃), empati (X₄) dan kehandalan (X₅) berpengaruh positif terhadap kepuasan pencari kerja, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara menyeluruh kualitas pelayanan telah dilaksanakan dan dijalankan sesuai dengan harapan pencari kerja.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality (physical evidence, responsiveness, assurance, empathy and reliability,) on job seeker satisfaction.

The research method used is a descriptive method, using a quantitative approach perspective, which aims to find out and explain the relationship (correlation) and the influence between service quality (X) on job seeker satisfaction (Y) studied and the data obtained and collected are arranged systematically.

The results of the study show that physical evidence (X₁), responsiveness (X₂), assurance (X₃), empathy (X₄) and reliability (X₅) have a positive effect on job seeker satisfaction. So it can be concluded that overall service quality has been carried out and carried out in accordance with with the hope of job seekers.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki tugas pokok atau fungsi dasar pemerintahan yakni “pelayanan” dalam bentuk memberikan pelayanan umum kepada masyarakat

secara keseluruhan. Pelayanan Publik oleh pemerintah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, akan tetapi 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 yang berkualitas kepada masyarakat. (Lia Muliawati, 2019)

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan, hal ini bertujuan sebagai Pedoman Standar Pelayanan dalam memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat namun semua ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal.

Dinas Tenaga Kerja merupakan sebuah instansi pelayanan masyarakat dalam bidang ketenagakerjaan, harus selalu meningkatkan mutu pelayanan dari waktu ke waktu agar tetap dipercaya masyarakat.

AK.1 atau lebih dikenal dengan kartu kuning 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 di sebuah perusahaan atau instansi baik dinegeri atau swasta, meskipun tidak semua perusahaan atau instansi mengajukan syarat untuk memiliki AK.1 atau kartu kuning. Pada dasarnya, pembuatan AK.1 atau kartu kuning ini dapat berfungsi untuk mendata jumlah para pencari kerja yang ada di Kota Bekasi.

Setiap AK.1 atau kartu kuning yang dibuat oleh pencari kerja 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 (Disnaker) merupakan instansi yang bertanggung jawab untuk menangani masalah pelayanan dalam pembuatan AK.1 atau kartu kuning di Indonesia.

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 aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan misalnya dalam proses pelayanan sering kali tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Masih banyak terdengar keluhan dari masyarakat yang menjadi dasar belum tercapainya kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat, salah satunya dalam pelayanan pembuatan kartu AK.1 (kartu kuning) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi.

Beranjak dari permasalahan di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap**

Tingkat Kepuasan Pencari Kerja Yang Akan Membuat Kartu AK.1 (Kartu Kuning) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi “.

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Pengertian Kualitas Pelayanan

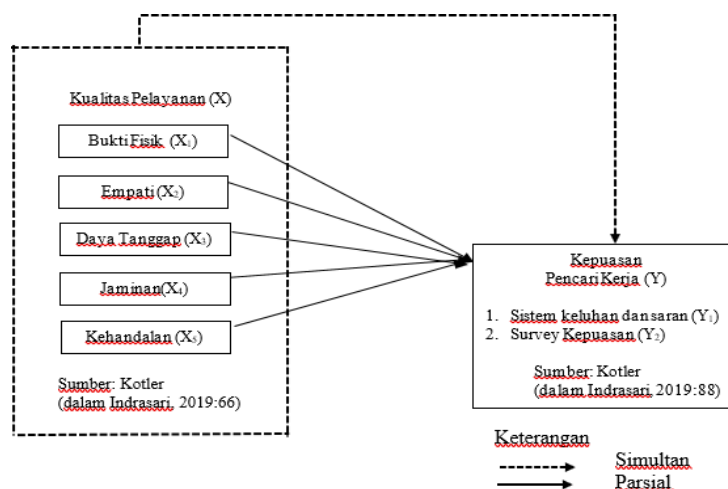
Setiap proses penyelenggaraan pelayanan publik, juga harus memiliki adanya suatu standar pelayanan dengan indikator yang jelas sebagai alat ukur dari kualitas pelayanan Menurut Goetsch dan Davis (dalam Nurdin, 2019:15) menyatakan bahwa “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Sedangkan Menurut Zeithmal, V. A., Berry, L. L., dan Parasuraman, A. (dalam Rahayu, 2019 : 22) menjelaskan “kualitas layanan sebagai perbandingan antara ekspektasi layanan terhadap persepsi kinerja layanan yang diterima”.

Pengertian Kepuasan

Kepuasan atau satisfaction dari bahasa latin ”satis” (artinya cukup baik) dan “facto” (melakukan atau membuat) dengan demikian kepuasan dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu atau sesuatu yang memadai. Menurut Sedamaryanti (2009 : 264) bahwa “kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang di rasakan dengan harapan”

Sedangkan menurut Kotler (dalam Rahayu, 2019 : 49) menjelaskan bahwa “Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja layanan yang dirasakan dengan harapan layanan”.

Kerangka Berpikir



Gambar 1
Kerangka Berpikir

Hipotesis

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Ada pengaruh simultan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pencari kerja yang akan membuat kartu AK.1 (kartu kuning) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi.
2. Ada pengaruh parsial bukti fisik, ketanggapan, jaminan, empati dan kehandalan terhadap kepuasan pencari kerja yang akan membuat kartu AK.1 (kartu kuning) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi.

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Obyek Penelitian

Obyek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pencari kerja yang akan membuat kartu AK.1 (kartu Kuning) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode penelitian dengan menggunakan prespektif dengan pendekatan kuantitatif yang akan digunakan untuk mengetahui dan menjelaskan hubungan(korelasi) serta pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pencari kerja (Y) yang diteliti serta data yang diperoleh dan dikumpulkan disusun secara sistematis.

Variabel

- a. Variabel bebas (*independen variable*) adalah variabel yang menentukan arah atau perubahan tertentu pada variabel tergantung, sebaliknya variabel bebas berada pada posisi yang lepas dari pengaruh variabel tergantung. Variabel bebas (*independen variable*) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.
- b. Variabel terikat (*dependend variable*)
Variabel tergantung (*dependend variable*) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel tergantung (*dependend variable*) dalam penelitian ini adalah kepuasan pencari kerja.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pencari kerja yang akan membuat kartu AK.I (Kartu Kuning) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi. Adapun jumlah populasi yang di ambil sebanyak 100 orang pencari kerja yang membuat AK.I (Kartu Kuning).

Sampel

Dalam penelitian ini, penulis mempersempit populasi dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan tabel morgan, maka berdasarkan tabel morgan penulis menetapkan jumlah responden sebanyak 80 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu dengan (1) Angket atau kuisisioner yaitu dengan mengajukan sejumlah daftar pertanyaan/ Pernyataan yang ditujukan untuk mengetahui dengan jelas berbagai informasi seputar penelitian yang akan dilakukan. (2) Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti melalui pengamatan secara langsung terhadap obyek yang diteliti.

Uji Instrumen

Uji Validitas Instrumen

Untuk Mengetahui validitas angket maka penulis menggunakan rumus korelasi Product Moment. Adapun rumus korelasi Product Moment (Siyoto dan Sodik, 2015: 89) adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)} \cdot \sqrt{(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi

$\sum X$ = Jumlah skor butir

$\sum Y$ = Jumlah skor total

N = Jumlah sampel

Uji Reliabilitas Instrumen

Dalam mencari reliabilitas dalam penelitian ini penulis menggunakan teknis Cronbach Alpha untuk menguji reliabilitas. Teknik ini digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 0 – 1, tetapi merupakan rentangan antara beberapa nilai, misalnya 0 – 10 atau 0 – 100, atau bentuk skala 1 – 3, atau 1 – 5 atau 1 – 7 dan seterusnya dapat dilakukan koefisien alpha ($\hat{\alpha}$) dari Cronbach. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$r_{tt} = \left[\frac{K}{K-1} \right] \cdot \left[1 - \frac{\sigma^2_b}{\sigma^2_t} \right]$$

Dimana: r_{ii} = reliabilitas instrumen
 k = banyak butir pertanyaan
 σ^2 = varian total
 \sum_{obz} = jumlah varian butir

Teknik Analisis Data

Beberapa metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain: Data yang terkumpul dalam penelitian ini akan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif dan Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Menggunakan analisis jalur (*path analysis*) karena untuk mengetahui hubungan sebab akibat, dengan tujuan menerangkan pengaruh langsung atau tidak langsung antar variabel eksogen dengan variabel endogen.

Path analysis merupakan teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang inheren antar variabel yang disusun berdasarkan urutan temporer dengan menggunakan koefisien jalur sebagai besaran nilai dalam menentukan besarnya pengaruh variabel independen exogenous terhadap variabel dependen endogenous.

Uji Hipotesis

a. Pengujian Secara Simultan (Uji F)

Uji F untuk mengetahui semua variabel independen maupun menjelaskan variabel dependennya, maka dilakukan uji hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji statistik F .

Hipotesis penelitian dinyatakan kedalam Hipotesis Statistik yaitu :

$$H_0 : P_{YX_1} \dots P_{YX_5} = 0$$

$$H_1 : \text{Sekurang-kurangnya ada sebuah } P_{YX_1} \neq 0, 1 = 1, 2, \dots 5.$$

Menggunakan statistik uji F , dengan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{(n-k-1)R^2Y(X_1, X_2)}{k(1-R^2Y(X_1, X_2))}$$

Dimana:

k = jumlah variabel

n = jumlah data

b. Pengujian Secara Parsial (Uji *t*)

Uji statistik *t* disebut juga uji signifikan individual. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan H_0 ditolak atau H_1 diterima dari hipotesis yang telah dirumuskan. Membuat hipotesis seperti berikut ini:

$H_0 : \rho_{YX_i} = 0$

$H_1 : \rho_{YX_i} \neq 0$

Pengujian menggunakan uji *t*, dengan rumus sebagai berikut:

$$t_1 = \frac{PYX_i}{\sqrt{\frac{1-R^2Y(X1,X2)C_{ii}}{n-k-1}}}; = 1,2$$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya. Perhitungan validitas butir ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS.

1) Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Hasil uji validitas terhadap 10 butir instrumen variabel kualitas pelayanan yang diuji cobakan terhadap 15 orang yang bukan sampel sebagai berikut :

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel
Kualitas Pelayanan (X)

Nomor Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,795	0,514	Valid
2	0,919	0,514	Valid
3	0,742	0,514	Valid
4	0,549	0,514	Valid
5	0,837	0,514	Valid
6	0,780	0,514	Valid
7	0,843	0,514	Valid
8	0,919	0,514	Valid

9	0,844	0,514	Valid
10	0,911	0,514	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2023

Dari hasil perhitungan uji validitas instrumen ini didapatkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($r_{tabel} = 0,514$), maka butir pernyataan variabel kualitas pelayanan semuanya valid.

2) Uji Validitas Variabel Kepuasan Pencari Kerja

Hasil uji validitas terhadap 4 butir instrumen variabel kepuasan pencari kerja yang diuji cobakan terhadap 15 orang yang bukan sampel sebagai berikut :

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel
Kepuasan Pencari Kerja (Y)

Nomor Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,901	0,514	Valid
2	0,775	0,514	Valid
3	0,901	0,514	Valid
4	0,901	0,514	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2023

Dari hasil perhitungan uji validitas instrumen ini didapatkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($r_{tabel} = 0,514$), maka butir pernyataan variabel kepuasan pencari kerja semuanya valid.

Uji Reliabilitas Kuisisioner

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel atau konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai (α) 0,70. Hasil perhitungan uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,939	Reliabel
Kepuasan Pencari Kerja (Y)	0,894	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa perhitungan uji reliabilitas instrumen kualitas pelayanan (variabel X) diperoleh koefisien reliabilitas 0,939 yang berarti bahwa instrument reliabel masuk dalam kategori sangat tinggi. Dan instrumen kepuasan pencari kerja (variabel Y) diperoleh koefisien reliabilitas 0,894 yang berarti bahwa instrumen reliabel masuk dalam kategori sangat tinggi.

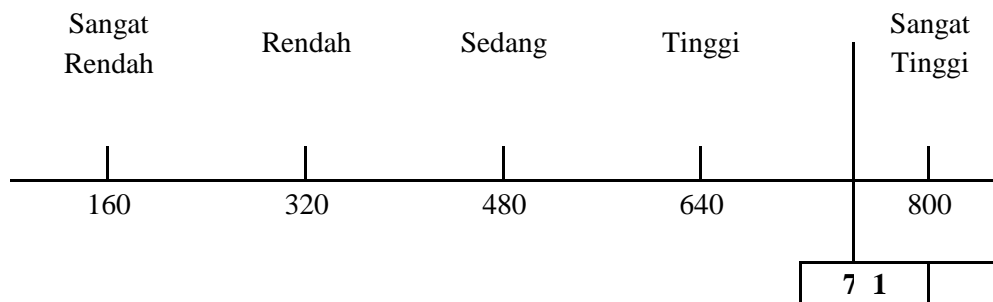
Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi. Responden atau sumber data adalah para pencari kerja yang akan membuat kartu AK.1 (kartu kuning) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi. Jumlah responden yang diambil dari populasi sebanyak 80 responden, masing-masing responden memberikan respon terhadap angket yang terdiri dari 17 item pernyataan, yang terdiri 13 item pernyataan berkaitan dengan kualitas pelayanan dan 4 item pernyataan mewakili variabel kepuasan pencari kerja, dimana untuk setiap item pernyataan disertai dengan 5 alternatif jawaban.

1. Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan ini terdiri dari dimensi-dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

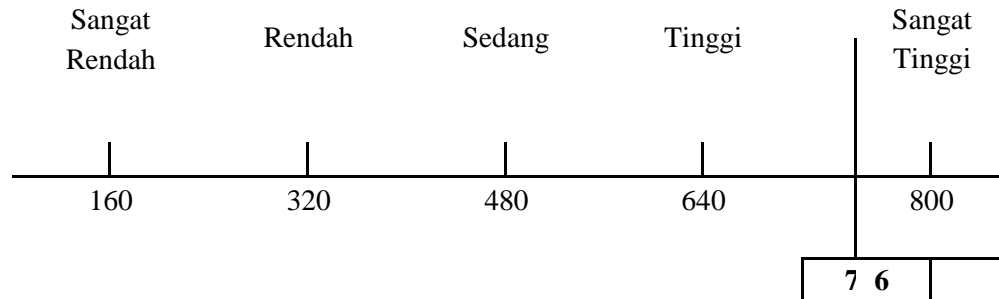
a. Dimensi Bukti Fisik



Gambar 2
Nilai Kuartil untuk Dimensi Bukti Fisik

Gambar rentang nilai di atas menunjukkan bahwa posisi kecenderungan jawaban responden untuk dimensi bukti langsung yang dimiliki para pegawai berada pada rentang jawaban tinggi = 761. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa responden menilai pegawai dinas tenaga kerja kota bekasi berpenampilan rapih dan bersikap sopan serta ruang pelayanan yang rapih dan bersih.

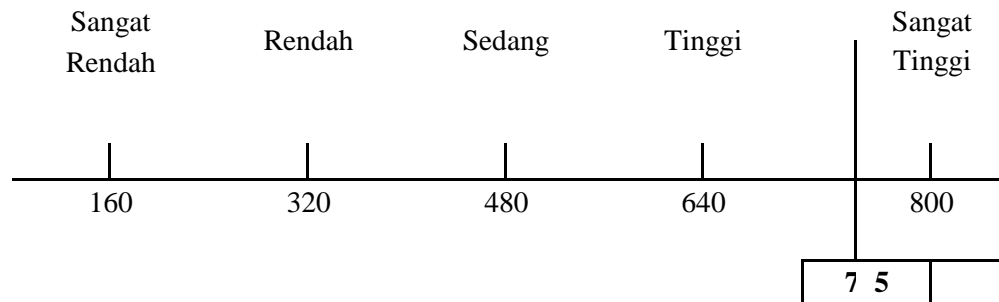
b. Dimensi Daya Tanggap



Gambar 3
Nilai Kuartil untuk Dimensi Daya Tanggap

Gambar rentang nilai di atas menunjukkan bahwa posisi kecenderungan jawaban responden untuk dimensi daya tanggap yang dimiliki para pegawai berada pada rentang jawaban tinggi = 756. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa responden setuju atas kecepatan dan kesigapan pegawai dalam menjawab pertanyaan serta melayani para pencari kerja yang akan membuat kartu AK.I (Kartu Kuning) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi.

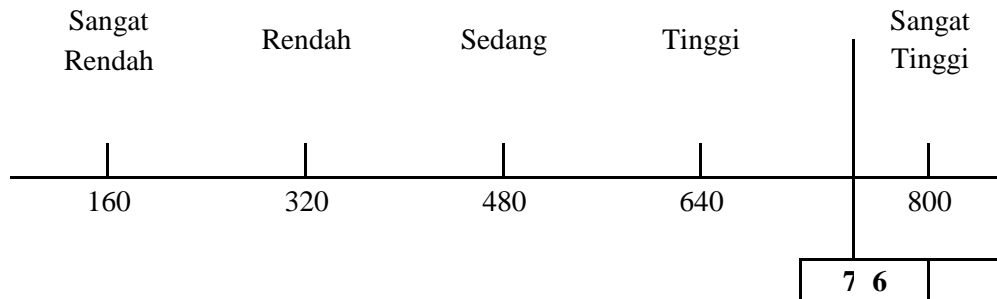
c. Dimensi Jaminan



Gambar 4
Nilai Kuartil untuk Dimensi Jaminan

Gambar rentang nilai di atas menunjukkan bahwa posisi kecenderungan jawaban responden untuk dimensi jaminan yang dimiliki para pegawai berada pada rentang jawaban tinggi = 755. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa responden setuju atas pelayanan pegawai yang tepat waktu dan pemberian informasi yang jelas pada para pencari kerja yang akan membuat kartu AK.I (Kartu kuning) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi.

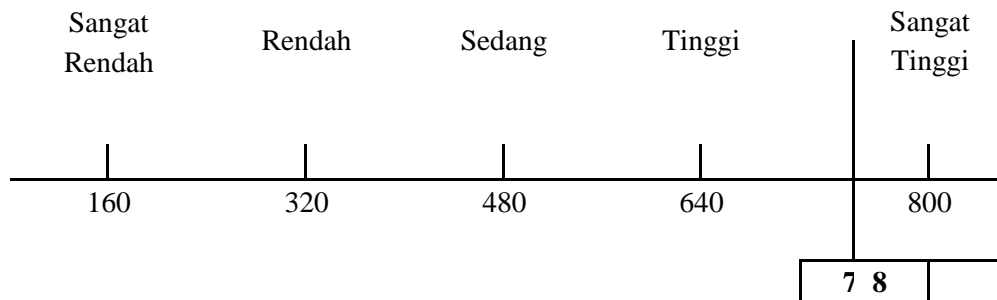
d. Dimensi Empati



Gambar 5
Nilai Kuartil untuk Dimensi Empati

Gambar rentang nilai di atas menunjukkan bahwa posisi kecenderungan jawaban responden untuk dimensi empati yang dimiliki para pegawai berada pada rentang jawaban tinggi = 756. Sehingga dapat di tarik kesimpulan bahwa responden setuju atas sikap pegawai dalam melayani dengan ramah dan memberikan sapaan/perhatian kepada para pencari kerja yang akan membuat kartu AK.I (Kartu Kuning) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi.

e. Dimensi Kehandalan

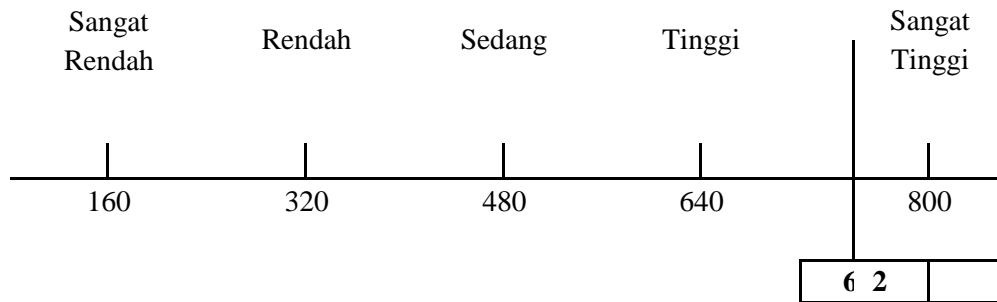


Gambar 6
Nilai Kuartil untuk Dimensi Kehandalan

Gambar rentang nilai di atas menunjukkan bahwa posisi kecenderungan jawaban responden untuk dimensi kehandalan yang dimiliki para pegawai berada pada rentang jawaban tinggi = 758. Sehingga dapat di tarik kesimpulan bahwa responden setuju atas ketelitian pegawai dalam melayani dan kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan pencari kerja yang akan membuat kartu AK.1 (Kartu Kuning) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi.

2. Variabel Kepuasan Pencari Kerja

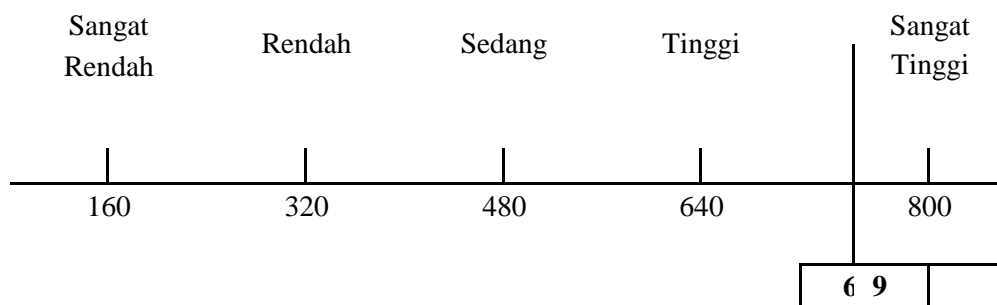
a. Dimensi Sistem Keluhan Dan Saran



Gambar 7
Nilai Kuartil untuk Dimensi Sistem Keluhan dan Saran

Gambar rentang nilai di atas menunjukkan bahwa posisi kecenderungan jawaban responden untuk dimensi jaminan yang dimiliki para pegawai berada pada rentang jawaban tinggi = 692. Sehingga dapat di tarik kesimpulan bahwa responden setuju atas kemampuan pegawai dalam menangani keluhan para pencari kerja dan tersedianya kotak untuk menerima saran dan kritik dari para pencari kerja.

b. Dimensi Survey Kepuasan



Gambar 8
Nilai Kuartil untuk Dimensi Survey Kepuasan

Gambar rentang nilai di atas menunjukkan bahwa posisi kecenderungan jawaban responden untuk dimensi jaminan yang dimiliki para pegawai berada pada rentang jawaban tinggi = 699. Sehingga dapat di tarik kesimpulan bahwa responden merasa puas dengan kinerja pegawai cekatan dan tanggap dan merasa puas dengan kebersihan dan kerapihan ruang pelayanan.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pencari kerja dimaksudkan untuk mengungkapkan dan menjelaskan hasil penelitian serta menganalisis hasil penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif membahas pengujian hipotesis. Untuk lebih jelasnya pembahasan dapat dilihat sebagai berikut:

Pembahasan Secara Simultan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pencari Kerja

Berdasarkan hasil analisis uji kontribusi pengaruh, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pencari kerja adalah sebesar 891 atau 89,1 %, menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pencari kerja. Kualitas pelayanan terdiri dari dimensi yaitu dimensi bukti fisik (*Tangible*), daya tanggap (*Responsive*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*) dan kehandalan (*Reability*), berpengaruh sangat kuat terhadap kepuasan pencari kerja yang terdiri dari dimensi yaitu dimensi sistem keluhan dan saran dan dimensi survey kepuasan.

Hasil penelitian ini tanggapan responden dapat di interpretasikan bahwa sebenarnya kecenderungan jawaban pencari kerja sudah merasa puas, walaupun sebenarnya kualitas pelayanan yang mereka terima dari pegawai masih ada yang kurang baik. Begitu juga dapat diasumsikan bahwa pencari kerja sudah cenderung merasa puas walaupun ada beberapa komponen dalam pelaksanaannya belum optimal dengan sangat baik. Untuk mengatasi perbedaan antara apa seharusnya diharapkan oleh pencari kerja dengan apa yang diterima.

Pembahasan Secara Parsial Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pencari Kerja

1. Pembahasan Pengaruh Dimensi Bukti Fisik (X_1) Terhadap Kepuasan Pencari Kerja.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik yang dimiliki para pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pencari kerja adalah sebesar 0,07 atau 7 %.. Hal ini menunjukkan bahwa komponen bukti fisik telah memberikan pengaruh yang berarti bagi penilaian tingkat kepuasan pencari kerja. Tingginya pengaruh komponen bukti fisik terhadap kepuasan pencari kerja di perlihatkan oleh kondisi penampilan pegawai dan kondisi ruang pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi.

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh komponen bukti fisik terhadap kepuasan pencari kerja dapat dianalisis melalui masing-masing indikator yang berkaitan dengan penampilan pegawai dan kondisi ruang pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi.

2. Pembahasan Pengaruh Dimensi Daya Tanggap (X₂) Terhadap Kepuasan Pencari Kerja.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap yang dimiliki para pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pencari kerja adalah sebesar 0,203 atau 20,3 %.. Hal ini menunjukkan bahwa komponen daya tanggap telah memberikan pengaruh yang berarti bagi penilaian tingkat kepuasan pencari kerja. Tingginya pengaruh komponen daya tanggap terhadap kepuasan pencari kerja di perlihatkan oleh kecepatan pegawai dalam melayani dan kesigapan pegawai dalam menjawab pertanyaan dari para pencari kerja, sehingga daya tanggap menjadi salah satu penentu dari berhasil atau tidaknya pegawai dalam memperhatikan para pencari kerja yang akan membuat kartu AK.1 (kartu kuning) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi.

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh komponen daya tanggap terhadap kepuasan pencari kerja dapat dianalisis melalui masing-masing indikator diantaranya kecepatan pegawai dalam melayani dan kesigapan pegawai dalam menjawab pertanyaan dari para pencari kerja yang akan membuat AK.1 (kartu kuning) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi.

3. Pembahasan Pengaruh Dimensi Jaminan (X₃) Terhadap Kepuasan Pencari Kerja.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa dimensi jaminan yang dimiliki para pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pencari kerja adalah sebesar 0,228 atau 22,8 %.. Hal ini menunjukkan bahwa komponen jaminan telah memberikan pengaruh yang berarti bagi penilaian tingkat kepuasan pencari kerja. Tingginya pengaruh komponen jaminan terhadap kepuasan pencari kerja di perlihatkan oleh pelayanan pegawai yang tepat waktu dan pemberian informasi yang jelas pada para pencari kerja yang akan membuat kartu AK.I (kartu kuning), sehingga jaminan menjadi salah satu penentu dari berhasil atau tidaknya pegawai dalam memperhatikan para pencari kerja yang akan membuat AK.1 (kartu kuning) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi.

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh komponen jaminan terhadap kepuasan pencari kerja dapat dianalisis melalui masing-masing indikator diantaranya pelayanan pegawai yang tepat waktu dan pemberian informasi yang jelas pada para pencari kerja yang akan membuat kartu AK.I (kartu kuning)

4. Pembahasan Pengaruh Dimensi Empati (X₄) Terhadap Kepuasan Pencari Kerja.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa dimensi empati yang dimiliki para pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pencari kerja adalah sebesar 0,214 atau 21,4 % . Hal ini menunjukkan bahwa komponen empati telah memberikan pengaruh yang berarti bagi penilaian tingkat kepuasan pencari kerja. Tingginya pengaruh komponen empati terhadap kepuasan pencari kerja di perlihatkan oleh keramahan dan perhatian pegawai dalam melayani, sehingga empati menjadi

salah satu penentu dari berhasil atau tidaknya pegawai dalam memperhatikan para pencari kerja yang akan membuat AK.1 (kartu kuning) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi.

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh komponen empati terhadap kepuasan pencari kerja dapat dianalisis melalui masing-masing indikator diantaranya keramahan dan perhatian pegawai dalam melayani para pencari kerja yang akan membuat AK.1 (kartu kuning) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi.

5. Pembahasan Pengaruh Dimensi Kehandalan (X₅) Terhadap Kepuasan Pencari Kerja.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa dimensi kehandalan yang dimiliki para pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pencari kerja adalah sebesar 0,176 atau 17,6 %. Hal ini menunjukkan bahwa komponen kehandalan telah memberikan pengaruh yang berarti bagi penilaian tingkat kepuasan pencari kerja. Tingginya pengaruh komponen kehandalan terhadap kepuasan pencari kerja di perlihatkan oleh ketelitian pegawai dalam melayani dan kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan para pencari kerja, sehingga kehandalan menjadi salah satu penentu dari berhasil atau tidaknya pegawai dalam memperhatikan para pencari kerja yang akan membuat AK.1 (kartu kuning) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi.

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh komponen kehandalan terhadap kepuasan pencari kerja dapat dianalisis melalui masing-masing indikator diantaranya ketelitian pegawai dalam melayani dan kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan para para pencari kerja yang akan membuat kartu Ak.1 (kartu kuning).

6. Pembahasan Pengaruh Variabel Lain (□) Terhadap Kepuasan Pencari Kerja.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh adanya pengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (X₁), daya tanggap (X₂), jaminan (X₃) dan empati (X₄) dan kehandalan (X₅) terhadap kepuasan pencari kerja (Y), yang berpengaruh sebesar 89,1 % sedangkan selebihnya yaitu sebesar 10,9 % di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pencari Kerja Yang Akan Membuat Kartu AK.1 (Kartu Kuning) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi”, dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara simultan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pencari kerja, dengan demikian variabel kualitas pelayanan merupakan variabel penting dan yang berpengaruh terhadap penilaian kepuasan pencari kerja, namun masih ada variabel lain yang masih berpengaruh terhadap kepuasan pencari kerja yang perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.
2. Secara parsial besarnya pengaruh kualitas pelayanan melalui dimensi bukti fisik (*Tangible*), daya tanggap (*Responsive*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Emphaty*) dan kehandalan (*Reability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pencari kerja, namun hasil perhitungan menunjukkan variasi nilai yang tidak sama diantara komponen-komponen tersebut pengaruhnya terhadap kepuasan pencari kerja. Dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa ada satu komponen yang berpengaruh paling besar terhadap tingkat kepuasan pencari kerja adalah komponen jaminan (*Assurance*) artinya komponen ini sangat dominan dan menentukan terhadap tingkat kepuasan pencari kerja sedangkan yang paling kecil pengaruhnya adalah bukti fisik (*Tangible*) namun tetap dimensi ini cukup berpengaruh dan cukup menentukan terhadap tingkat kepuasan pencari kerja.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka berikut ini beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi, sebagai berikut:

a. Bagi Akademik

1. Sebaiknya dilakukan penelitian lebih lanjut bagi peningkatan ilmu administrasi publik yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pencari kerja, terutama yang berkaitan dengan variabel-variabel kualitas pelayanan.
2. Penelitian lanjutan diharapkan dapat mendukung hasil-hasil penelitian ini untuk memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu administrasi publik.

b. Bagi Kegunaan Praktis

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka penulis menyarankan agar Dinas Tenaga Kerja lebih mengoptimalkan penerapan dan perbaikan yang berkesinambungan serta meningkatkan pemberdayaan sumber daya manusia (pegawai) serta peningkatan fasilitas pelayanan, diusahakan agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.
2. Selanjutnya untuk mengukur kepuasan pencari kerja maka perlu ditingkatkan antara lain : ruang pelayanan yang nyaman, sikap pegawai yang ramah, sopan serta kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan para pencari kerja yang akan membuat kartu AK.1 (kartu kuning).

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf. 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Cetakan 1. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Ananda, Rusydi dan Fadhli, Muhammad. 2018. *Statistik Pendidikan Teori Dan Praktik Dalam Pendidikan*. Cetakan 1. Medan : Widya Puspita
- Indrasari, Meithiana.2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Cetakan 1. Surabaya: Unitomo Press.
- Jonathan, Sarwono. 2011. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*. Vol. 11, No. 2. Jakarta: Ukrida.
- Lia Muliawati. (2019). PELUANG DAN TANTANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DI ERA DISRUPSI. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 1-11.
- Muliawaty, Lia. 2013. *Administrasi Publik Teori Kontemporer*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Nurdin, Ismail.2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Prilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia.
- Pasolong, Harbani. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Cetakan 9. Bandung:Alfabeta.
- Rahayu, Sri. 2019.*Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Objek Wisata*.Cetakan 1. Palembang : Anugera Jaya.
- Rifa'i, Khamdan. 2019. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta : Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Sedamaryanti.2009.*Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan Yang Baik)*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Syahrur dan Salim. 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Citapustaka Media.
- Siyoto, Sandu dan Sodik Ali.2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Cetakan 1. Yogyakarta : Literasi Media Publishing.
- Satibi, Iwan. 2017. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Lemlit Unpas Press.

Dokumen-Dokumen

Grestiyaning Harcahyani. 2010. Tesis “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Yang Di Moderasi Oleh Variabel Nilai”.

Suyitno. 2014. Tesis “Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Banjar”.

Khadijah Nurani.2017. Tesis “Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Kereta Api Siantar Ekspres”.

Fitri Febriani Wahyu. 2017. Tesis” Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Bandung”.

Andi Muhammad Gunawan.2019. Tesis” Kualitas Pelayanan Samsat Masuk Desa Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek”.

Nurlaela, Elly dan Andriani, Liza.2018.Makalah “Paradigma *New Public Service*”