

Persepsi Penerima Layanan Jasa terhadap kualitas Layanan Pada Instansi Pemerintah

Lilis Endang Wijayanti¹,
Fran Sayekti², Bahagia
Tarigan³

Recieved, Maret, 2022
Revised, Maret, 2022
Accepted, Maret, 2022

ABSTRAK

Tujuan laporan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana persepsi penerima layanan terhadap kualitas layanan. Obyek penelitian adalah instansi pemerintah di Daerah Istimewa Yogyakarta, yaitu Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Dimensi kualitas layanan yang dianalisis meliputi dimensi kualitas layanan yang terdiri dari tangible (bukti fisik), kehandalan (reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance) dan Perhatian (Empathy). Data primer digunakan dalam penelitian ini. Data berupa tanggapan responden atas pertanyaan mengenai kualitas layanan. Kuesioner digunakan sebagai alat untuk memperoleh data. Kuesioner disebarkan pada pengguna jasa di Disnakertrans. Kuesioner yang dapat diolah 75 kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah mean atau rata-rata pendapat responden. Nilai rata-rata pendapat responden diproyeksikan menjadi ukuran kualitas layanan. Ukuran kualitas layanan dikategorikan menjadi kurang baik, baik dan sangat baik. Ukuran tidak baik apabila rata-rata nilai variabel berada pada 1 – 1,67, Ukuran baik apabila nilai rata-rata berada pada kisaran 1,67 sd 3,73 sedangkan kategori baik berada pada kisaran 3,74 – 5,00. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) responden mempunyai persepsi bahwa bukti fisik berkualitas dalam kategori sangat baik, (2) responden mempunyai persepsi bahwa dimensi kehandalan mempunyai kualitas baik, (3) Daya tanggap (responsiveness) menurut responden berkualitas baik, (4) Jaminan berkualitas kurang baik, (5) Perhatian (emphaty) dan empathy berkualitas baik.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Dimensi Kualitas Layanan, Instansi Pemerintah

ABSTRACT

The purpose of this research report is to analyze how service recipients perceive service quality. The object of research is a government agency in the Special Region of Yogyakarta, namely Manpower and Transmigration. The service quality dimensions analyzed include service quality dimensions consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and attention. Primary data used in this research. The data is in the form of responses to questions regarding service quality. Questionnaires are used as a tool to obtain data. Questionnaires were distributed to service users at the Manpower and Transmigration Office. Questionnaires that can be processed 75 questionnaires. The data analysis method used is the average or average opinion of the respondents. The average value of respondents' opinions is a measure of service quality. Service quality is categorized into less good, good and very good. The size is not good if the average value of the variable is in the 1 – 1.67, good size if the average value is in the range of 1.67 to 3.73 while the good category is in the range of 3.74 – 5.00. The results showed that: (1) respondents had a perception that the quality of physical evidence was in the very good category.

(2) respondents have a perception that the reliability dimension has good quality, (3) responsiveness according to respondents is of good quality, (4) quality assurance is not good, (5) attention (empathy) and empathy are of good quality.

Keywords: Service Quality, Service Quality Dimensions, Government Agencies

Cite this article as: Lilis Endang Wijayanti, Fran Sayekti, Bahagia Tarigan, Maret 2022. Persepsi Penerima Layanan Jasa terhadap kualitas Layanan Pada Instansi Pemerintah. Bulletin of Management and Business, Volume 3, Nomor 1, Pages 313-321. Malang: Universitas Widyagama.

DOI: <https://doi.org/10.31328/bmb.v1i2>

PENDAHULUAN

Kualitas layanan menjadi hal yang penting bagi instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan instansi yang memberikan layanan jasa pada masyarakat. Layanan jasa yang diberikan pada masyarakat merupakan kewajiban bagi pegawai pemerintah. Organisasi nirlaba yang tugas utamanya memberikan layanan jasa, kualitas jasa merupakan tolok ukur keberhasilan. Anisa (2018:28) mengatakan birokrasi pemerintah saat ini dituntut untuk memberikan layanan sesuai kespektasi masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan publik yang dilakukan birokrasi bukan melayani pelanggan tetapi melayani masyarakat. (Ratminto & Winarsih, 2009) menyatakan aparatur harus meningkatkan kualitas layanan instansinya. Kualitas layanan dapat ditingkatkan apabila aparatur pemerintah dalam mencermati apa yang diperlukan masyarakat. Dengan demikian instansi pemerintah harus mengikuti paradigma baru dalam pemberian layanan pada masyarakat, Paradigma baru dalam proses pemberian layanan menjadikan instansi pemerintah harus mampu memberikan layanan yang lebih baik pada masyarakat. Sehingga layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah menjadi lebih baik kualitasnya.

Layanan di instansi pemerintah terkadang belum sepenuhnya optimal. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY memiliki masalah apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat? Penelitian dilakukan di disnakertras karena disnakertras adalah instansi pemerintah yang intens melayani masyarakat secara langsung. Menurut Aziz (2012:151) layanan yang memenuhi harapan penerima layanan merupakan kualitas layanan yang baik. Dimensi kualitas pelayanan yaitu: bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), perhatian (empathy) merupakan cerminan kualitas layanan. Lima dimensi tersebut menjadi tolok ukur tinggi rendahnya kualitas layanan. Tampilan fisik dapat diartikan sebagai suasana nyaman, fasilitas untuk proses layanan tersedia dan pelanggan tidak kesulitan untuk menerima layanan. Dugaan awal adalah apabila instansi mempunyai fasilitas layanan yang memadai, maka masyarakat akan berasumsi bahwa instansi tersebut mempunyai kualitas layanan yang baik. Daya Tanggap (Responsiveness) adalah kemampuan instansi untuk melayani masyarakat dengan tepat dan cepat. Tepat dalam arti, pihak yang melayani mampu menerjemahkan keinginan masyarakat dengan tepat dan memberikan solusi yang mengatasi masalah. Layanan cepat berarti proses memberikan layanan dilakukan dalam waktu singkat. Kehandalan (reliability) adalah kemampuan instansi untuk memberikan layanan yang sesuai kebutuhan masyarakat. Instansi dikatakan handal apabila mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan penerima layanan dengan tepat dan tidak berbelit-belit. Jaminan (assurance), adalah jaminan kepastian yang diterima penerima layanan. Kepastian terkait waktu layanan dan kepastian solusi atas masalah yang dihadapi penerima layanan, merupakan cerminan kualitas layanan. Assurance menjadikan penerima layanan merasa puas dengan jawaban yang diberikan pemberi layanan. Empathy merupakan bentuk

perhatian yang diberikan pemberi layanan kepada penerima layanan. Penerima layanan akan merasa dihargai sehingga merasa diperlakukan dengan sangat baik. Penerima layanan yang merasa dihargai akan mempunyai persepsi bahwa layanan yang dia terima berkualitas baik. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas layanan di disnakertrans. Kualitas layanan dilihat dari aspek bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), perhatian (empathy). Penelitian ini untuk mengetahui kualitas dimensi kualitas layanan yang lain menonjol dari persepsi penerima layanan. Manfaat penelitian ini untuk mengetahui persepsi penerima layanan terhadap dimensi kualitas layanan. Apabila persepsi penerima layanan dapat diketahui, maka pengambil kebijakan dapat menentukan kebijakan yang mengarah pada peningkatan kualitas layanan.

KAJIAN PUSTAKA

Landasan Teori

Yullyyana (2017) menyatakan kualitas pelayanan jasa merupakan aktivitas yang dilakukan perusahaan guna memenuhi harapan konsumen, dalam hal ini pelayanan diartikan sebagai jasa yang disampaikan oleh pemilik jasa dalam memberikan pelayanan. Putro (2014:1) menerangkan bahwa, Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pemberi jasa guna memenuhi harapan penerima jasa. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh Instansi pemerintah kepada masyarakat. Jasa tersebut yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahmatan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Indriastuti (2010) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki dua faktor utama yang memengaruhi kualitas jasa: jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dipersepsikan (perceived service).

Menurut Parasuraman et.al. (1993) dan Zeithm, et al (1996) dalam (Ihsanuddin, 2014) mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan, yaitu:

1. Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya/pegawai dan sarana komunikasi.
2. Kehandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti.
3. Daya tanggap (responsiveness), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
4. Jaminan (assurance), yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
5. Empati (empathy), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

Dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah faktor kualitas sumber daya manusia penyedia layanan, faktor sarana pelayanan, faktor biaya, dan faktor kualitas hasil pelayanan.

Penelitian Terdahulu

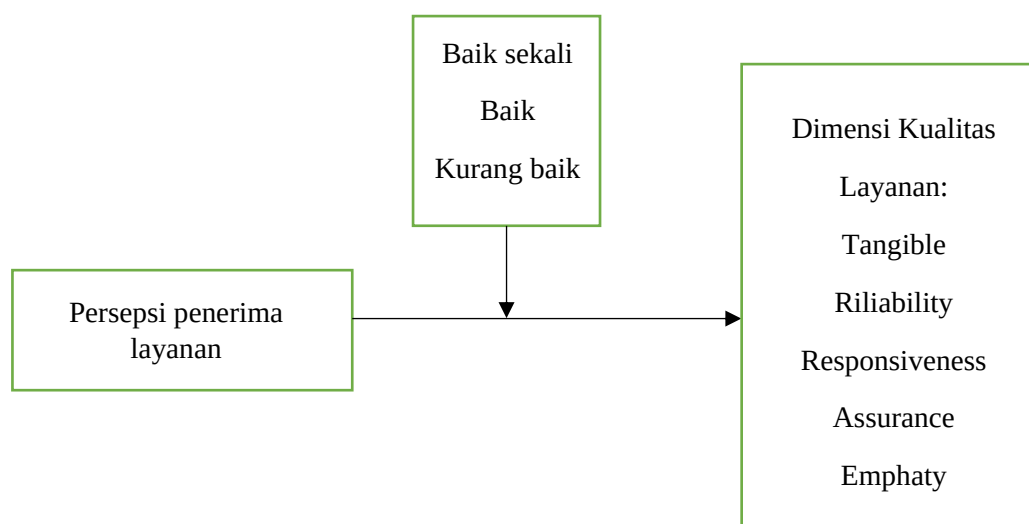
Penelitian yang dilakukan Sinaga dan Hidayat (2016) menunjukkan hasil bahwa variabel tangible dan empathy merupakan variabel yang sangat baik diberikan kepada konsumen. Tangible dan empathy mempengaruhi kepuasan konsumen. Konsumen beranggapan bahwa variabel reliability, responsiveness, assurance berada dalam kategori baik dalam ukuran kualitas layanan. Ketiga variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat pada Kecamatan Nongsa Kota Batam.

Penelitian yang dilakukan oleh Ariyani & Rosinta tahun 2010 di rumah makan cepat saji KFC Jakarta menunjukkan hasil bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan, tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terbukti berada pada kualitas sangat baik. Dimensi kualitas layanan tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan cepat saji KFC.

Penelitian yang dilakukan oleh Bandu (2013) di PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas reliability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), empathy (X4), dan tangible (X5) secara bersamaan memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. Dimensi kualitas layanan tersebut juga menunjukkan kategori sangat baik. Penelitian yang dilakukan oleh Bilgah (2018) menunjukkan hasil bahwa diperoleh hasil adanya hubungan sangat kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dan berdasarkan perhitungan Analisis Regresi Linier ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan kuat antara pelayanan publik dan kepuasan pelanggan. Kelima dimensi kualitas layanan berada pada kategori baik.

Kerangka Berpikir dan Hipotesis

Kerangka berpikir dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Skema Kerangka Berpikir

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data penelitian diukur menggunakan angka dan hasil pengukuran diinterpretasikan berdasarkan kategori tertentu. Pendapat responden yang diperoleh melalui kuesioner diukur dengan 5 skala likert. Skala likert menunjukkan persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan dalam kuesioner. Likert 1 menunjukkan bahwa responden sangat tidak setuju dengan pernyataan yang disampaikan. Likert 5 menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan yang disampaikan. Penelitian dilakukan di Disnakertrans DIY. Disnakertrans merupakan instansi pemerintah yang memberikan layanan langsung pada masyarakat. Layanan yang diberikan disnakertrans adalah layanan permintaan dokumen ketenagakerjaan.

Data dan Metode Perolehan Data

Data penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2018:213) data primer adalah data yang didapatkan langsung dari pengumpul data. Data yang diperoleh yaitu mengenai persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang berupa bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kehandalan (reliability), jaminan (assurance), dan perhatian (empathy).

Metode Perolehan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan cara menyebarkan kuesioner. Kuesioner dibagikan secara langsung kepada pengguna jasa layanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY. Kuesioner dibagikan kepada 80 responden dan hanya 77 kuesioner yang kembali ke peneliti dengan 2 kuesioner kembali tanpa ada jawaban sehingga hasil jawaban yang bisa diolah hanya 75.

Definisi Operasional Variabel

Bukti fisik (tangible) dalam penelitian ini mengacu pada kemampuan untuk menunjukkan kepada penerima jasa tentang eksistensinya dalam memberikan dan menyediakan pelayanan. Indikator yang digunakan untuk mengukur bukti fisik (tangible) pada kuesioner ini mengacu pada kuesioner Anisa (2018). Indikator yang ditanyakan menunjukkan kondisi fasilitas yang dapat dilihat oleh penerima layanan. Bukti Fisik ditanyakan dengan 4 kuesioner mengenai persepsi responden terhadap kualitas bukti fisik.

Kehandalan (reliability) dalam penelitian ini mengacu pada kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan dapat dipercaya. Indikator yang digunakan untuk mengukur kehandalan (reliability) pada kuesioner ini mengacu pada kuesioner Anisa (2018). Indikator yang ditanyakan meliputi kemampuan pemberi layanan dalam memberikan informasi mengenai teknis pemberian layanan. Ditanyakan dengan 4 pernyataan mengenai persepsi user terhadap kualitas kehandalan yang dimiliki oleh pemberi layanan

Daya tanggap (responsiveness) dalam penelitian ini merupakan kemampuan untuk membantu para pelanggan dan kemampuan dalam memberikan layanan dengan tanggap. Indikator yang digunakan untuk mengukur daya tanggap (responsiveness) pada kuesioner ini mengacu pada kuesioner Anisa (2018). Variabel responsiveness ditanyakan dengan 4 pernyataan mengenai persepsi user terhadap daya tanggap yang pegawai pemberi layanan.

Jaminan (assurance) pada penelitian ini merupakan kemampuan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan. Indikator untuk mengukur jaminan (assurance) pada kuesioner ini mengacu pada kuesioner Anisa (2018). Kuesioner menanyakan kemampuan pemberi layanan dalam menanggapi permintaan layanan dari penerima layanan.

Perhatian (empathy) pada penelitian ini merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY dalam memahami kebutuhan pelanggannya. Indikator untuk mengukur perhatian (empathy) pada kuesioner ini mengacu pada kuesioner Anisa (2018). Indikator yang ditanyakan meliputi perhatian, kepedulian dan keramahan pemberi layanan. Ditanyakan dengan 4 pertanyaan dan diukur dengan skala likert 1 sampai dengan 5.

Kepuasan pelanggan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukan dengan perasaan senang karena terpenuhinya atas suatu kinerja pelayanan. Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan pada kuesioner ini mengacu pada kuesioner Anisa (2018). Kepuasan pelanggan ditanyakan dengan 5 pertanyaan yang menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap teknis pelayanan, tanggungjawab, kejelasan dan kemampuan menjawab pertanyaan serta kemampuan menjalin hubungan dengan penerima layanan. Indikator ini diukur dengan skala likert 1 sampai dengan 5.

Alat Analisis Data

Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistic deskriptif, yaitu nilai rata-rata dari pendapat responden. Rumus perhitungan nilai rata-rata adalah: (Sugiyono, 2018):

$$\text{Nilai rata - rata} = \frac{\sum x}{N}$$

x = adalah nilai atas pernyataan dalam kuesioner

N = jumlah item pertanyaan dalam satu dimensi

Perhitungan nilai rata-rata dilakukan untuk tiap dimensi kualitas layanan. Tiap dimensi kualitas layanan dihitung nilai rata-ratanya. Pengukuran tiap dimensi layanan jasa menggunakan skala likert 1 sd 5. Nilai 1 menunjukkan pendapatan responden bahwa repsonden sangat tidak setuju dengan pernyataan yang ada di kuesioner. Nilai 5 menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan yang ada di kuesioner. Dari skala likert 5, untuk mendapatkan kualitas layanan kategori kurang baik, baik dan sangat baik, maka 5 likert tersebut akan di bagi menjadi 3 kategori. Dari tiga kategori akan muncul interval untuk menyatakan kualitas layanan tersebut. Interval dicari dengan cara:

Skala likert 5 / kategori kualitas 3 = $5/3 = 1,67$ berdasarkan nilai interval ini, maka didapatkan ukuran kategori kualitas layanan sebagai berikut:

Nilai rata-rata 1 – 2,67 = menunjukkan kualitas layanan kurang baik

Nilai rata-rata 2,67 – 4,34 = menunjukkan kualitas layanan baik

Nilai rata-rata 4,35 – 5,00 = menunjukkan kualitas layanan sangat baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis data disampaikan dalam tabel berikut:

Tabel 1
Hasil Uji Regresi

Dimensi Kualitas jsa	Nilai rata-rata	Kategori
Bukti fisik (<i>tangible</i>)	4,54	Sangat baik
Kehandalan (<i>reliability</i>)	2,74	baik
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	3,07	baik
Jaminan (<i>assurance</i>)	2,18	Kurang baik
Perhatian (<i>empathy</i>)	3,10	baik

Nilai rata-rata variabel bukti fisik (*tangible*) (X1) sebesar 4,24. Angka 4,54 berada pada kategori sangat baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa bukti fisik di disnakertrans DIY dipersepsikan sangat baik oleh responden. Responden mempunyai persepsi bahwa dimensi bukti fisik yang ada di disnakertrans sangat baik. Interpretasi atas hasil ini adalah kualitas layanan dari dimensi bukti fisik yang dimiliki disnakertrans dalam kategori sangat baik.

Nilai rata-rata variabel kehandalan (*reliability*) (X2) 2,74. Nilai tersebut berada dalam kategori baik. Responden penelitian ini mempunyai persepsi bahwa kehandalan (*reliability*) di Lembaga

ini berada dalam kategori baik. Artinya responden mempunyai persepsi bahwa disnakertrans DIY mempunyai reliability yang baik dalam melayani masyarakat.

Nilai rata-rata variabel daya tanggap (responsiveness) (X3) sebesar 3,07 berada dalam kategori baik. Responden mempunyai persepsi bahwa daya tanggap Lembaga ini baik, dalam proses pemberian layanan.

Nilai rata-rata variabel jaminan (assurance) (X4) sebesar 2,18. Nilai tersebut berada dalam kategori tidak baik. Responden mempunyai persepsi bahwa dimensi jaminan yang dimiliki Lembaga ini mempunyai kualitas yang kurang baik.

Nilai rata-rata variabel perhatian (empathy) (X5) sebesar 3,10. Nilai tersebut berada dalam kategori baik. Responden mempunyai persepsi bahwa dimensi perhatian (empathy) dalam layanan berkualitas baik.

Interpretasi Hasil

Hasil penelitian atas lima dimensi kualitas layanan jasa di disnakertrans dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Dimensi bukti fisik dalam kualitas layanan menunjukkan kategori sangat baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerima layanan merasa bahwa dimensi bukti fisik di Lembaga ini sangat baik. Dimensi bukti fisik merupakan dimensi kualitas layanan yang dapat dilihat oleh penerima layanan. Penerima layanan dapat melihat langsung dan merasakan bukti fisik yang ada di pihak pemberi jasa. Bukti fisik merupakan satu-satunya dimensi yang dapat dilihat langsung oleh penerima layanan, sehingga dimensi tangible merupakan garda depan dalam kualitas layanan. Apabila bukti fisik bisa menarik perhatian penerima layanan, sehingga penerima layanan mempunyai persepsi bahwa kualitas layanan sangat baik. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian Anisa (2018)

Dimensi kehandalan (reliability) menunjukkan kategori baik. Penerima layanan mempunyai persepsi bahwa Lembaga ini mempunyai kehandalan yang baik. Kehandalan menunjukkan bahwa Lembaga ini bisa dipercaya/ reliable dan handal dalam memberikan layanan. Kehandalan layanan terjadi karena pemberi layanan layak dipercaya. Pemberi layanan layak dipercaya karena kemampuannya. Kehandalan dalam Lembaga ini tidak terlepas dari kompetensi atau kemampuan karyawannya. Penerima layanan mempunyai persepsi baik dalam dimensi ini menunjukkan bahwa karyawan di Lembaga ini mempunyai kompetensi yang baik, sehingga bisa diandalkan. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian Anisa (2018) serta penelitian Hidayat dan Sinaga (2016).

Dimensi Daya Tanggap (responsiveness) berada dalam kategori baik. Daya tanggap dapat diartikan sebagai respon pemberi layanan terhadap permasalahan yang dihadapi penerima layanan. Penerima layanan mempunyai persepsi bahwa respon pemberi layanan baik, dapat diartikan bahwa pemberi layanan memberikan layanan dengan cepat dan tepat. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian Anisa (2018) dan hasil penelitian Bandu (2013)

Jaminan (Assurance) merupakan dimensi layanan yang berada kategori tidak baik. Penerima layanan di disnakertrans mempunyai persepsi bahwa jaminan yang diberikan Lembaga ini kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa Lembaga ini kurang bisa meyakinkan penerima layanan mengenai penyelesaian masalah layanannya. Jaminan berhubungan dengan kepastian dalam pemberian layanan. Instansi pemerintah memberikan layanan jasa kepada masyarakat, memberikan kepastian kapan permintaan masyarakat dapat dipenuhi, memberikan kepastian kapan permasalahan dapat diatasi. Apabila penerima layanan mempunyai persepsi bahwa Lembaga ini kurang baik dalam memberikan jaminan, maka Lembaga ini tidak bisa memberikan kepastian dalam proses layanan. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Anisa (2018) dan penelitian Hidayat dan Sinaga (2016)

Dimensi perhatian (empathy) merupakan dimensi layanan yang berada pada kategori kualitas baik. E Empathy merupakan dimensi kualitas layanan berupa perhatian pemberi layanan terhadap penerima layanan. Penerima layanan mempunyai persepsi baik untuk dimensi ini. Hal ini mengindikasikan bahwa disnakertrans DIY mempunyai perhatian penuh dalam memberikan layanan. Perhatian ini bisa berupa kemampuan pemberi layanan untuk sabar dalam menanggapi permasalahan penerima layanan. Kemampuan untuk memberikan imbal balik atau jawaban yang menentramkan bagi penerima layanan. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian Anisa (2018) dan bandu (2013).

KESIMPULAN DAN SARAN

Dimensi kualitas layanan di disnakertrans DIY secara umum berada dalam kategori baik. Dimensi kehandalam, daya tanggap, dan empathy berada dalam kualitas baik. Artinya penerima layanan mempunyai persepsi bahwa layanan yang dilakukan disnakertrans berkualitas baik. Kualitas baik dapat ditingkatkan menjadi kualitas sangat baik. Agar kualitas menjadi sangat baik, perlu dilakukan pelatihan bagi karyawan di Lembaga ini agar kehandalam, daya tanggap dan empathy menjadi lebih baik.

Dimensi bukti fisik atau tangible dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan kualitas bukti fisik sangat baik, dalam arti memenuhi harapan penerima layanan. Dimensi bukti fisik harus terus dipertahankan, agar kualitas nya tetap sangat baik. Dimensi Jaminan atau Assurance menunjukkan kualitas kurang baik. Jaminan berkaitan dengan kepastian. Penerima layanan memerlukan kepastian atas layanan yang diterimanya. Di disnakertrans, pemberian kepastian kurang memadai. Misalnya masyarakat memerlukan bukti bahwa dia belum bekerja (kartu kuning), kepastian kapan kartu kuning akan jadi dan bisa diambil, tidak bisa diberikan oleh Lembaga ini. Dimensi layanan ini harus ditingkatkan kualitasnya. Terutama dari sisi ketepatan waktu layanan.

REFERENSI

- Anisa, Siti. 2018. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvitia. Skripsi Program Studi Ekonomi Islam Universitas Negeri Islam Sumatera Utara.
- Ariyani, Dwi, and Febriana Rosinta. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi* 2:114–16.
- Aziz, Fathul Aminudin. 2012. *Manajemen Dalam Perspektif Islam*. Cilacap: Pustaka El-Bayan.
- Bandu, Muhammad Yunus. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat." Universitas Hasanudin.
- Bilgah. 2018. "Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dinas Perhubungan Kota Depok." *Jurnal Cakrawala* XVIII.
- Ihsanuddin. 2014. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir." *Jurnal Administrasi Publik Dan Birokasi* 1:93.
- Indriastuti, Rully. 2010. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah." *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* 10.
- Istiatin, Eswika Nilasari. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Sukoharjo." *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta* 13(01)(115736).

- Pupung, Pundenswari. 2017. "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat." *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara* 11(1):13–21.
- Putro, Shandy Widjoyo. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya." *Jurnal Strategi Pemasaran* 2(1):1–9.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2009), *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Sinaga, Juli Omar, and Rahmat Hidayat. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam." *Politeknik Negeri Batam*.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sumantri, Bambang, and Herwan Parwiyanto. 2017. "Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sragen." *Jurnal Wacana Publik* 1:11–24.
- Wijayanto, Kusuma. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank." *Jurnal Manajemen Daya Saing* 17(1):38–45.