

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS TENAGA KERJA KOTA DUMAI (STUDI KASUS BIDANG PELATIHAN DAN PRODUKTIVITAS)

Nama : BENI SANTOSO
NIM : 1910090811007

Kualitas Pelayanan Publik merupakan hal yang terpenting dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dan menjadi suatu keharusan yang dilakukan oleh suatu instansi agar mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan masyarakat. Berdasarkan observasi, penulis menemukan gejala masalah yaitu: masih kurangnya kepastian tepat waktu dalam pemberian penyelesaian sertifikat peserta pelatihan kerja dan masih terdapatnya ketidakjelasan informasi mengenai jadwal pelaksanaan pelatihan kerja. Berdasarkan gejala-gejala masalah yang penulis uraikan di atas maka penulis merumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu **“Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai (Studi Kasus Bidang Pelatihan dan Produktivitas)?”**. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai (Studi Kasus Bidang Pelatihan dan Produktivitas), dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai (Studi Kasus Bidang Pelatihan dan Produktivitas).

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yang dikemukakan oleh Hardiansyah (2011:46) dengan indikator: *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (respon atau ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Untuk teknik pengambilan sampel pegawai sebanyak 10 orang dan peserta pelatihan sebanyak 60 responden dengan menggunakan teknik *proporsional sampling* dan data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan observasi, angket dan wawancara. Analisa data menggunakan penganalisaan Statistik deskriptif dengan skala pengukuran *Rating Scale*.

Hasil penelitian ini dikategorikan Cukup Baik. Menggunakan 5 Indikator diperoleh total skor 3.123 berada pada rentang skor 2.101-3.150 dengan presentase 59,29%. Adapun faktor pendukung yaitu *Assurance* (jaminan) sertifikat yang diberikan oleh pegawai dan *Tangible* (berwujud) terdapatnya sarana dan prasarana yang nyaman dalam melakukan pelayanan. Sedangkan faktor penghambat yaitu kurangnya *Responsiveness* (respon atau ketanggapan) dalam memberikan kejelasan informasi jadwal pelatihan dan kurangnya *Reliability* (kehandalan) pegawai dalam kedisiplinan jam kerja.