

BAB V
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS TENAGA
KERJA KOTA DUMAI
(Studi Kasus Bidang Pelatihan dan Produktivitas)

A. Identitas Responden

Pada bab ini penulis menyajikan data-data yang penulis dapatkan dilapangan melalui penyebaran angket penelitian pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai pada Bidang Pelayanan Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja yang terdiri dari Angket untuk responden pegawai dan TKPK pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai yang berjumlah 10 (sepuluh) dan Angket untuk peserta pelatihan berjumlah 60 (enam puluh).

Angket yang disebarkan sesuai dengan rencana penelitian guna memperoleh gambaran dan informasi tentang Kualitas Pelayanan. Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan faktor yang sangat bagi setiap organisasi terutama organisasi dalam bidang ketenagakerjaan guna untuk mengurangi angka pengangguran masyarakat yang ada di kota Dumai. Kualitas pelayanan yang baik bukan hanya berdasarkan sudut pandang pihak penyedia jasa pelayanan, melainkan berdasarkan sudut pandang masyarakat yang menerima dan merasakannya pelayanan.

Analisis yang dilakukan pada data hasil tanggapan responden tentang Kualitas Pelayanan Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai, namun sebelum dilakukan analisis lebih lanjut maka dibahas terlebih dahulu tentang responden. Penulis akan membahas mengenai responden yang berdasarkan jenis kelamin

responden, tingkat usia responden, tingkat pendidikan responden, dan jenis pekerjaan responden. Responden dalam penelitian ini berjumlah 70 orang yang terdiri atas 10 orang pegawai dan TKPK pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dan 60 peserta pelatihan yang mengikuti pelatihan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai yang mana responden itu sudah ditentukan oleh penulis.

Penyebaran angket dibagikan objek penelitian yang akan mempermudah penulis yaitu berdasarkan jenis kelamin, tingkat usia, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan.

Untuk dapat melihat lebih jelas data responden dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin pada dasarnya tidak menjadi perbedaan dalam memberikan tanggapan terhadap suatu permasalahan dalam pelayanan. Perbedaan jenis kelamin dalam masyarakat menjadi suatu keniscayaan, sehingga dengan adanya keterlibatan responden dengan jenis kelamin yang berbeda maka tidak terjadi diskriminasi terhadap kaum perempuan. Untuk mengetahui jumlah jenis kelamin yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel V.1 berikut:

Tabel V.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden		Jumlah (Orang)	Presentase (%)
		Pegawai/TKPK	Peserta Pelatihan		
1	Laki-laki	5	44	49	70
2	Perempuan	5	16	21	30
Jumlah		10	60	70	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, 2023

Berdasarkan dari tabel V.1 di atas, dapat diketahui bahwa dari jumlah responden sebanyak 70 orang terdapat 49 orang (70%) responden adalah berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 21 orang (30%) berjenis kelamin perempuan.

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa responden laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden perempuan mulai dari pegawai/TKPK Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai yang terdiri dari 5 orang laki-laki dan 5 orang perempuan, sedangkan untuk peserta pelatihan terdiri dari 44 peserta laki-laki dan 16 peserta perempuan.

2. Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Usia merupakan salah satu faktor yang dapat memberikan gambaran tentang pengetahuan, pengalaman, kemampuan, dan keterampilan seseorang dalam menghadapi dan menyikapi berbagai persoalan di tengah-tengah kehidupan masyarakat. Meskipun tidak sepenuhnya benar bahwa usia memberikan dampak pada hasil apa yang dikerjakan, namun faktor usia seringkali dijadikan salah satu ukuran dalam menentukan keberhasilan dalam menjalankan tugas.

Kemudian dalam kehidupan bermasyarakat kematangan dalam mengambil tindakan juga dipengaruhi oleh tingkat usia. Kecendrungan yang terjadi banyak masalah dalam bermasyarakat disebabkan oleh cara pandang dan penilaian yang melibatkan usia. Kematangan dalam memberikan pilihan dan jawaban sedikit banyak juga dipengaruhi oleh tingkat usia.

Untuk mengetahui responden berdasarkan tingkat usia dapat dilihat pada tabel V.2 berikut:

Tabel V.2
Responden Berdasarkan Tingkat Usia

No	Tingkat Usia	Responden		Jumlah (Orang)	Presentase (%)
		Pegawai/TKPK	Peserta Pelatihan		
1	15-20	-	12	12	17,14
2	21-25	-	21	21	30
3	26-30	1	17	18	25,71
4	31-35	3	4	7	10
5	36-40	-	3	3	4,29
6	41-45	1	2	3	4,29
7	46-50	4	1	5	7,14
8	51-55	-	-	-	-
9	56-60	1	-	1	1,43
Jumlah		10	60	70	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, 2023

Berdasarkan tabel V.2 di atas, dapat dijelaskan bahwa terdapat sebanyak 12 orang (17,14%) responden berada pada tingkat usia antara 15-20 tahun. Sebanyak 21 orang (30%) terdapat pada tingkat usia antara 21-25 tahun. Sebanyak 18 orang (25,71%) terdapat pada tingkat usia

antara 26-30 tahun. Sebanyak 7 orang (10%) terdapat pada tingkat usia antara 31-35 tahun. Sebanyak 3 orang (4,29%) terdapat pada tingkat usia antara 36-40 dan 41-45 tahun. Sebanyak 5 orang (7.14%) terdapat pada tingkat usia antara 46-50 tahun dan sebanyak 1 orang (1,43%) terdapat pada tingkat usia antara 56-60 tahun.

3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan menunjukkan pengetahuan dan daya pikir yang dimiliki oleh seseorang. Dalam kehidupan masyarakat terdapat berbagai latar belakang pendidikan yang akan memberikan penilaian dan keikutsertaannya dalam berbagai kegiatan yang berlangsung. Baik pegawai maupun masyarakat bila ditinjau dari latar belakang pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai pendidikan dapat membantu menyelesaikan beban kerja, sementara bagi masyarakat atau peserta pelatihan latar belakang pendidikan dapat memberikan suatu sikap dan keinginan untuk lebih maju kedepannya. Untuk lebih jelasnya perbedaan tingkat pendidikan dalam penelitian penulis dapat dilihat pada tabel V.3 berikut:

Tabel V.3
Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Responden		Jumlah (Orang)	Presentase (%)
		Pegawai/TKPK	Peserta Pelatihan		
1	SD	-	-	-	-
2	SLTP	-	-	-	-
3	SLTA	1	52	53	75.71
4	D3	-	2	2	2,86
5	S1	3	6	9	12,86
6	S2	6	-	6	8,57
Jumlah		10	60	70	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, 2023

Berdasarkan tabel V.3 di atas responden berdasarkan tingkat pendidikan terdapat 53 orang (75,71%) berada pada tingkat pendidikan SLTA, sebanyak 2 orang (2,86%) terdapat pada tingkat pendidikan D3, selanjutnya sebanyak 9 orang (12,86%) terdapat pada tingkat pendidikan S1, dan sebanyak 6 orang (8,57%) terdapat pada tingkat pendidikan S2. Bila dilihat jumlah responden terbanyak itu terdapat pada tingkat pendidikan SLTA dan jumlah responden paling sedikit itu pada tingkat pendidikan D3.

4. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis pekerjaan responden dalam penelitian ini cukup beragam, berikut adalah jenis pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel V.4 berikut:

Tabel V.4
Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Responden		Jumlah (Orang)	Presentase (%)
		Pegawai/TKPK	Peserta Pelatihan		
1	Buruh/Petani	-	-	-	-
2	PNS	8	-	8	11,43
3	Honorer/Karyawan	2	13	15	21,43
4	Wirausaha	-	19	19	27,14
5	Tidak Bekerja	-	28	28	40
Jumlah		10	60	70	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, 2023

Berdasarkan tabel jenis pekerjaan V.4 di atas, diketahui bahwa terdapat 8 orang (11,43%) memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), sebanyak 15 orang (21,43%) memiliki pekerjaan sebagai honorer/karyawan, selanjutnya sebanyak 19 orang (27,14%) memiliki pekerjaan sebagai wirausaha dan sebanyak 28 orang (40%) belum memiliki pekerjaan. Dengan demikian sebagian responden dalam penelitian ini tidak bekerja atau belum memiliki pekerjaan yaitu sebanyak 28 orang (40%).

B. Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai (*Studi Kasus Bidang Pelatihan dan Produktivitas*)

Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan faktor yang sangat diperlukan bagi setiap instansi terutama instansi dalam bidang ketenaga kerjaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik bukan hanya berdasarkan sudut pandang pihak penyedia jasa pelayanan, melainkan berdasarkan sudut pandang

masyarakat yang menikmati dan merasakan pelayanannya. Oleh karena itu penulis melakukan pengukuran terhadap variabel kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh **Hardiansyah (2011:46)** ada beberapa indikator yang dapat dilihat sebagai berikut:

1. Tangible (berwujud)

Tangible (berwujud) adalah aset yang memiliki wujud dan bisa dilihat secara langsung pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai yang terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi. Untuk sub indikator Tangible (berwujud) dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Penampilan pegawai dalam melayani masyarakat selalu bersih, rapi dan menarik

Penampilan pegawai merupakan salah satu faktor penting dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat untuk dapat mewujudkan citra pelayanan yang berkualitas dengan cara berpenampilan bersih, rapi, dan menarik. Seperti pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas memakai baju seragam berdasarkan hari yang telah ditetapkan. Hal tersebut agar terlihat rapi dan bersih agar masyarakat merasakan kenyamanan dalam pelayanan.

- b. Pegawai mampu memberikan sarana dan prasarana yang nyaman dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat

Dalam memberikan kenyamanan terhadap proses pelayanan, Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai telah menyiapkan kursi tunggu dan ruangan

yang bersih dan nyaman agar masyarakat merasa betah ketika melakukan proses pelayanan.

c. Pegawai mampu memberikan fasilitas saat proses pelatihan

Dalam melakukan kegiatan pelatihan, pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai telah menyiapkan dan memberikan fasilitas yang dapat digunakan oleh peserta saat mengikuti pelatihan kerja. Hal itu dapat dilihat dari adanya alat *Scaffolding* yang disiapkan oleh pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas yang dapat digunakan untuk pelatihan *Rope Access*, adanya peralatan memasak atau pembuatan bakery yang disiapkan untuk pelatihan *Bakery*, dan adanya peralatan keperluan motor yang digunakan untuk merakit motor matic pada pelatihan Montir/Sepeda Motor.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan terhadap *Tangible* (berwujud) dapat dilihat pada tabel V.5 berikut:

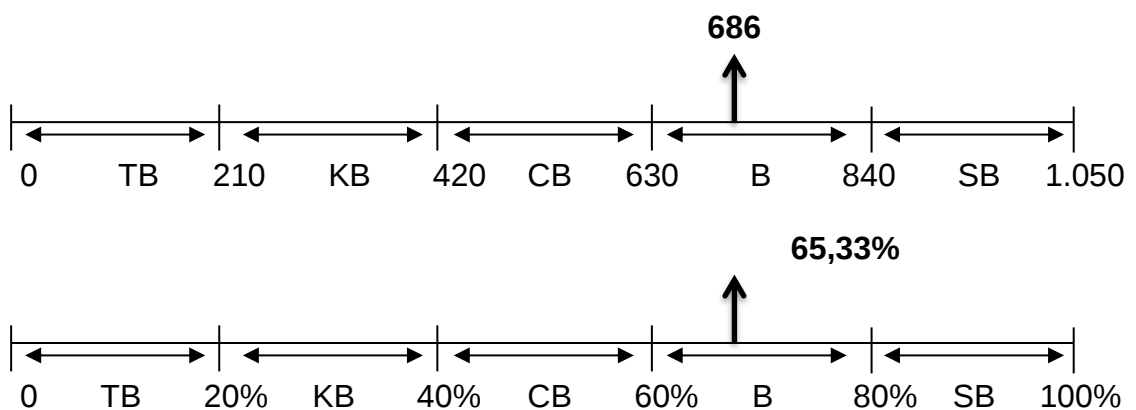
Tabel V.5
Tanggapan Responden Tentang *Tangible* (berwujud)

No	Sub Indikator	Jumlah (Skor)
1	Penampilan pegawai dalam melayani masyarakat selalu bersih, rapi dan menarik	235
2	Pegawai mampu memberikan sarana dan prasarana yang nyaman dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat	217
3	Pegawai mampu memberikan fasilitas saat proses pelatihan	234
Total Skor		686

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, 2023

Berdasarkan tabel V.5 di atas, diketahui dari tiga sub indikator diperoleh skor yang merupakan hasil tanggapan responden, dimana untuk sub indikator pertama memperoleh skor sebanyak 235, untuk sub indikator kedua memperoleh skor sebanyak 217, dan untuk sub indikator ketiga memperoleh skor sebanyak 234. Berdasarkan jumlah ketiga sub indikator tersebut selanjutnya dilakukan penjumlahan sehingga diperoleh total skor untuk *Tangible* (berwujud) sebesar 686.

Dari nilai skor yang diperoleh atas jawaban responden untuk indikator *Tangible* (berwujud) pada Kualitas Pelayanan Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dapat dilihat pada garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas, dilihat dari tanggapan responden sebanyak 70 orang dalam menanggapi indikator *Tangible* (berwujud) dalam Kualitas Pelayanan Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dikatakan Baik karena skor yang

diperoleh dari tanggapan responden sebesar 686 (65,33%) berada pada interval 631-840 dengan kategori Baik.

2. *Reliability* (kehandalan)

Reliability (kehandalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Hal ini harus sesuai dengan harapan masyarakat berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan dan sikap simpatik. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan berkualitas.

Reliability akan dilihat pada sub indikator sebagai berikut:

- a. Kehandalan pegawai dalam mempertanggung jawabkan kepada peserta selama proses pelatihan berlangsung

Dalam memberikan pelatihan kepada masyarakat tentu saja pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai sudah mempertimbangkan apa saja yang harus disiapkan agar pelatihan itu dapat berjalan dengan lancar, mulai dari mempersiapkan tempat pelatihan, instruktur pelatihan Motor, *Bakery*, dan *Rope Access* yang akan mengajarkan dan melatih selama proses pelatihan dan memperhatikan keselamatan para peserta pelatihan dengan menyiapkan APD (Alat Pelindung Diri), dan kartu BPJS Ketenagakerjaan . Hal itu dapat dilakukan para pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dengan memberikan tanggung

jawab kepada peserta pelatihan jika sewaktu-waktu selama proses pelatihan para peserta mengalami cedera atau kecelakaan selama mengikuti pelatihan.

- b. Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada peserta pelatihan

Para pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai haruslah disiplin dalam memberikan pelayanan kepada peserta pelatihan. Hal itu dapat dilakukan dengan cara mengikuti jam kerja yang telah ditetapkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai. Namun kenyataannya pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja kurang disiplin terhadap jam kerja, hal itu dapat dilihat ketika para pegawai masuk kantor dengan tidak tepat waktu, dan jam istirahat dan jam pulang kerja yang tidak sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai.

- c. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan tepat waktu

Dalam setiap Instansi pasti akan dituntut untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada masyarakat. Namun hal itu kurang dilaksanakan oleh pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas, hal itu dapat dilihat dari penyelesaian sertifikat para peserta pelatihan yang mana sertifikat tersebut akan selesai selama 3 minggu terhitung dari para peserta itu selesai mengikuti kegiatan pelatihan kerja, tetapi nyatanya sertifikat tersebut bisa memakan waktu penyelesaian selama 2 bulan.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan terhadap *Reliability* (kehandalan) dapat dilihat pada tabel V.6 berikut:

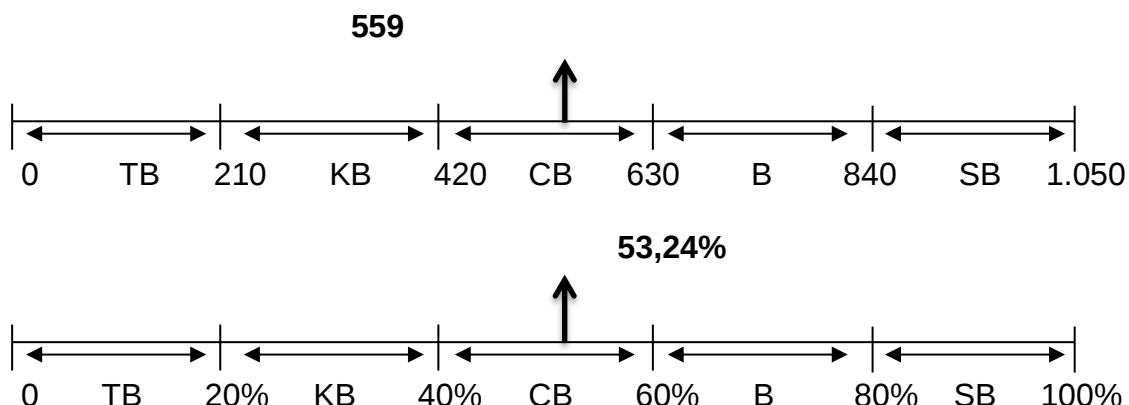
Tabel V.6
Tanggapan Responden Tentang *Reliability* (kehandalan)

No	Sub Indikator	Jumlah (Skor)
1	Kehandalan pegawai dalam mempertanggung jawabkan kepada peserta selama proses pelatihan berlangsung	251
2	Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada peserta pelatihan	160
3	Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan tepat waktu	148
Total Skor		559

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, 2023

Berdasarkan tabel V.6 di atas, diketahui dari tiga sub indikator diperoleh skor yang merupakan hasil tanggapan responden, di mana untuk sub indikator pertama memperoleh skor sebanyak 251, untuk sub indikator kedua memperoleh skor sebanyak 160, dan untuk sub indikator ketiga memperoleh skor sebanyak 148. Berdasarkan dari hasil ketiga sub indikator tersebut dilakukan penjumlahan sehingga diperoleh skor untuk *Reliability* (handal) sebesar 559.

Dari nilai skor yang diperoleh atas jawaban responden untuk indikator *Reliability* (handal) pada Kualitas Pelayanan Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dapat dilihat dengan garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas, dilihat dari tanggapan responden sebanyak 70 orang dalam menanggapi indikator *Reliability* (handal) dalam Kualitas Pelayanan Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dikatakan Cukup Baik karena skor yang diperoleh dari tanggapan responden sebesar 559 (53,24%) berada pada interval 421-630 dengan kategori Cukup Baik.

3. *Responsiveness* (respon atau ketanggapan)

Responsiveness merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas. Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada masyarakat dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pemerintah. Untuk sub indikator *Responsiveness* dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Pegawai dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat

Untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan berkualitas, maka pegawai harus dapat melayani masyarakat dengan cepat, hal itu

dilakukan pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas agar peserta pelatihan mendapatkan pelayanan dengan cepat jika hendak membutuhkan sesuatu saat proses pelatihan berlangsung, seperti ada kurangnya peralatan pelatihan atau kurangnya bahan-bahan untuk pelatihan bakery yang menimbulkan pegawai masih ditemukan memberikan pelayanan dengan tidak tepat sesuai dengan kebutuhan pada saat pelatihan tersebut.

- b. Pegawai memberikan kejelasan informasi jadwal pelaksanaan pelatihan dari awal sampai akhir

Kejelasan informasi merupakan suatu hal yang penting bagi peserta pelatihan, mulai dari informasi pembukaan pelatihan, informasi jadwal pelatihan, dan informasi penutupan pelatihan. Namun kenyataannya para peserta pelatihan kurang mendapatkan kejelasan jadwal pelatihan tersebut, dikarenakan pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas belum menetapkan tanggal dan hari nya untuk jadwal tersebut baik itu jadwal pembukaan, jadwal pelatihan dan jadwal penutupan pelatihan. Hal itu membuat para peserta yang akan mengikuti pelatihan tidak bisa mempersiapkan diri sebelumnya untuk mengikuti pelatihan, peserta yang akan membuat surat izin atau cuti dari tempat kerjanya juga tidak bisa memprediksi kapan tanggal dan harinya untuk bisa membuat surat izin tersebut dan berakibat adanya peserta pelatihan yang tidak jadi mengikuti pelatihan dikarenakan sedang tidak berada ditempat atau berada diluar kota dan bahkan ada yang sudah diterima

kerja, hal itu semua dikarenakan adanya benturan jadwal pelatihan dengan jadwal pribadi mereka.

c. Pegawai mampu merespon keluhan peserta pelatihan

Dalam memberikan pelatihan kepada masyarakat tentu saja para pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai harus siap menerima dan merespon setiap keluhan yang dialami oleh peserta pelatihan, mulai dari keluhan mengenai tempat pelaksanaan pelatihan, jadwal pelatihan, dan lainnya.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden mengenai *Responsiveness* (respon atau ketanggapan) dapat dilihat pada tabel V.7 berikut:

Tabel V.7
Tanggapan Responden Tentang *Responsiveness* (respon atau ketanggapan)

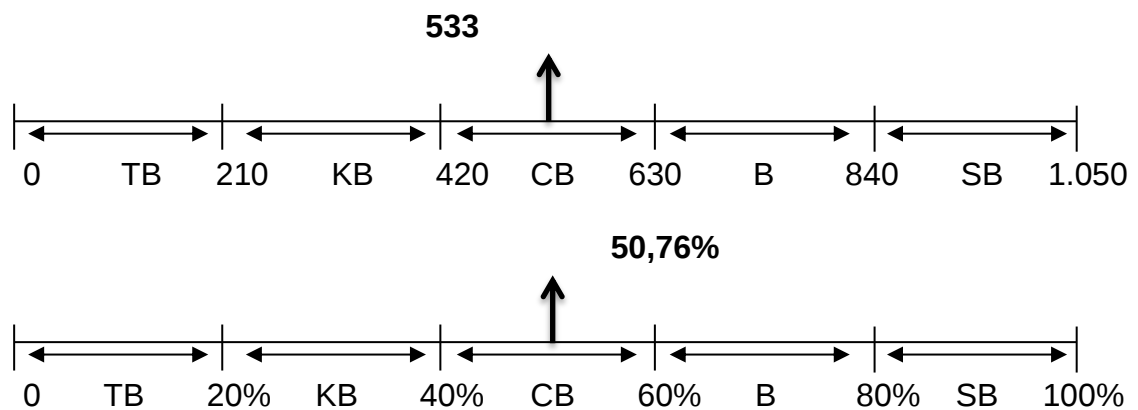
No	Sub Indikator	Jumlah (Skor)
1	Pegawai mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	187
2	Pegawai memberikan kejelasan informasi jadwal pelaksanaan pelatihan dari awal sampai akhir	142
3	Pegawai mampu merespon keluhan peserta pelatihan	204
Total Skor		533

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, 2023

Berdasarkan dari tabel V.7 di atas, diketahui dari tiga sub indikator diperoleh skor yang merupakan tanggapan dari responden, dimana untuk sub indikator pertama memperoleh skor sebanyak 187, untuk sub

indikator kedua memperoleh skor sebanyak 142, dan untuk sub indikator ketiga memperoleh skor sebanyak 204. Berdasarkan dari jumlah ketiga sub indikator di atas dilakukan penjumlahan sehingga diperoleh skor untuk *Responsiveness* (daya tanggap/respon) sebesar 533.

Dari nilai skor yang diperoleh atas jawaban responden untuk indikator *Responsiveness* (daya tanggap/respon) pada Kualitas Pelayanan Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dapat dilihat pada garis kontinum sebagai berikut:



Berdasarkan garis kontinum di atas, dilihat dari tanggapan responden sebanyak 70 orang dalam menanggapi indikator *Responsiveness* (daya tanggap/respon) dalam Kualitas Pelayanan Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dikatakan Cukup Baik karena skor yang diperoleh dari tanggapan responden sebesar 533 (50,76%) yang berada pada interval 421-630 dengan kategori Cukup Baik.

4. *Assurance* (jaminan)

Assurance merupakan dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan suatu instansi dan perilaku pegawai dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para masyarakat. Pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai harus dapat memberikan jaminan atas pelayanan yang memuaskan kepada para peserta pelatihan. Untuk sub indikator *Assurance* (jaminan) dapat dilihat sebagai berikut:

a. Pegawai mampu memberikan rasa aman saat mengikuti pelatihan

Pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas dapat memberikan rasa aman kepada peserta pelatihan dengan memberikan alat safety berupa helm proyek, sepatu safety, baju warepack, sarung tangan, kacamata proyek untuk pelatihan Boiler, Montir/Sepeda Motor dan tambahan tali pengaman untuk pelatihan *Rope Access*, serta kelengkapan seperti celemek, sarung kepala, dan sarung tangan pelastik untuk pelatihan *Bakery* yang digunakan selama proses pelatihan yang dapat membantu atau mengurangi terjadinya kecelakaan atau cedera saat mengikuti pelatihan.

b. Pegawai mampu memberikan jaminan biaya gratis dan biaya transport bagi peserta pelatihan

Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai selalu memberikan pelatihan kerja bagi masyarakat setiap tahunnya, agar masyarakat tersebut bisa mengasah atau meningkatkan keahlian yang telah mereka miliki

sebelumnya. Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai memberikan jaminan tidak adanya pungutan biaya atau secara gratis dan bagi masyarakat yang mengikuti pelatihan tersebut akan mendapatkan biaya atau uang saku dari Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai sebagai tanda karena mereka telah mengikuti pelatihan kerja.

c. Pegawai mampu memberikan sertifikat bagi peserta pelatihan

Tujuan masyarakat mengikuti pelatihan yaitu selain dapat meningkatkan kemampuan kerja, mereka juga akan mendapatkan sertifikat sebagai tanda telah mengikuti pelatihan tersebut. Sertifikat tersebut akan diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai itu sendiri dan dari BNSP (Badan Nasional Sertifikasi Profesi). Sertifikat itu dapat digunakan oleh masyarakat untuk bisa melamar pekerjaan atau sebagai batu loncatan agar bisa mendapatkan jabatan kerja yang lebih bagus lagi dari yang sebelumnya.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan terhadap *Assurance* (jaminan) dapat dilihat pada tabel V.8 berikut:

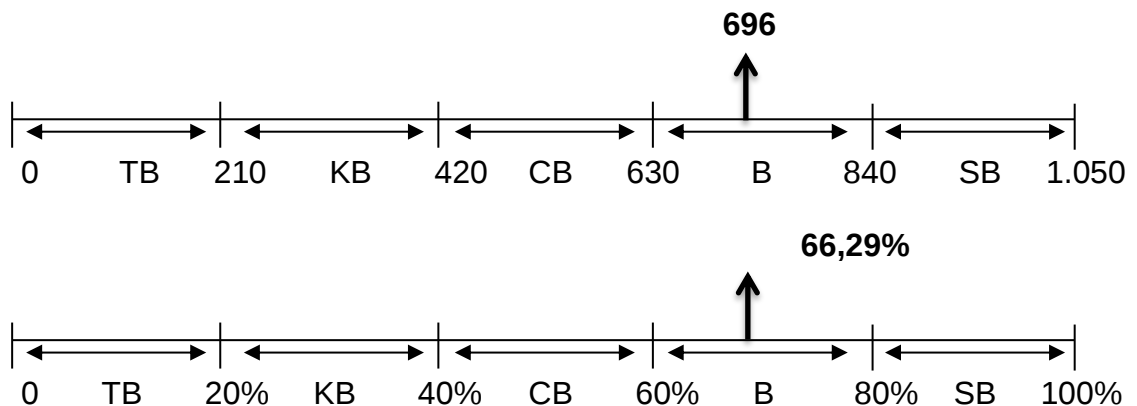
Tabel V.8
Tanggapan Responden Tentang Assurance (jaminan)

No	Sub Indikator	Jumlah (Skor)
1	Pegawai mampu memberikan rasa aman saat mengikuti pelatihan	219
2	Pegawai mampu memberikan jaminan biaya gratis dan biaya transport bagi peserta pelatihan	234
3	Pegawai mampu memberikan sertifikat bagi peserta pelatihan	243
Total Skor		696

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, 2023

Berdasarkan tabel V.8 di atas, diketahui dari tiga sub indikator diperoleh skor yang merupakan hasil tanggapan responden, dimana sub indikator pertama memperoleh skor sebanyak 219, sub indikator ke dua memperoleh skor sebanyak 234, dan sub indikator ketiga memperoleh skor sebanyak 243. Berdasarkan ketiga sub indikator tersebut dilakukan penjumlahan sehingga memperoleh total skor untuk indikator *Assurance* (jaminan) sebesar 696.

Dari skor nilai yang diperoleh atas jawaban responden untuk indikator *Assurance* (jaminan) pada Kualitas Pelayanan Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dapat dilihat pada garis kontinum sebagai berikut:



Berdasarkan garis kontinum di atas, dilihat dari tanggapan responden sebanyak 70 orang dalam menanggapi indikator *Assurance* (jaminan) dalam Kualitas Pelayanan Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dikatakan Baik karena skor yang diperoleh dari tanggapan responden sebesar 696 (66,29%) yang berada pada interval 631-840 dengan kategori Baik.

5. *Emptahy* (empati)

Empathy (empati) yaitu memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginannya. Dalam suatu pelayanan dapat dijelaskan bahwa dalam suatu instansi pemerintah memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat dan berupaya untuk memahami keinginan masyarakat. Untuk sub indikator *Empathy* (empati) dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Pegawai mampu melayani dengan sikap ramah dan sopan santun

Demi mencapai kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan, pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai sudah bersikap ramah dan sopan terhadap masyarakat yang akan menerima pelayanan dengan melakukan standar salam, senyum dan sapa. Hal itu dapat dilihat saat berlangsungnya pembukaan pelatihan, pelaksanaan pelatihan, dan penutupan pelatihan.

- b. Pegawai memberikan perhatian bagi peserta pelatihan

Dalam mengikuti pelatihan kerja, pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai memberikan perhatian kepada para peserta pelatihan dengan memberikan konsumsi berupa sarapan dan makan siang bagi peserta pelatihan, tetapi pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas kurang memberikan perhatian kepada peserta Boiler karena para pegawai tidak mengantarkan peserta pelatihan Boiler ke tempat perusahaan yang akan dijadikan tempat pelatihan dan tidak dilakukan juga penjemputan ketika pelatihan Boiler telah selesai.

- c. Pegawai mampu melayani peserta pelatihan dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Demi mewujudkan pelayanan yang efektif dan berkualitas, pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas semestinya tidak melakukan tindakan diskriminatif (membeda-bedakan) terhadap para peserta pelatihan, baik dalam peserta pelatihan itu terdapat keluarga atau teman tetap saja harus pegawai melakukan peserta pelatihan itu dengan sama rata atau tidak

membeda-bedakan. Namun kenyataannya masih ditemukan tindakan diskriminatif (membeda-bedakan) para peserta pelatihan yang mana dapat dilihat dari saat proses pendaftaran mereka lebih mementingkan keluarga dan kerabat mereka dari pada masyarakat lain.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan terhadap *Empathy* (empati) dapat dilihat pada tabel V.9 berikut:

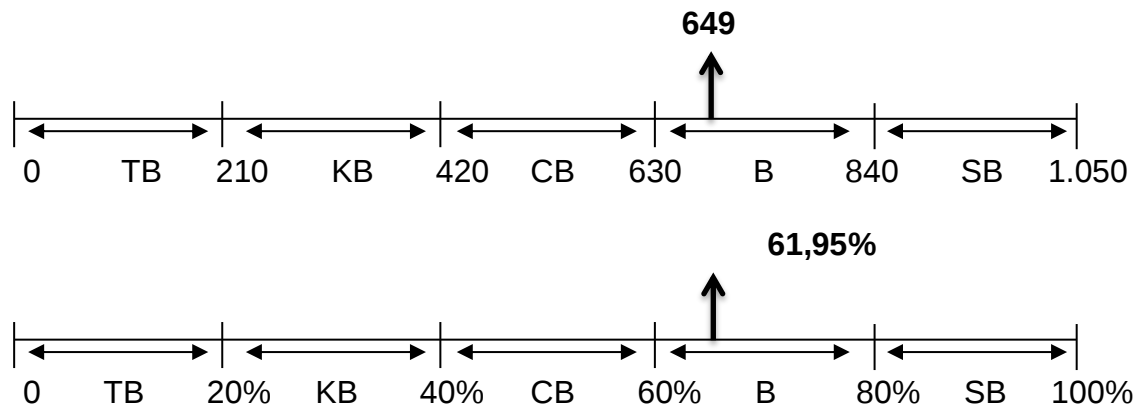
Tabel V.9
Tanggapan Responden Tentang *Empathy* (empati)

No	Sub Indikator	Jumlah (Skor)
1	Pegawai mampu melayani dengan sikap ramah dan sopan santun	243
2	Pegawai memberikan perhatian bagi peserta pelatihan	204
3	Pegawai mampu melayani peserta pelatihan dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)	202
Total Skor		649

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, 2023

Berdasarkan tabel V.9 di atas, diketahui dari tiga sub indikator diperoleh skor yang merupakan hasil tanggapan responden, dimana untuk sub indikator pertama memperoleh skor sebanyak 243, untuk sub indikator kedua memperoleh skor sebanyak 204, dan untuk sub indikator ketiga memperoleh skor sebanyak 202. Berdasarkan ketiga sub indikator tersebut dilakukan penjumlahan sehingga diperoleh total skor untuk *Empathy* (empati) sebesar 649.

Dari nilai skor yang diperoleh atas jawaban responden untuk indikator *Empathy* (empati) pada Kualitas Pelayanan Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dapat dilihat pada garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas, dilihat dari tanggapan responden sebanyak 70 orang dalam menanggapi indikator *Empathy* (empati) dalam Kualitas Pelayanan Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dikatakan Baik karena skor yang diperoleh dari tanggapan responden sebesar 649 (61,95%) berada pada interval 631-840 dengan kategori Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui secara jelas Kualitas Pelayanan Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai yang dilihat melalui lima indikator yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (respon atau ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empty* (empati). Dari tanggapan responden selanjutnya

dilakukan rekapitulasi tanggapan responden tersebut dan disusun pada tabel V.10 sebagai berikut:

Tabel V.10
Rekapitulasi Tanggapan Responden Analisis Kualitas Pelayanan
Publik pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai (Studi Kasus Bidang
Pelatihan dan Produktivitas)

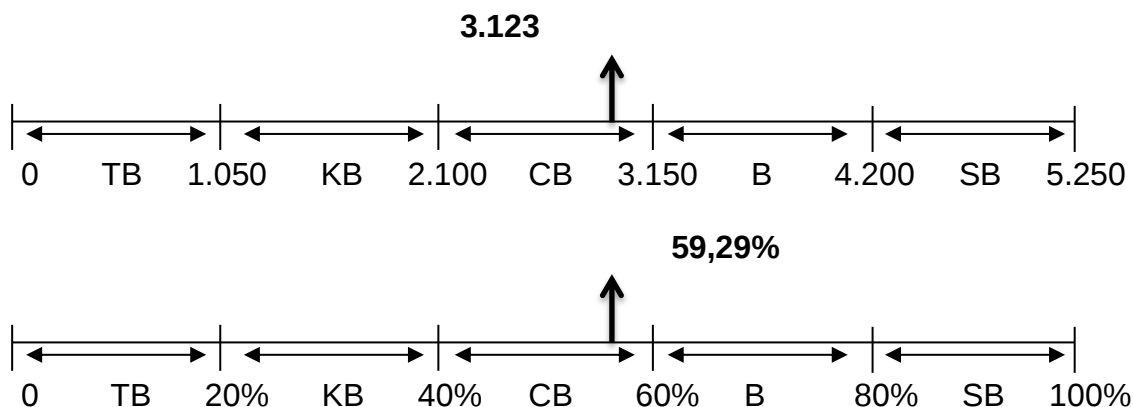
No	Indikator	Jumlah
1	<i>Tangible</i> (berwujud)	686
2	<i>Reliability</i> (kehandalan)	559
3	<i>Responsiveness</i> (respon atau ketanggapan)	533
4	<i>Assurance</i> (jaminan)	696
5	<i>Empathy</i> (empati)	649
Total Skor		3.123

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, 2023

Berdasarkan tabel V.10 di atas, dapat diketahui bahwa dari 70 responden telah memberikan tanggapannya terhadap Kualitas Pelayanan Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai. Dari lima indikator yakni *Tangible* (berwujud) memperoleh skor 686, *Reliability* (kehandalan) memperoleh skor 559, *Responsiveness* (respon atau ketanggapan) memperoleh skor 533, *Assurance* (jaminan) memperoleh skor 696, dan *Empathy* (empati) memperoleh skor 649. Dengan demikian selanjutnya dilakukan penjumlahan dari masing-masing skor indikator maka diperoleh skor sebesar 3.123.

Dari skor nilai yang diperoleh atas jawaban responden untuk seluruh indikator dalam Kualias Pelayanan Bidang Pelatihan dan

Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dapat dilihat pada garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas, dilihat dari tanggapan responden sebanyak 70 orang sehingga dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dapat dikatakan Baik karena skor yang diperoleh dari tanggapan responden sebesar 3.123 (59,29%) yang berada pada interval 2.101-3.150 dengan kategori Cukup Baik.

C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai (Studi Kasus Bidang Pelatihan dan Produktivitas)

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai pelaksanaan yang dapat dilihat terhadap apa yang dilaksanakan Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dapat penulis kembangkan dari hasil analisis yang dilakukan, dimana

terdapatnya faktor pendukung dan faktor penghambat Kualitas Pelayanan antara lain:

1. Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Kualitas Pelayanan Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai penulis menemukan beberapa faktor pendukung dalam pelayanan antara lain:

- a. Terdapatnya *Assurance* (jaminan) yang dilakukan oleh pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dalam memberikan sertifikat kepada peserta pelatihan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai itu sendiri dan BNSP (Badan Nasional Sertifikasi Profesi).
- b. Terdapatnya *Tangible* (berwujud) yang dilakukan oleh pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dengan memberikan sarana dan prasarana yang nyaman dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas mampu memberikan pelayanan yang nyaman kepada masyarakat, hal itu dapat dilihat dari terdapatnya ruangan yang nyaman seperti ada pendingin ruangan (AC), adanya kursi tunggu dan meja yang nyaman, dan adanya peralatan kantor seperti komputer dan printer.

2. Faktor Penghambat

Dalam Kualitas Pelayanan Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai memiliki beberapa kendala, hal ini dapat dilihat dari faktor penghambat sebagai berikut:

- a. Kurangnya *Responsiveness* (daya tanggap/respon) yang diberikan oleh pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dengan ketidakjelasan jadwal informasi pelaksanaan pelatihan kerja yang diberikan oleh pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas seperti ketidakjelasan jadwal pembukaan pelatihan, jadwal pelaksanaan pelatihan dan jadwal penutupan pelatihan.
- b. Kurangnya *Reliability* (handal) kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada peserta pelatihan, hal ini dapat dilihat dari kurang disiplinnya pegawai terhadap jam kerja, yang mana pegawai Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai tidak mengikuti jam kerja yang telah ditetapkan seperti kurang disiplinnya terhadap waktu masuk jam kerja, jam istirahat dan jam pulang kerja.