

# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN TORAJA UTARA

Rahma Gusmawati Tammu\*<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Indonesia Toraja; Jl. Nusantara No.12

Makale 91811, Kabupaten Tana Toraja Sulawesi Selatan

\*rahma.tammu@gmail.com

## ABSTRAK

*Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Toraja tahun 2020. Metode penelitian ini yaitu menggunakan jenis penelitian deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel adalah incidental sampling, dengan jumlah sampel 80 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dibagi menjadi dua yaitu menggunakan Permenpan-RB Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan dilanjutkan dengan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil analisis terhadap pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja diperoleh nilai IKM sebesar 80,32, jika dikonversi dalam rentangan penilaian berdasarkan Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 berada pada kategori Baik. Berdasarkan analisis IPA, kesembilan unsur pelayanan terbagi atas empat kuadran yang memerlukan prioritas perbaikan. Unsur yang masuk pada kuadran 1 adalah (U9) Penanganan Pengaduan. Unsur yang masuk pada kuadran 2 adalah (U1) Persyaratan Pelayanan, (U2) Prosedur Pelayanan, (U4) Kompetensi Pelayan, (U6) Produk Spesifikasi Pelayanan, dan (U7) Perilaku Pelaksana. Lima unsur tersebut perlu dipertahankan sebab dianggap penting dan kinerjanya (K) sudah baik. Unsur yang masuk pada kuadran 3 adalah (U3) Waktu Pelayanan, dan (U8) Sarana dan Prasarana dan Unsur yang masuk dalam kuadran 4 adalah (U5) Biaya/ Tarif.*

**Kata Kunci :** *Survey Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik didefinisikan sebagai bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Menurut Kotler (2009:4-5), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan yang baik yang diberikan oleh pemerintah pada akhirnya akan memberikan kepuasan kepada masyarakat dan meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat meningkat. Meningkatnya citra organisasi dalam hal ini pemerintahan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat, dimana hal ini menjadi salah satu tujuan utama dari pembangunan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Kepuasan pelanggan/masyarakat atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Vincent Gaspersz (2011: 6) menyebutkan bahwa ada dua definisi dari kualitas yaitu definisi konvensional dan strategis. Definisi konvensional, menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas dari segi strategis adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*).

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan, ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dapat tercapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Menurut Zeithaml (dalam Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014 : 92) kepuasan konsumen dipengaruhi oleh persepsi atas kualitas jasa, persepsi atas harga, serta faktor situasional dan faktor personal. Kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh kualitas produk atau barang yang diberikan pada pelanggan dalam proses penyerahan jasa.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2010: 221-222), semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu cara untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012

Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan baik di tingkat pusat, maupun daerah untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil SKM yang berwujud pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Dengan demikian, hasil SKM akan menjadi dasar melakukan perbaikan manajemen pelayanan publik, dimana perbaikan, peningkatan tersebut diharapkan menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Riset ini dilakukan untuk menilai kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Toraja Utara dengan melakukan pengukuran Indeks kepuasan masyarakat (IKM) untuk melihat seberapa besar penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepada mereka. Secara umum, pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan menggunakan 9 indikator yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi; Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yaitu mendeskripsikan dan menggambarkan data yang telah dianalisis. Pupulasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapat pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Toraja Utara sejak Juli 2019-Juni 2020. Sampel diambil secara *accidental sampling*, dimana kuesioner penelitian dibagi kepada 80 orang responden. Jumlah sesuai dengan yang dipersyaratkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017.

Analisa Data dilakukan dengan dua metode yaitu

- a. Metode perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) sesuai dengan pedoman dalam Peraturan Menteri PAN RB Nomor. 14 Tahun 2017.

Untuk mengetahui besarnya CSI maka dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut.

1. Menghitung nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

2. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

3. Hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \text{Unit pelayanan} \times 25$$

b. Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Tujuan Survei ini selain mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Tenaga Kerja juga bertujuan untuk mengetahui harapan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai tujuan tersebut maka digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. Konsep *Importance* dan *Performance* Matriks merupakan metode untuk mengetahui dimana tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Dari berbagai persepsi tingkat kepentingan masyarakat, kita dapat merumuskan tingkat kepentingan masyarakat yang paling dominan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Indeks Kepuasan Masyarakat atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) sesuai dengan pedoman dalam Peraturan Menteri PAN RB Nomor. 14 Tahun 2017

Hasil analisis terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja diperoleh nilai IKM sebesar 80,32. Nilai tersebut jika dikonversi dalam rentangan penilaian berdasarkan Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 berada pada kategori **Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan responden (masyarakat) terhadap kinerja pelayanan publik yang diterima dari Dinas Tenaga Kerja pada tahun 2020 baik.

**Tabel 1. Hasil Pengukuran IKM Pada Dinas Tenaga Kerja Diperinci Menurut Unsur Pelayanan**

UNSUR PELAYANAN	JNUP	NRR	NP	NRT	IKM	MP
Persyaratan Pelayanan	171,00	3,29	0,11	0,37	82,21	Baik
Prosedur Pelayanan	170,33	3,28	0,11	0,36	81,89	Baik
Waktu Pelayanan	157,00	3,02	0,11	0,34	75,48	Kurang Baik
Kompetensi Pelayan	170,67	3,28	0,11	0,36	82,05	Baik
Biaya/Tarif	173,33	3,33	0,11	0,37	83,33	Baik
Produk Spesifikasi Pelayanan	171,00	3,29	0,11	0,37	82,21	Baik
Perilaku Pelaksana	177,67	3,42	0,11	0,38	85,42	Baik
Sarana dan Prasarana	156,33	3,01	0,11	0,33	75,16	Kurang Baik
Penanganan Pengaduan	156,33	3,01	0,11	0,33	75,16	Kurang Baik
Nilai IKM					80,32	Baik

**Sumber :** Diolah Dari Data Primer

Keterangan :

JNUP = Jumlah Nilai Unsur Pelayanan (JNUP)

NRR = Nilai Rata-Rata (NRR)

NP	= Nilai Penimbang (Bobot)
NRT	= Nilai Rata-Rata Terimbang
IKM	= Indek Kepuasan Masyarakat
MP	= Mutu Pelayanan

Data pada Tabel 1 memperlihatkan bahwa unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah (U7) Perilaku Pelaksana dengan nilai IKM sebesar 85,42. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa responden menilai sikap petugas dalam memberikan pelayanan relatif baik. Personel pada Dinas Tenaga Kerja dinilai profesional dalam melaksanakan pelayanan. Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian bagi personel yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggungjawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki personel yang terlibat dalam pelayanan publik, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreativitas.

Unsur pelayanan yang juga memiliki nilai IKM tinggi adalah unsur (U5) Biaya/Tarif sebesar 83,33. Tingginya nilai IKM pada unsur biaya/tarif disebabkan semua pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja tidak dipungut pembiayaan atau gratis, kepada masyarakat. Nilai IKM yang diperoleh pada unsur pelayanan ini kiranya dipertahankan sebab memberi kepuasan kepada masyarakat. Unsur pelayanan dengan nilai IKM terendah berada pada unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, dan unsur pelayanan Sarana dan Prasarana dengan nilai IKM masing-masing 75,16 dimana keduanya berada pada kategori Kurang Baik. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kedua unsur pelayanan ini pada Dinas Tenaga Kerja perlu menjadi prioritas perbaikan sehingga keluhan masyarakat terhadap kedua unsur pelayanan ini dapat diatasi.

Disisi lain, unsur pelayanan yang memperoleh nilai IKM rendah adalah unsur (U9) Penanganan Pengaduan dengan nilai IKM 75,16 dengan mutu pelayanan Kurang Baik. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut. Pelayanan publik pada masyarakat merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan berimbang. Dalam konteks ini, pelayanan publik hendaknya secara transparan menjelaskan alur pelayanan dan standart apa yang akan dilakukan oleh pemberi pelayanan, sehingga publik mengetahui pada batasan apa dirinya mendapat pelayanan.

Dengan demikian semua permasalahan yang menyangkut tentang pengaduan dapat diminimalkan. Mengingat pentingnya unsur pelayanan Penanganan Pengaduan dalam Pelayanan Publik, maka unsur ini perlu menjadi perhatian serius dari Dinas Tenaga Kerja dalam upaya perbaikan pelayanan publik di masa yang akan datang. Unsur pelayanan yang juga memperoleh nilai IKM relatif rendah adalah unsur (U8) Sarana dan Prasarana dengan nilai IKM sebesar 75,16 dan mutu pelayanan Kurang Baik. Kelengkapan sarana prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Adapun variabel

kualitas pelayanan publik yang kuat dapat mempengaruhi kepuasan publik, karena salah satu strategi memberikan kepuasan kepada publik adalah dengan menampilkan kualitas pelayanan publik yang prima. Oleh sebab itu unsur pelayanan sarana dan prasarana pelayanan kiranya menjadi prioritas perbaikan pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja di masa yang akan datang.

Nilai IKM Dinas Tenaga Kerja pada tahun 2020, jika dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2019 yang nilainya sebesar 79,99; mengalami kenaikan sebesar 0,33 point. Berdasarkan pengamatan di lapangan, kenaikan nilai IKM ini disebabkan beberapa hal yaitu; meratanya pemahaman ASN tentang pelayanan Publik, tidak dipungutnya biaya/tariff pelayanan, serta jelasnya persyaratan dan prosedur pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja.

**Tabel 2. Perbandingan IKM Hasil SKM Tahun 2019 Dengan SKM Tahun 2020 Pada Dinas Tenaga Kerja**

ITE M	Unsur Pelayanan	IKM		SELISI H	Ket
		2019	2020		
U1	Persyaratan Pelayanan	80,50	82,21	1,71	Naik
U2	Prosedur Pelayanan	80,50	81,89	1,39	Naik
U3	Waktu Pelayanan	77,00	75,48	-1,52	Turun
U4	Kompetensi Pelayan	80,50	82,05	1,55	Naik
U5	Biaya/Tarif	81,00	83,33	2,33	Naik
U6	Produk Spesifikasi Pelayanan	82,50	82,21	-0,29	Turun
U7	Perilaku Pelaksana	85,50	85,42	-0,08	Turun
U8	Sarana dan Prasarana	76,00	75,16	-0,84	Turun
U9	Penanganan Pengaduan	76,50	75,16	-1,34	Turun

Sumber : Diolah Dari Data Primer

Unsur pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja yang nilai IKM-nya mengalami kenaikan relatif besar jika dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2019 yaitu unsur (U5) Biaya/ Tarif yang mengalami kenaikan sebesar 2,33 point. Selanjutnya, unsur (U1) Persyaratan Pelayanan, (U4) Kompetensi Pelayan dan (U2) Prosedur Pelayanan, secara berturut-turut naik sebesar 1,71 point, 1,55 point, dan 1,39 point.

Di sisi lain, ada 5 unsur pelayanan yang mengalami penurunan nilai IKM jika dibandingkan dengan nilai IKM Tahun 2019. Penurunan nilai IKM terbesar terjadi pada unsur (U3) Waktu Pelayanan sebesar 1,52 point. Selanjutnya, unsur (U9) Penanganan Pengaduan sebesar 1,34, kemudian unsur (U8) Sarana dan Prasaranan turun sebesar 0,84, (U4) Kompetensi Pelayan turun sebesar 1,47, (U6) Produk Spesifikasi Pelayanan turun sebesar 0,29 point, dan (U7) Perilaku Pelaksana turun sebesar 0,08 point.

## B. Metode Importance Performance Analysis (IPA).

Hasil analisis Gap Kinerja dan Harapan menunjukkan bahwa rerata nilai Kinerja Dinas Tenaga Kerja pada tahun 2020 adalah sebesar 3,21, sedang rerata nilai Harapan sebesar 3,53 dengan demikian terjadi Gap negatif sebesar -0,32. Nilai ini menunjukkan bahwa walaupun nilai IKM Dinas Tenaga Kerja berada pada kategori baik, namun kinerja pelayanan masih perlu ditingkatkan sebab Gap antara Kinerja dan Harapan masih negatif (-0,32). Gap (+) positif akan diperoleh apabila skor kinerja lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar dari pada skor kinerja akan diperoleh gap (-) negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor kinerja, berarti gap semakin besar. Apabila total gap positif maka masyarakat dianggap sangat puas terhadap pelayanan publik. Sebaliknya bila gap adalah negatif, maka masyarakat kurang puas dengan program pelayanan yang disediakan pemerintah.

**Tabel 3. Nilai Kinerja, Harapan Unit Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Tahun 2020 Menurut Unsur Pelayanan**

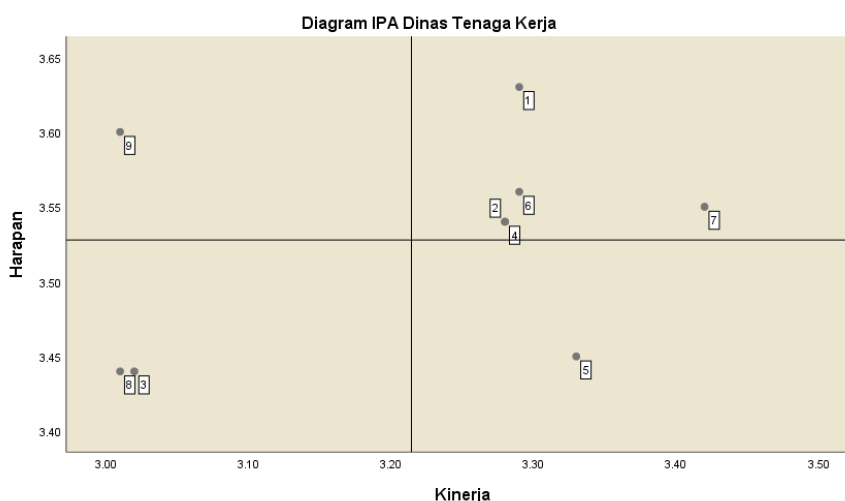
Item	Unsur Pelayanan	Kinerja (Skala 1 – 4)	Harapan (Skala 1 – 4)	GAP
U1	Persyaratan Pelayanan	3,29	3,63	-0,34
U2	Prosedur Pelayanan	3,28	3,54	-0,27
U3	Waktu Pelayanan	3,02	3,44	-0,42
U4	Kompetensi Pelayan	3,28	3,54	-0,26
U5	Biaya/Tarif	3,33	3,45	-0,12
U6	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,29	3,56	-0,27
U7	Perilaku Pelaksana	3,42	3,55	-0,13
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,01	3,44	-0,43
U9	Penanganan Pengaduan	3,01	3,60	-0,59
	<b>Jumlah</b>	28,92	31,75	-2,83
	<b>Rerata</b>	3,21	3,53	-0,32

Unsur pelayanan yang memiliki nilai kinerja tertinggi pada Dinas Tenaga Kerja berada pada unsur pelayanan (U7) Perilaku Pelaksana dengan kinerja sebesar 3,42, dan unsur pelayanan (U5) Biaya/Tarif dengan nilai kinerja sebesar 3,33. Nilai kinerja dari kedua unsur pelayanan tersebut menunjukkan bahwa kinerja pada unsur pelayanan ini menurut penilaian responden sudah baik. Hal ini terlihat dari relatif kecilnya nilai Gap dari kedua unsur pelayanan tersebut. Gap pada unsur (U5) Biaya/Tarif hanya sebesar -0,12, dan pada unsur (U7) Perilaku Pelaksana hanya sebesar -0,13 (hampir positif). Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pada kedua unsur pelayanan ini sudah relatif tinggi dan perlu untuk

tetap dipertahankan bahkan jika memungkinkan untuk lebih ditingkatkan lagi.

Unsur pelayanan pada Tabel 3 yang memiliki nilai kinerja terendah adalah unsur pelayanan (U9) Penanganan Pengaduan, dan (U8) Sarana dan Prasarana dengan nilai kinerja masing-masing sebesar 3,01. Sementara tingkat harapan terhadap kedua unsur ini cukup tinggi masing-masing sebesar 3,60 dan 3,44, hal ini menyebabkan terjadi gap (-) negatif masing-masing sebesar -0,59 dan -0,43. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kedua unsur pelayanan ini relatif rendah sehingga perlu menjadi prioritas perbaikan pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja .

Berdasarkan analisis IPA, kesembilan unsur pelayanan terbagi atas empat kuadran yang menentukan pelayanan yang memerlukan prioritas perbaikan, pelayanan yang belum memenuhi harapan, pelayanan yang perlu dipertahankan, dan pelayanan yang berlebihan.



**Gambar 1. Diagram Kartesius Tingkat Kesesuaian Kepuasan Kinerja dan Harapan Dinas Tenaga Kerja Tahun 2020**

Berdasarkan analisis IPA dipetakan prioritas perbaikan layanan berdasarkan titik-titik pada masing-masing kuadran, sebagai berikut:

- **Kuadran I:** Menunjukkan aspek atau unsur yang dianggap mempengaruhi kepuasan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat diharapkan (H) atau penting, tetapi Dinas Tenaga Kerja belum melaksanakannya sesuai harapan responden (masyarakat), sehingga terjadi ketidakpuasan pengguna jasa. Oleh sebab itu, unsur pelayanan yang masuk pada kuadran ini menjadi prioritas utama dalam perbaikan layanan. Unsur yang masuk pada kuadran ini adalah (U9) Penanganan Pengaduan.
- **Kuadran II:** Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan Dinas Tenaga Kerja. Unsur pelayanan yang masuk pada kuadran ini adalah (U1) Persyaratan Pelayanan, (U2) Prosedur Pelayanan, (U4) Kompetensi Pelayan, (U6) Produk Spesifikasi Pelayanan, dan (U7) Perilaku Pelaksana. Lima unsur tersebut perlu dipertahankan sebab dianggap penting dan kinerjanya (K)



- sudah baik.
- **Kuadran III:** Menunjukkan beberapa aspek yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat. Pelaksanaannya oleh Dinas Tenaga Kerja dinilai biasa-biasa saja, kurang penting dan kurang memuaskan. Perbaikan unsur pada kuadran ini menjadi Prioritas kedua. Unsur pelayanan yang masuk pada kuadran ini adalah (U3) Waktu Pelayanan, (U3) Waktu Pelayanan, dan (U8) Sarana dan Prasarana.
  - **Kuadran IV:** Menunjukkan aspek yang dinilai oleh pengguna jasa kurang penting, tetapi pelaksanaannya melebihi harapan atau sangat memuaskan. Unsur pelayanan yang masuk pada kuadran ini adalah (U5) Biaya/ Tarif.

## KESIMPULAN

Kualitas dari pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Toraja Utara dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 IKM sebesar 80,32, jika dikonversi dalam rentangan penilaian berdasarkan Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Hal tersebut menggambarkan bahwa persepsi masyarakat dari keseluruhan indikator pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat selama ini. Berdasarkan analisis IPA, kesembilan unsur pelayanan terbagi atas empat kuadran yang memerlukan prioritas perbaikan. Unsur yang masuk pada kuadran 1 adalah (U9) Penanganan Pengaduan. Unsur yang masuk pada kuadran 2 adalah (U1) Persyaratan Pelayanan, (U2) Prosedur Pelayanan, (U4) Kompetensi Pelayan, (U6) Produk Spesifikasi Pelayanan, dan (U7) Perilaku Pelaksana. Lima unsur tersebut perlu dipertahankan sebab dianggap penting dan kinerjanya (K) sudah baik. Unsur yang masuk pada kuadran 3 adalah (U3) Waktu Pelayanan, dan (U8) Sarana dan Prasarana dan Unsur yang masuk dalam kuadran 4 adalah (U5) Biaya/ Tarif.

Adapun saran untuk Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Toraja, perlu menyediakan fasilitas pengaduan seperti kotak saran apabila ada masyarakat yang memiliki keluhan terhadap pelayanan yang diberikan tidak memuaskan namun tidak bisa menyampaikan keluhannya secara langsung kepada petugas dapat disampaikan melalui kotak saran tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto dan Setyobudi I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Cetakan pertama, Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Damayanti, L. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha Vol 11 No 1 Tahun 2019*
- Febiyansi, C. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus pada PT. Gembira Wana Indonesia Bandung

- Hidayat Rahmad. (2020). Studi Komparasi Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Tahun 2019 (Studi di Dinas Dukcapil Kota Mataram dan Dukcapil Kabupaten Lombok Barat). *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram Vol 6 No 2 2020*
- Kotler, P. 2009. Manajemen Pemasaran (Terjemahan, Jilid 2). PT Indeks, Jakarta.
- Nesimnasi, Vivi. (2019). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang. *Jurnal Of Community Health Vol 1 No 4 2019*
- Pasolong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta
- Tjitrohatoko & Trisha. (2020). Applying Importance Performance: Analysis to Assess Customer Satisfaction: Mass Rapid Transportation in Indonesia. *International Journal of Management, Entrepreneurship, Social Science and Humanities Vol.3 No 1*.
- Triyuningsi & Ulya Rochmana. (2016). Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Pemasangan Baru (Studi Kasus di PT. PLN Rayon Semarang Tengah). Universitas Diponegoro
- Vincent, G. (2011). *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Bogor: Vinchristo Publication
- Keputusan Menpan No.63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Pulik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.