



**PENGARUH KINERJA KARYAWAN DAN PELAYANAN PERIJINAN
DINAS PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN LEMBAGA PENDIDIKAN
DI KABUPATEN SIDOARJO**

Muhammad Mufti Mubarak

STIE Perbanas Surabaya
email : mufti_mubarak@perbanas.co.id

(Submit : 16 Mei 2020, Revised : 22 Mei 2020, Accepted : 2 Juni 2020)

Abstract Customers in Dispendik (Education Service) of Sidoarjo on employee's performance to Operational Permit and Grant Service in Education Service of Sidoarjo, it can be concluded as employee performance of the Sidoarjo Education Service in delivery Operational Permit and Grant Service by the customer perception level able to reached 51.34% of the customer expectation level. Performance of Education Service employees perceived that attribute of the employees in providing equal service to the whole people without impartial the status get highest expectation score than other attribute wholly show these attribute service quality that the most important. Index of customer satisfaction on education service based on value of customer index positioned in category P (Satisfy). Therefore Dispendik is necessary to improving their performance to meeting the customer satisfaction by the expectation.

Keywords : employee performance, permit service, institution satisfaction

I. PENDAHULUAN

Buruknya pelayanan publik memang bukan hal baru, fakta di lapangan masih banyak menunjukkan hal ini. GDS 2020 menemukan tiga masalah penting yang banyak terjadi di lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu *pertama*, besarnya diskriminasi pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh hubungan *per-konco-an*, kesamaan afiliasi politik, etnis, dan agama. Fenomena semacam ini tetap marak walaupun telah diberlakukan UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari KKN yang secara tegas menyatakan keharusan adanya kesamaan pelayanan, bukan diskriminasi. *Kedua*, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Ketidakpastian ini sering menjadi penyebab munculnya KKN, sebab para pengguna

jasa cenderung memilih menyogok dengan biaya tinggi kepada penyelenggara pelayanan untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan. Dan *ketiga*, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Ini merupakan konsekuensi logis dari adanya diskriminasi pelayanan dan ketidak pastian tadi. Memang melakukan optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan mudah seperti halnya membalikkan telapak tangan mengingat pembaharuan tersebut menyangkut pelbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita.

Tidak hanya itu, mulai masa orde baru hingga kini, eksistensi PNS (*ambtennar*) merupakan jabatan terhormat yang begitu dihargai tinggi dan diidolakan publik, khususnya jawa, sehingga filosofi PNS sebagai pelayan publik (*public servant*) dalam arti riil

menghadapi kendala untuk direalisasikan. Hal ini terbukti dengan sebutan *pangreh raja* (pemerintah negara) dan *pamong praja* (pemelihara pemerintahan) untuk pemerintahan yang ada pada masa tersebut yang menunjukkan bahwa mereka siap dilayani bukan siap untuk melayani.

Oleh karena itulah, dalam tulisan ini penulis ingin mengulas tentang teori yang digagas oleh David Osborne dan Ted Gaebler dalam bukunya *Reinventing Government* untuk dijadikan sebagai solusi alternatif dalam melakukan optimalisasi pelayanan publik birokrasi dunia peradilan. Teori ini sudah terbukti mampu menjadi solusi atas buruknya pelayanan publik yang terjadi di pemerintahan Amerika sehingga timbul krisis kepercayaan terhadap pemerintah di penghujung tahun 1980-an.

II. KAJIAN PUSTAKA

Dalam penyusunan penelitian ini menggunakan beberapa metodologi penelitian untuk mempermudah mengumpulkan data-data yang digunakan. Adapun metode-metode tersebut

Dalam penelitian ini ada beberapa teori yang akan dipergunakan diantaranya teori kinerja karyawan, pelayanan publik dan kepuasan pelanggan.

Kinerja Karyawan

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performace* yang berarti prestasi kinerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang. Menurut Mangkunegara & Prabu (2004:67) "Kinerja adalah hasil yang dihasilkan oleh seseorang untuk mencapai tujuan yang diharapkan"

Menurut Bernardin & Russel, (1993:135) "Kinerja adalah catatan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode waktu tertentu"

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai setiap karyawan sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap

perusahaan. Penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukan perusahaan dalam mengevaluasi pekerjaan.

Kualitas Pelayanan

Dewasa ini, tentunya kita sering mendengar perbincangan mengenai kualitas baik itu mengenai perbandingan baik-buruknya suatu barang maupun mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa. Makna kualitas berbeda-beda bagi setiap orang tergantung pada cara mendefinisikan dan juga pada konteksnya.

"Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan".

Kedua definisi diatas menjelaskan bahwa kualitas dinilai dari kemampuannya untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan dan juga merupakan suatu ciri-ciri dan karakteristik yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memiliki persepsi di dalam memenuhi atau melebihi harapannya.

Kualitas yang tinggi memungkinkan suatu perusahaan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan nilai penjualan, dapat bersaing dengan pesaing, dan meningkatkan pangsa pasarnya. Yang perlu diperhatikan dalam hal ini adalah pelangganlah yang menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Parasuraman, et.al, dalam Lupiyoadi, (2001:148) kualitas pelayanan jasa memiliki 5 (lima) dimensi pengukuran

Model Kualitas Pelayanan

Faktor penentu tingkat kualitas pelayanan adalah faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya keadaan tidak terpenuhinya harapan kualitas pelayanan dari sisi pelanggan, yang sering dinyatakan sebagai model kualitas pelayanan. Terjadinya kesenjangan ini disebabkan oleh kegagalan pihak penyedia jasa dalam

penyampaian pelayanan atau jasa secara menyeluruh sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan. Lima kesenjangan yang disampaikan Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Kotler, 2002:498) adalah sebagai berikut :

Pelanggan

Pelanggan merupakan konsep utama mengenai kepuasan dan kualitas pelayanan. Dalam hal ini pelanggan memegang peranan yang penting untuk mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diterima. Pemahaman mengenai suatu pelanggan telah mengalami perkembangan dari pandangan tradisional ke pandangan modern. Definisi pelanggan dalam pandangan tradisional menurut Tjiptono, (2002:5)

Kepuasan Pelanggan

Pengertian kepuasan pelanggan menurut Tjiptono, (2000:89) adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengamatan konsumsi suatu produk atau jasa. Sedangkan pengertian kepuasan pelanggan menurut Day dalam Tjiptono, (1997:24) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Berdasarkan definisi di atas, maka pada dasarnya pelanggan menilai kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu produk dan jasa yaitu dengan membandingkan kinerja yang pelanggan rasakan dengan suatu tingkat harapan pelanggan yang telah dipersepsikan terlebih dahulu.

Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler, (2002:9) beberapa metode yang dapat digunakan oleh penyedia jasa untuk mengukur seberapa besar kepuasan pelanggan yang perusahaan ciptakan

Skala Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini terdapat lima variabel bebas yaitu keadaan fisik (*Tangibles*),

keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan perhatian (*Empathy*) serta satu variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Untuk mengukur kelima variabel tersebut digunakan instrumen pengukur yang berupa pernyataan dari masing-masing indikator untuk tiap-tiap variabel yang diajukan kepada responden melalui kuesioner. Jawaban dari tiap pernyataan dihitung dengan cara menjumlahkan angka-angka dari pernyataan, sehingga jawaban yang berada pada posisi sama, akan menerima secara konsisten nilai angka yang juga sama. Dalam Penelitian ini menggunakan pernyataan yang nantinya akan dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah Skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2003:86). Dalam penelitian ini menggunakan jenis data interval. Skala Likert mempunyai skala jawaban antara 1-5 adalah:

- Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju
- Skor 4 untuk jawaban Setuju
- Skor 3 untuk jawaban Netral
- Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju
- Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju

Variabel Tidak Terikatnya (*Independent Variabel*) adalah Dimensi Kualitas Jasa (X)

1. Variabel *Reliability* (X₁)
2. Variabel *Responsiveness*(X₂)
3. Variabel *Assurance* (X₃)
4. Variabel *Empathy* (X₄)
5. Variabel *Tangibles* (X₅)

Variabel Terikatnya (*Dependent Variabel*) adalah Kepuasan Nasabah (Y)

Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah suatu konsep yang mempunyai variasi nilai dengan klasifikasi tertentu dan dapat pula diartikan segala sesuatu yang akan dijadikan obyek pengamatan penelitian. Sugiyono, (2003:32) menyatakan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut dari obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan landasan teori di bab II dan penelitian terdahulu, maka dalam penelitian ini peneliti menemukan variabel-variabel yang mempengaruhi Masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Sidoarjo melakukan Konsultasi tentang Dana Hibah dan Pengajuan pendirian Ijin Sekolah di Dinas Pendidikan Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

Variabel *Tangibles* (X1) merupakan atribut-atribut jasa yang dapat dilihat secara nyata (berwujud). Indikator-indikator yang terkait dengan *Tangibles* :

- X1.1 = Penataan desain baik interior dan eksterior.
- X1.2 = Sarana area parkir yang luas dan memadai.
- X1.3 = Sarana toilet bersih.
- X1.4 = Kerapian penampilan rapi

Variabel *Reliability* (X2) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara cepat, tepat, akurat dan terpercaya. Indikator-indikator yang terkait dengan *Reliability* :

- X2.1 = Kemudahan dalam prosedur pelayanan.
- X2.2 = Kecepatan dan ketepatan karyawan dalam melakukan pelayanan.
- X2.3 = Keakuratan dalam memberikan informasi kepada masyarakat

Variabel *Responsiveness* (X3) merupakan kemauan pegawai untuk tanggap membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dengan disertai penyampaian jasa yang jelas. Indikator-indikator yang terkait dengan *Responsiveness* :

- X3.1 = Kecepatan karyawan dalam merespon keluhan masyarakat.
- X3.2 = Ketepatan karyawan dalam memecahkan masalah masyarakat.
- X3.3 = Kesiediaan dan ketanggapan karyawan dalam melayani masyarakat.

Variabel *Assurance* (X4) merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap dinas pendidikan Indikator-indikator yang terkait dengan *Assurance* :

- X4.1 = Karyawan bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat.
- X4.2 = Keamanan masyarakat saat berkonsultasi ke dinas pendidikan.

Variabel *Emphaty* (X5) yaitu meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik. Indikator-indikator yang terkait dengan *Emphaty* :

- X5.1 = Kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian secara individual
- X5.2 = Kemampuan karyawan dalam memahami setiap kebutuhan masyarakat.
- X5.3 = Kemampuan karyawan dalam melakukan hubungan interaktif dengan masyarakat.

III. HASIL PENELITIAN

Penentuan jumlah responden berdasarkan persamaan Yamane sebanyak 60 responden yang kemudian diambil secara acak. Data yang diperoleh sebagai berikut :

Berdasarkan hasil perhitungan bobot tingkat kepentingan dari masing-masing variable seperti pada tabel, maka dapat dijelaskan bahwa tingkat kepentingan pelanggan Dispendik pada kinerja karyawan terhadap pelayanan ijin operasional dan pemberian hibah di Dinas Pendidikan Kabupaten Sidoarjo pada variable Assurance (4.57) ini berarti seolah perlu memberikan perhatian lebih terhadap kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang sama kepada semua masyarakat tanpa memandang status.

Gap antara persepsi dan ekspektasi pelanggan akan dijelaskan berdasarkan nilai servqual pada setiap variable. Yang menjadi fokus perhatian terhadap peningkatan kinerja karyawan pada kepuasan pelayanan terhadap pelanggan yaitu point 6 kinerja karyawan terhadap menyelesaikan setiap pelayanan pelanggan dengan cepat dan tepat nilai WSC - 0.37 dan prioritas selanjutnya adalah point 8 yaitu kecepatan karyawan dalam merespon & menyelesaikan kebutuhan administrasi dengan

nilai WSC -0.15 dan point 12 yang membuat masyarakat aman dan dalam pelayanan dengan nilai WSC -0.15. Perhitungan nilai WSC ini adalah untuk mengetahui tingkat penilaian kualitas pelayanan berkaitan dengan tingkat kepentingan suatu dimensi terhadap yang lainnya di mata pelanggan. Nilai WSC untuk suatu dimensi yang lebih kecil dibandingkan dengan dimensi lain, menunjukkan bahwa dimensi yang nilai WSC nya lebih kecil, lebih menjadi prioritas untuk diperbaiki kinerjanya.

IV. PEMBAHASAN

Penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada kinerja karyawan terhadap pelayanan ijin operasional dan pemberian hibah di Dinas Pendidikan Kabupaten Sidoarjo meliputi *tangible* (berwujud), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (keyakinan), *reliability* (keandalan) dan *empathy*.

Tangible (Berwujud)

Dari jawaban responden dapat diketahui bahwa ruang pelayanan memadai dan nyaman merupakan salah satu hal yang penting dari pelayanan karyawan Dispendik kabupaten Sidoarjo. Dari variable tangible ini untuk atribut penataan ruang dalam dan luar tempat kerja dispendik IKP yang diperoleh 0,37 yang dapat diartikan bahwa pelanggan merasa puas terhadap pelayanan karyawan dispendik dengan nilai *actual servqual* 50,48% yang dibandingkan terhadap nilai ekspektasi (harapan) yang diinginkan pelanggan.

Reliability (Keandalan)

Hasil dari responden yang didapat berdasarkan 3 atribut pada *variable responsiveness* dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa puas terhadap kinerja karyawan Dispendik Kabupaten Sidoarjo dengan nilai IKP atribut (1) sebesar 0.22 dan nilai *actual servqual* 50.29%, sedangkan nilai IKP atribut (2) sebesar -0.37 dan perbandingan nilai *actual servqual* 49.52%, sedangkan nilai IKP atribut (3) sebesar

-0.07 dan perbandingan nilai *actual servqual* 49.90%.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Nilai IKP yang didapat pada atribut no (1) sebesar -0.15 dan nilai *actual servqual* 49.81% dapat dikategorikan bahwa pelanggan merasa cukup puas sedangkan atribut (2) sebesar 1.05 dan nilai *actual servqual* 51.34% dikategorikan pelanggan merasa puas. sedangkan atribut (3) sebesar 0.15 dan nilai *actual servqual* 50.19% dikategorikan pelanggan merasa puas. Secara keseluruhan pada *variable responsiveness* dapat dikatakan pelanggan merasa puas.

Assurance

Pada Variabel Assurance terdiri dari dua atribut yaitu : Nilai IKP yang didapat pada atribut no (1) sebesar 0.91 dan nilai *actual servqual* 51.14% dapat dikategorikan bahwa pelanggan merasa puas, Sedangkan nilai IKP yang didapat pada atribut no (2) sebesar -0.15 dan nilai *actual servqual* 49.81% dapat dikategorikan bahwa pelanggan merasa puas

Empathy

Pada Variabel Empathy terdiri dari tiga atribut yaitu : Nilai IKP yang didapat pada atribut no (1) sebesar 0.08 dan nilai *actual servqual* 50.10% dapat dikategorikan bahwa pelanggan merasa cukup puas, Nilai IKP yang didapat pada atribut no (2) sebesar 0.75 dan nilai *actual servqual* 50.97% dapat dikategorikan bahwa pelanggan merasa puas sedangkan Nilai IKP yang didapat pada atribut no (3) sebesar 0.45 dan nilai *actual servqual* 50.56% dapat dikategorikan bahwa pelanggan merasa puas.

Secara keseluruhan dari hasil penelitian dan data analisa diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa puas dengan kinerja karyawan Dispendik Kabupaten Sidoarjo.

The data used in this study is the primary data where the data obtained directly from the source, observed and recorded for the first time. (Tandi Bua, Pendi, et al. 2020:26).

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data survey pelanggan di Dispendik Kabupaten Sidoarjo pada kinerja karyawan terhadap pelayanan ijin operasional dan pemberian hibah di Dinas Pendidikan Kabupaten Sidoarjo, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kinerja karyawan Dispendik Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan ijin operasional dan pemberian hibah berdasarkan tingkat persepsi pelanggan mampu memenuhi 51.34% dari tingkat ekspektasi pelanggan.
2. Dari penelitian rata-rata kinerja karyawan dispendik merasa bahwa atribut karyawan memberikan pelayanan yang sama kepada semua masyarakat tanpa memandang status memiliki nilai ekspektasi tertinggi dari pada atribut lain secara keseluruhan yang menunjukkan kualitas jasa pelayanan atribut tersebut yang paling penting.
3. Indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pendidikan berdasarkan nilai indek kepuasan adalah berada pada kategori Puas (P). Dengan demikian dispendik perlu meningkatkan kinerja untuk memenuhi kepuasan pelanggan berdasarkan ekspektasinya.
4. Pengetahuan dan kemampuan kinerja karyawan perlu ditingkatkan lagi dalam memproses dalam merespon masyarakat. Jadwal buka dan tutup pelayanan perlu dijalankan tepat waktu. Ketepatan dan kecepatan karyawan dalam menangani masyarakat, Karyawan mendengarkan baik-baik ketika masyarakat menceritakan keluhan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bernardin, H. J., & Russel, J. C. A. (1993). *Human Resources management: An Experimental Approach*. Singapore: Mc. Graw Hill.
- [2] Kotler, P. (2002). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation & Control*. New Jersey: Prentice Hall.
- [3] Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa* (2nd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- [4] Mangkunegara, & Prabu, A. A. A. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- [5] Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- [6] Tjiptono, F. (1997). *Strategic Marketing*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- [7] Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [8] Tjiptono, F. (2002). Strategi Pemasaran. In *Strategi Pemasaran* (p. 151). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [9] Theodorus, Kristianto, Tandi Bua, Pendi, Daengs GS, Achmad. (2020). The Aftermath Of Work Environment, Communication, And Leadership On Performance Of Employees In Tarakan City Education Office. *JMM 17 Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen* Vol. 7 No. 1, Hal. 25-33.