



RINGKASAN EKSEKUTIF

MANSUR PRAWIRA, 2005. Analisis Kinerja Pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Terhadap Transmigran Di Propinsi Maluku Utara Di bawah bimbingan SJAFRI MANGKUPRAWIRA dan ARIEF DARYANTO.

Propinsi Maluku Utara sebagai propinsi pemekaran dari Propinsi Maluku sebagai propinsi induk yang merupakan salah satu propinsi kepulauan di Indonesia. Sebagai propinsi baru, maka ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan handal sangat terasa kekurangannya didalam melaksanakan semua aspek kegiatan pembangunan di daerah ini. Apalagi sebagai daerah kepulauan yang mempunyai sumber daya alam (SDA) yang begitu berlimpah dan perlu penanganan pengelolaan yang profesional, efisien, efektif dan kapabel.

Pengelola pelaksanaan semua kegiatan pembangunan terutama dalam pelayanan kepada sektor publik/masyarakat perlu dipersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas dan unggul di semua lini. Hal ini tidak terlepas dari peran instansi/dinas propinsi yang merupakan pelaksana teknis kegiatan pembangunan kemasyarakatan dengan kualitas pelayanan publik yang optimal.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi Maluku Utara yang merupakan perpanjangan tangan dari Pemerintah Propinsi (dalam hal ini Gubernur selaku kepala daerah) yang menangani pembangunan kemasyarakatan di bidang ketransmigrasian yang ada di propinsi ini, harus mampu melaksanakan pelayanan semua program ketransmigrasian oleh aparatur dinas terhadap transmigran di permukiman transmigrasi secara baik. Soenarto (2001) mengatakan, instansi/dinas dengan aparaturnya sebagai ujung tombak yang berhadapan langsung dengan masyarakat/publik harus dapat mengedepankan dan mampu mendesain standar pelayanan publik yang mudah, murah dan cepat.

Melakukan pelayanan kepada transmigran di permukiman transmigrasi oleh aparatur dinas yang bersangkutan, harus mampu menjabarkan semua atribut-atribut dimensi pelayanan dengan baik. Atribut-atribut dimensi pelayanan yang dimaksud disini adalah dimensi fisik/bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian yang semuanya itu merupakan indikator berhasil tidaknya suatu bentuk pelayanan dalam aspek pembangunan program ketransmigrasian yang dilakukan oleh dinas yang bersangkutan.

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh dinas yang bersangkutan berkaitan dengan kinerja pelayanan dalam hal kepentingan, kepuasan dan harapan terhadap transmigran di permukiman transmigrasi ini, seyogyanya harus mampu dilaksanakan dengan perencanaan bahkan perhitungan yang di desain secara matang. Disini peran dinas yang bersangkutan terutama aparaturnya, dituntut mempunyai jiwa dan semangat sebagai abdi masyarakat (transmigran yang dilayaninya) yang tinggi, sensitif, kapabel, berempati bahkan profesional di dalam memberikan pelayanan kepada transmigran secara baik.

Dengan mencermati pada konteks pelaksanaan pelayanan di bidang kemasyarakatan/publik (dalam hal ini pelayanan dinas yang bersangkutan terhadap transmigran di permukiman transmigrasi), maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : a) sampai sejauhmana kepentingan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi Maluku

Hak cipta dilindungi Undang-Undang



MBIPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Utara terhadap transmigran; b) sampai sejauhmana kepuasan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi Maluku Utara terhadap transmigran; c) bagaimana harapan pelayanan yang diinginkan oleh transmigran yang dilakukan oleh aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi Maluku Utara; d) sampai sejauhmanakah hubungan antara kepentingan, kepuasan dan harapan pelayanan berdasarkan berbagai atribut dimensi pelayanan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi Maluku Utara terhadap transmigran.

Penelitian dilakukan bersifat deskriptif dengan metode survei tentang kajian faktor-faktor pelayanan oleh aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi Maluku Utara terhadap transmigran di permukiman transmigrasi. Populasi dalam penelitian ini masing-masing diambil sebesar 10 % dari jumlah responden/transmigran yang ada di kedua Unit Permukiman Transmigrasi. Prosedur pengambilan sampel yaitu menggunakan metode *purposive sampling* untuk tingkat kepala unit, sedangkan *random sampling* untuk tingkat responden/transmigran. Dari keseluruhan jumlah responden/transmigran yang ada di kedua UPT tersebut, diambil masing-masing 10 % sehingga jumlah total sampel secara keseluruhan adalah 75 orang.

© Teknik pengolahan data dengan menggunakan Analisis Rentang Kriteria, Analisis *IPA* dan Analisis peringkat *Spearman*. Rentang kriteria dimaksudkan untuk menganalisis faktor kepentingan, kepuasan dan harapan pelayanan berdasarkan masing-masing atribut dimensi pelayanan. Analisis *IPA* dipakai untuk menganalisis hubungan antara tingkat kepentingan pelayanan dengan tingkat kepuasan kinerja pelayanan berdasarkan berbagai atribut dimensi pelayanan yang dilakukan oleh dinas yang bersangkutan. Sedangkan analisis peringkat *Spearman* dilakukan untuk menganalisis kinerja pelayanan berdasarkan berbagai atribut dimensi pelayanan dan hubungan/korelasi antara masing-masing atribut dimensi pelayanan dengan bantuan program *Statistic Purpose for Social Science* (SPSS) versi 10.

Hasil perhitungan rentang kriteria terhadap analisis kinerja pelayanan (kepentingan, kepuasan dan harapan) berdasarkan berbagai atribut dimensi pelayanan, untuk tingkat kepentingan pelayanan dan harapan pelayanan, kelima atribut dimensi (fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian) pelayanan semuanya masuk dalam kategori sangat penting dan sangat setuju (sangat berharap), selanjutnya untuk tingkat kepuasan pelayanan, empat atribut dimensi (fisik, kehandalan, daya tanggap dan perhatian) semuanya masuk dalam kategori kurang puas, sedangkan atribut dimensi jaminan pelayanan masuk dalam kategori biasa-biasa.

Hasil perhitungan analisis *IPA* terhadap tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kinerja kepuasan pelayanan berdasarkan berbagai atribut dimensi pelayanan dengan memakai diagram *kartesianus* yang dibentuk dalam empat kuadran penilaian (kuadran A berkategori prioritas utama, kuadran B berkategori pertahankan prestasi, kuadran C berkategori prioritas rendah dan kuadran D berkategori berlebihan) menunjukkan bahwa untuk atribut dimensi fisik masuk dalam keempat kategori kuadran yaitu kuadran A, B, C dan D, atribut dimensi kehandalan masuk dalam dua kuadran yaitu kuadran A dan D, atribut dimensi daya tanggap masuk dalam tiga kuadran yaitu kuadran A, C dan D, atribut dimensi jaminan masuk dalam dua kuadran yaitu kuadran B dan D,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



selanjutnya atribut dimensi perhatian masuk dalam dua kuadran yaitu kuadran A dan D.

Hasil analisis peringkat *Spearman* menunjukkan bahwa hubungan/korelasi antara kepentingan, kepuasan dan harapan pelayanan terhadap transmigran pada berbagai atribut dimensi pelayanan diperoleh hasil untuk tingkat kepentingan dan harapan pelayanan terdapat hubungan/korelasi positif yang kuat dan signifikan, sebaliknya antara kepentingan dan kepuasan pelayanan serta antara kepuasan dan harapan pelayanan tidak terdapat hubungan.

Hasil analisis peringkat *Spearman* menunjukkan bahwa hubungan antara kepentingan, kepuasan dan harapan pelayanan berdasarkan dimensi fisik, antara kepentingan dan harapan pelayanan terdapat hubungan/korelasi positif yang sedang dan signifikan, begitu juga antara kepuasan dan harapan pelayanan terdapat hubungan/korelasi negatif yang lemah dan signifikan. Namun sebaliknya antara kepentingan dan kepuasan pelayanan tidak terdapat hubungan.

Hasil analisis peringkat *Spearman* menunjukkan bahwa hubungan antara kepentingan, kepuasan dan harapan pelayanan berdasarkan dimensi kehandalan, antara kepentingan dan harapan pelayanan terdapat hubungan/korelasi positif yang sedang dan signifikan, begitu juga antara kepuasan dan harapan pelayanan serta antara kepentingan dan kepuasan pelayanan terdapat hubungan/korelasi negatif yang lemah namun signifikan.

Hasil analisis peringkat *Spearman* menunjukkan bahwa hubungan antara kepentingan, kepuasan dan harapan pelayanan berdasarkan dimensi daya tanggap, antara kepentingan dan harapan pelayanan terdapat hubungan/korelasi positif yang sedang dan signifikan, namun sebaliknya antara kepentingan dan kepuasan pelayanan serta antara kepuasan dan harapan pelayanan tidak terdapat hubungan.

Hasil analisis peringkat *Spearman* menunjukkan bahwa hubungan antara kepentingan, kepuasan dan harapan pelayanan berdasarkan dimensi jaminan, antara kepentingan dan harapan pelayanan terdapat hubungan/korelasi positif yang lemah namun signifikan, sebaliknya antara kepentingan dan kepuasan pelayanan serta antara kepuasan dan harapan pelayanan tidak terdapat hubungan.

Hasil analisis peringkat *Spearman* menunjukkan bahwa hubungan antara kepentingan, kepuasan dan harapan pelayanan berdasarkan dimensi perhatian, antara kepentingan dan harapan pelayanan terdapat hubungan/korelasi positif yang sedang dan signifikan, begitu juga antara kepentingan dan kepuasan pelayanan terdapat hubungan/korelasi negatif yang lemah dan signifikan, sedangkan antara kepuasan dan harapan pelayanan tidak terdapat hubungan.

Mengacu pada hasil penelitian tentang analisis kinerja pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi Maluku Utara terhadap transmigran di permukiman transmigrasi, maka dapat disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Perlu meningkatkan kinerja pelayanan terhadap transmigran yang menyangkut dengan kepentingan, kepuasan dan harapan pelayanan tentang atribut dimensi fisik (berupa : penyediaan sarana infra struktur seperti sarana perhubungan, jalan, jembatan dan alat transportasi, sarana MCK, sarana pendidikan, balai pengobatan, sarana komunikasi dan sarana informasi), atribut dimensi kehandalan (berupa : pelayanan langsung ke permukiman, dapat memberikan solusi dalam pemecahan masalah), atribut dimensi daya tanggap (berupa : dapat menyediakan waktu luang kapan saja dalam

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.