

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN (WEBSITE SIMPADU-PMI DI UPT P3TKI PROVINSI JAWA TIMUR)

Aprillia Kartika Wulandari

Sri wahyuni

Sasmito Jati Utama

Universitas Hang Tuah Surabaya

Abstract

This study aims to describe and analyze the quality of electronic-based services on the website Sarana Informasi and Pelayanan Terpadu Pekerja Migran Indonesia (simPADU- PMI) in Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Penempatan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT P3TKI) in East Java. This research investigates the level of quality of electronic-based services on the website Sarana Informasi and Pelayanan Terpadu Pekerja Migran Indonesia (simPADU-PMI) in UPT P3TKI in East Java. It uses quantitative descriptive method and data collection techniques are obtained through questionnaires, documentation and interview. Based on the results of the analysis, it can be seen that the level of quality of electronic- based services on the website is still not maximal due to the results between performance and expectations approximately 91,74%. The results of the analysis of the level services quality of the website can be seen based on Importance Performance Analysis (IPA) from three indicators and twenty-three sub indicators obtained an average value of performance appraisal (X) of 3,77 while the assessment of interests (Y) of 4,11. The results of the analysis show that priorities improve service quality on quadrants one and three while in quadrant two and four need to be maintained in supporting the quality of website services in simPADU-PMI.

Keywords: service quality, website, Importance Perfomance Analysis (IPA)

I. PENDAHULUAN

Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government adalah manifestasi keseriusan pemerintah dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan dengan memanfaatkan infrastruktur teknologi informasi (TI). Melalui Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 pemerintah menginstruksikan kepada beberapa pejabat lembaga pemerintahan termasuk gubernur dan bupati/walikota untuk mengambil langkah-langkah demi terlaksananya e- government secara nasional, merumuskan dan melaksanakan rencana tindak lanjut dan berkordinasi dengan Menteri Negara Komunikasi dan Informasi, dan melaksanakan instruksi dengan sebaik-baiknya yaitu melalui Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan E-Government. Produk e-

government yang dikembangkan oleh pemerintah daerah beragam. Keragaman ini dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa indikator seperti: platform, target pengguna, tujuan pembuatan, dan indikator lainnya. Website adalah salah satu produk e-government sebagai media untuk meningkatkan minat dan kesempatan kepada masyarakat dalam menyediakan pelayanan publik dan umpan balik dari masyarakat (Satriya,2006). Sehingga tercapai penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan efektif. Melalui website, pemerintah dapat memberikan sejumlah informasi yang ditujukan kepada masyarakat, bisnis, dan sesama pemerintahan. Website adalah muara dari seluruh kekayaan informasi yang dimiliki oleh pemerintah daerah yang digunakan sebagai penunjang pengembangan dan pelaksanaan e-government (Novi Prima Yunita dan Rudi Dwi Aprianto, 2018). Sebagaimana diketahui, e government yang merujuk pada penggunaan Teknologi komunikasi dan Informasi, termasuk dalam hal ini penggunaan website, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas biaya dan transparansi pemerintahan (Luc, 2008).

Pemerintah provinsi jawa timur melakukan inovasi pelayanan bidang ketenagakerjaan dalam rangka memberikan ruang informasi, konsultasi, dan pengaduan yang terintegrasi dengan layanan pelatihan/sertifikasi serta Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) Pekerja Migran Indonesia. SimPADU-PMI merupakan wujud pelayanan yang berbasis aplikasi yang diterapkan dilingkungan dinas tenaga kerja dan transmigrasi provinsi jawa timur. Layanan simPADU-PMI termasuk layanan yang khas karena dari 24 unit lembaga pelayanan khusus PMI satu satunya di Indonesia yang memiliki pelayanan terpadu, diantaranya berisi pelayanan informasi kerja, sertifikasi kompetensi, layanan dokumen perijinan satu atap, dengan tujuh instansi utama dan dua instansi pendukung. Inovasi simPADU-PMI meraih penghargaan top 99 inovasi pelayanan public 2018. (<http://disnakertrans.jatimprov.go.id>). Terobosan simPADU-PMI merupakan jawaban atas besarnya pencari kerja di wilayah provinsi jawa timur. Hal mana peran Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan kependudukan Provinsi Jawa Timur hendaknya mampu menjawab permasalahan dalam hal informasi dan akses para pencari kerja untuk mendapatkan pekerjaan sebagaimana yang diharapkan.

Kondisi lapangan menunjukkan jumlah pencari kerja di jawa timur cukup tinggi. Informasi Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan kependudukan Provinsi Jawa Timur, 2017 menyebutkan jumlah pencari kerja aktif Tahun 2017 sebanyak 702.570 orang, terdiri dari sisa pencari kerja yang belum ditempatkan Tahun lalu 31.840 orang, ditambah pendaftaran pencari kerja baru pada Tahun 2017 sebanyak 670.730 orang. Total yang menyampaikan laporan Tahun 2017 sebanyak 36 dinas atau 94,73 %. Pencari kerja terdaftar terbanyak dari Disnaker Kota Surabaya, Sidoarjo, Kab. Pasuruan, Lowongan terdaftar terbanyak dari Disnaker Kota Surabaya, Kab. Sidoarjo, Banyuwangi dan Laporan Penempatan tenaga Kerja terbanyak dari Disnaker Kota Surabaya, Kota Mojokerto, Kab. Blitar. Permintaan Tenaga Kerja yang terbuka pada tahun 2017 sebanyak 397.404 orang, terdiri dari sisa permintaan tenaga kerja yang

belum dipenuhi bulan november 2017 sebanyak 10.836 orang ditambah pendaftaran bulan desember 2017 sebanyak 386.568 orang. Sedangkan Penempatan/Pemenuhan Tenaga Kerja pada Tahun 2017 sebanyak 193.284 orang dengan rincian 82.487 orang laki-laki (42,67%) dan 110.797 orang wanita (57,32%). Selain itu di tahun 2017, terdapat sisa lowongan kerja yang belum terisi sebanyak 22.179 orang dari sejumlah 397.404 lowongan yang tersedia. Hal ini lebih desebabkan ketidak cocokan lowongan dengan harapan dan keterampilan serta kualifikasi pencari kerja, tidak sampainya informasi ke pencari kerja atau habisnya batas waktu pemenuhan lowongan (misslink) dan ketidakcocokan jenis/lokasi pekerjaan dengan harapan pencari kerja serta kebutuhan TKI ke Luar negeri yang batas waktu ordenya ≤ 1 tahun.

Program simPADU-PMI melalui surat keputusan Menpan dan Reformasi Birokrasi No 25 tahun 2018 tertanggal 12 juli 2018 ditetapkan sebagai top 99 inovasi pelayanan public 2018. Implementasi system ini bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi public maupun adanya antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan pelayanan yang diingikan. SimPADU-PMI merupakan wujud penerapan e government yang tersistem dengan melibatkan masyarakat dalam penerapannya hal ini tentunya merupakan sebuah kemajuan dan kepuasan dari masyarakat dengan adanya penerapan e government dan Website digunakan sebagai sumber utama untuk evaluasi yang dapat dijadikan media untuk memahami dan menyimpulkan kondisi terkini dari e government (Panoupolo, Tambouris, dan Tarabanis, 2008; Wang, Bretschneider, Gant, 2005). Sehubungan dengan hal tersebut maka fakta-fakta persoalan dalam bidang ketenagakerjaan demikian kompleks. Hal mana masalah klasik yang senantiasa timbul adalah banyaknya TKI illegal yang bekerja diluar negeri. TKI illegal/ tidak berdokumen resmi adalah seseorang yang memasuki, menetap di sebuah Negara dimana mereka bukan warga Negara yang sah sebagai tenaga kerja sehingga melanggar undang undang Negara tersebut. Situasi ini perlu adanya terobosan untuk mengantisipasi sekaligus melaksanakan tindakan pencegahan adanya praktik TKI illegal salah satu terobosan yang dilaksanakan adalah dengan adanya inovasi pelayanan di bidang ketenagakerjaan. Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengetahui jawaban dari rumusan masalah bagaimanakah kualitas pelayanan pada website simPADU-PMI di UPT-P3TKI provinsi Jawa Timur?

II. LANDASAN TEORI

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL (Zeithaml et al. 1990) yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Yaghoubi, et al., 2011) dalam Internet bookstore quality assessment: Iranian evidence digunakan model WebQual untuk mengevaluasi kualitas website berdasarkan perspektif pengguna. Terdapat beberapa versi dari model WebQual dimana setiap versi digunakan dalam penelitian yang berbeda yang disesuaikan dengan populasi dan kebutuhan penelitian yaitu sebagai berikut:

- a. WebQual 1.0 , terdiri atas 4 dimensi yaitu usefulness, easy of use, entertainment, dan interaction. WebQual versi pertama ini kuat dalam dimensi kualitas informasi, tetapi lemah dalam service interaction.
- b. WebQual 2.0 , terbagi dalam 3 area yang berbeda yaitu quality of website, quality of information, dan quality of service interaction. Pada webqual 2.0 dikembangkan aspek interaksi dengan mengadopsi kualitas pelayanan.
- c. WebQual 3.0 diuji mengidentifikasi 3 dimensi atas kualitas website e-commerce yaitu usability, information quality, dan quality of service interaction.
- d. WebQual 4.0 diperoleh dari pengembangan WebQual versi 1 sampai 3 dan juga disesuaikan dan dikembangkan dari SERVQUAL. WebQual 4.0 terdiri dari 3 dimensi yaitu usability, information, dan interaction services.

Sebagaimana diketahui, seiring bertambahnya waktu, WebQual telah mengalami banyak perbaikan. Versi terakhir dari WebQual adalah WebQual 4.0. berikut ini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada di setiap kategori dimensi dalam Webqual 4.0 yang disertai dengan ilustrasi pendukungnya.

III. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan website simPADU-PMI di UPT-P3TKI Provinsi Jawa Timur Penelitian dilakukan di kantor UPT P3TKI Provinsi Jawa Timur, dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui kuisioner yang dibagikan kepada pengguna atau pengakses pelayanan website simPADU-PMI dengan ditentukan sampel sebanyak 99 responden. Sedangkan teknik analisis data digunakan dengan cara Importance Performance Analysis (IPA).

Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dikutip dari Muluk (2008: 24). IPA adalah suatu rangkaian atribut layanan yang berkaitan dengan layanan khusus dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing atribut menurut konsumen dan bagaimana layanan dipersepsikan kinerjanya relatif terhadap masing-masing atribut. Analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan dari kualitas layanan (importance) dengan tingkat kinerja kualitas layanan (performance). Dimensi kualitas layanan yang dipakai yaitu kualitas layanan yang dikembangkan Parasuraman et. al (Purnama, 2006: 162-164). Rata-rata hasil penilaian keseluruhan konsumen kemudian digambarkan ke dalam Importance-Performance Matrix atau sering disebut Diagram Kartesius, dengan sumbu absis (X) adalah tingkat kinerja dan sumbu ordinat (Y) adalah tingkat kepentingan. Rata-rata tingkat kinerja dipakai sebagai cut-off atau pembatas kinerja tinggi dan kinerja rendah, sedangkan rata-rata tingkat kepentingan dipakai sebagai cut-off tingkat kepentingan tinggi dengan tingkat kepentingan rendah. Matriks Importance-Performance atau Diagram Kartesius disajikan seperti Gambar berikut.

**Gambar 1. Kuadran Cartesius Importance Performance**

IV. Hasil dan Pembahasan

Analisis kualitas pelayanan berdasarkan Importance Perfomance Analysis (IPA) untuk mengetahui kualitas layanan yang ada di website simPADU-PMI. Hasil kajian penulis 3 indikator dan 23 sub indikator diperoleh dari hasil penilaian kinerja dan harapan atau kepentingan dan diperoleh nilai rata-rata untuk penilaian kinerja dan harapan atau kepentingan pengguna layanan. Nilai rata-rata untuk penilaian dimensi kinerja (X) diperoleh rata-rata total 3.77 sedangkan untuk penilaian dimensi harapan (Y) diperoleh rata-rata total 4.11. hal ini berarti pada sumbu X matrix IPA yang merupakan sumbu kinerja dan sumbu Y matrix IPA merupakan sumbu kepentingan pada koordinat (3.77,4.11), sumbu tersebut merupakan garis yang membagi kuadran 1 (prioritas utama), kuadran 2 (pertahankan kinerja), kuadran 3 (prioritas rendah), kuadran 4 (berlebihan). Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa prioritas yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan ada di kuadran 1 dan pada kuadran 2 sedangkan pada kuadran 3 dan kuadran 4 perlu diperhatikan dalam mendukung kualitas pelayanan website simPADU-PMI. Dari hasil analisis tersebut maka dapat dikelompokkan ke dalam setiap masing-masing sub indicator berdasarkan dimensi kemudahan pengguna, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. Adapun hasil penilaian dari pengelompokan masing-masing sub indicator berdasarkan dimensi kemudahan pengguna, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan yaitu :

Tabel 1. Hasil Penilaian Rata-Rata Kinerja dan Harapan berdasarkan Dimensi Kemudahan Pengguna, Kualitas Informasi, Kualitas interaksi pelayanan

			x	y	n
1.kemudahan pengguna	4143	4429	3.78	4.07	93%
2. kualitas informasi	2630	2942	3.79	4.24	89%
3. kualitas interaksi pelayanan	1857	2002	3.75	4.04	93%

Sumber: Data primer, diolah penulis 2019

Setelah diperoleh hasil dari nilai rata-rata penilaian kinerja dan harapan maka dapat diperoleh bentuk kuadran berdasarkan indicator dimensi kemudahan pengguna, kualitas informasi, kualitas interaksi pelayanan. Hasil dari analisa tersebut diketahui bahwa untuk prioritas pertahankan kinerja terdiri dari :

- Indikator kualitas informasi, indicator tersebut dimana dapat diartikan pada prioritas pertahankan kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan pemerintah khususnya UPT-P3TKI selalu berusaha untuk mempertahankan kinerja tersebut.
- Indikator kualitas informasi ini dianggap penting oleh pengguna layanan website simPADU-PMI dan kinerja dari website tersebut dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan situs website tersebut.
- Indikator kualitas informasi yang ada di dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua sub indikator yang ada menjadikan produk/ jasa tersebut unggul dimata pemangku kepentingan/ pengguna layanan.

Sedangkan untuk prioritas rendah terdapat indicator kemudahan pengguna. Indikator kemudahan pengguna, pada indicator ini dapat diartikan prioritas yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa. Peningkatan kinerja untuk pemangku kepentingan/ pengguna layanan situs website simPADU-PMI yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/ pengguna layanan website sangat kecil. Dan untuk prioritas berlebihan terdapat indicator kualitas interaksi pelayanan:

Indicator kualitas interaksi pelayanan, diartikan bahwa pada kuadran ini kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan website simPADU-PMI menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat sub indikator kualitas pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/ pengguna layanan website. Indikator kepuasan pemangku kepentingan/ pengguna layanan website yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya. Hasil dari analisa tersebut diketahui bahwa untuk prioritas pertahankan kinerja adalah kualitas informasi sedangkan pada prioritas rendah adalah kemudahan pengguna dan pada prioritas berlebihan adalah kualitas interaksi pelayanan.

V. Kesimpulan dan Saran

Hasil analisis tingkat kualitas pelayanan dari website simPADU-PMI berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA) dari 3 indikator dan 23 sub indicator diperoleh nilai rata-rata penilaian kinerja (X) sebesar 3.77 sedangkan untuk penilaian kepentingan (Y) sebesar 4.11 dan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna layanan 91,74%. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa prioritas yang mampu meningkatkan kepentingan/ harapan pengguna layanan website simPADU-PMI berdasarkan pada kuadran 1 dan pada kuadran 3, sedangkan pada kuadran 2 dan 4 perlu dipertahankan dalam mendukung kepentingan / harapan

pengguna layanan website simPADU-PMI.

Berdasarkan analisis Importance Perfomance Analysis (IPA) hal yang menjadi prioritas utama yang terdapat pada kuadran 1 meliputi indicator dari kualitas informasi yang terdiri dari : Menyediakan informasi yang cukup detail (sub indikator 17), Informasi yang relevan (sub indicator 15), Informasi yang terkini (sub indicator 14) dimana pada kuadran prioritas utama (kuadran 1) yang dianggap mempengaruhi dari kualitas pelayanan website simPADU-PMI, termasuk unsur-unsur layanan yang penting namun pemberi layanan jasa tersebut belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan atau harapan pengguna layanan website tersebut. Sedangkan prioritas rendah terdapat beberapa sub indicator dari kemudahan pengguna dan kualitas interaksi pelayanan yang terdiri dari : Kemudahan untuk dipelajari dan dioperasikan (sub indikator 1), desain yang tepat untuk jenis situs (sub indikator 6), situs memiliki penampilan yang menarik (sub indikator 5), desain pada situs tepat (sub indikator 7), Menciptakan suatu perasaan pribadi (sub indikator 22), berkomunikasi dengan admin / pemberi layanan (sub indikator 23), reputasi yang dimiliki situs website (sub indikator 19) dimana pada prioritas rendah menunjukkan beberapa atribut atau sub indicator yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna layanan website simPADU-PMI, dan dalam pelaksanaanya biasa-biasa saja, dianggap kurang penting dan kurang sesuai dengan harapan. Sehingga tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna layanan adalah sebesar 91,74%.

Hasil analisis tingkat kualitas pelayanan dari website simPADU-PMI berdasarkan Importance Perfomance Analysis (IPA) dari 2 variabel dan 3 dimensi webqual 4.0 diperoleh nilai rata-rata penilaian kinerja (X) sebesar 3,77 sedangkan untuk penilaian kepentingan (Y) sebesar 4,11. Hasil analisis pada kuadran prioritas pertahankan kinerja yaitu dimensi kualitas informasi mendapatkan tingkat kesesuaian kinerja dengan harapan pengguna sebesar 89%, dan pada kuadran prioritas rendah yaitu dimensi kemudahan pengguna tingkat kesesuaianya sebesar 93% serta pada kuadran prioritas berlebihan yaitu dimensi kualitas interaksi pelayanan tingkat kesesuaianya sebesar 93%.

Saran yang dapat dibuat berdasarkan analisis data hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas pelayanan website simPADU-PMI di Unit Pelayanan, Penempatan, Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT P3TKI) Provinsi Jawa Timur. Website system informasi pelayanan terpadu pekerja migran indonesia (simPADU-PMI) seharusnya menyediakan informasi yang memang dibutuhkan pengguna layanan secara detail. Seharusnya pelayanan website simPADU-PMI memberikan informasi yang relevan misalnya dalam hal lowongan pekerjaan, mekanisme antar kerja atau mekanisme pelayanannya. Seharusnya pelayanan website simPADU-PMI memberikan Informasi yang terkini atau up-to-date misalnya dalam hal lowongan pekerjaan dan juga peraturan-peraturan yang berlaku. Penyelenggara sebaiknya meningkatkan pelayanan dalam website simPADU- PMI saat berkomunikasi dengan admin / pemberi layanan sehingga pengguna layanan yang berkonsultasi online dan

ingin segera mengetahui informasi yang mereka butuhkan dapat segera dilayani.

Daftar Pustaka

Eddy Satriya, 2006. "Pentingnya Revitalisasi EGovernment Di Indonesia Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi untuk Indonesia". Institut Teknologi Bandung

Informasi Pelayanan simPADI-PMI,2018. <http://disnakertrans.jatimprov.go.id> [19-10- 2018]

Informasi Pasar Kerja Nasional,2017. <http://infokerja-jatim.com/web/pasarkerja/index?id=98> [19-10-2018]

Luc Rouben, (ed.)2008. Citizens and the New Governance: Beyond New Public Management. Amsterdam: IOS Press

Muluk, Khairul. 2008. Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah. Malang: FIA UNIBRAW

Novi prima yunita dan rudi dwi aprianto 2018. "Kondisi terkini perkembangan pelaksanaan e-government di Indonesia : analisis website". Jurnal magister teknik informatika. ISSN : 2089-9815. Yogyakarta

Parrasuraman 2005 A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing. Vol 64 (1)

Purnama, Nursya'bani. 2006. Manajemen Kualitas: Perspektif Global. Yogyakarta: Ekonisia.

Republik Indonesia. 2003. Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional

Stuart J Barnes, Richard T. Vidgen. 2002. "An integrative approach to the assessment of e-commerce quality". Journal of electronic commerce research. Vol. 3

Yaghoubi, N. M. 2011. "Internet bookstore quality assessment: Iranian evidence".

African Journal of Business Management Vol. 5