

**PERSEPSI MUTU LAYANAN KETENAGAKERJAAN PADA CALON
BURUH MIGRAN INTERNASIONAL INDRAMAYU TIMUR DI
KANTOR DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN INDRAMAYU**

Ninis Setiani¹

Vincentius Rachmadi Parmono²

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya

ninis.setiani19@gmail.com¹

rachmadi.parmono@atmajaya.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi mutu layanan tenaga kerja calon buruh migran dikantor Dinas Tenaga Kerja Kab. Indramayu. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah calon buruh migran internasional di Indramayu Timur Kec. Juntinyat Sampel sebanyak 105 responden yang digunakan menggunakan metode *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan adalah *moving average* untuk mengetahui persepsi calon buruh migran terhadap mutu layanan dikantor Dinas Tenaga Kerja Kab. Indramayu serta analisis regresi berganda untuk melihat pengaruh 5 dimensi terhadap kualitas pelayanan yang disediakan. Hasil analisis data menyimpulkan bahwa persepsi mutu layanan dikantor Dinas Tenaga Kerja Kab. Indramayu dinilai Baik. Pada analisis regresi berganda disimpulkan secara simultan pengaruh yang signifikan dan positif dari 5 variable bauran terhadap kualitas pelayanan. Sementara secara parsial hanya variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, dan empati yang berpengaruh secara signifikan dan positif. Sedangkan variable jaminan tidak berpengaruh secara signifikan.

Kata Kunci : TKI, Persepsi mutu layanan, Kualitas Pelayanan, Dinas Tenaga kerja

ABSTRACT

This study was conducted to determine the Perceptions of the Quality of Employment Services on Prospective International Migrant Workers in East Indramayu at the labor Office of the Indramayu Regency, Juntinyat District. The sample was 105 respondents using purposive sampling method. The data analysis used is a moving average to determine the perception of prospective migrant workers on the quality of services at the District Manpower Office. Indramayu and multiple regression analysis to see the effect of 5 dimensions on the quality of service provided. The results of data analysis concluded that the perception of service quality at the District Manpower Office. Indramayu is considered Good. In the multiple regression analysis, it was concluded that there was a significant and positive effect of 5 mixed variables on service quality simultaneously. While partially, only direct evidence, reliability, responsiveness, and empathy variables have a significant and positive effect. While the guarantee variable has no significant effect.

Keywords : International Labor, Perception of service quality, Service quality, Department of Manpower

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Migrasi tenaga kerja merupakan bagian dari proses migrasi internasional. Terjadinya migrasi tenaga kerja internasional antara lain karena ketidaksamaan tingkat upah yang terjadi secara global, hubungan ekonomi dengan negara penerimanya, masalah perpindahan modal, peran yang dimainkan oleh perusahaan multinasional, serta perubahan struktur dalam pasar kerja yang berkaitan dengan perubahan dalam pembagian kerja di tingkat internasional (*international division of labour*). Indonesia sendiri merupakan salah satu negara dengan penduduk yang banyak melakukan migrasi ke luar negeri, Kehadiran buruh migran di negara-negara maju termasuk buruh migran Indonesia diakui telah memberi keuntungan kepada hampir semua negara dalam sektor kerja formal. Akumulasi jasa mereka akan memberi dampak ekonomis bagi negara. Selama beberapa tahun terakhir masalah migrasi internasional seringkali dikaitkan dengan kegiatan perekonomian di suatu negara. Salah satu masalah nasional yang dihadapi oleh bangsa Indonesia saat ini adalah penanganan terhadap sumber daya manusia. Kelemahan dalam penyediaan berbagai fasilitas tersebut akan menimbulkan tekanan sosial yang mengarah pada keresahan sosial dan akan berpengaruh terhadap aspek politik serta keamanan masyarakat.

Salah satu wilayah Indonesia yang banyak mengirim TKI adalah Daerah Kab. Indramayu Jawa Barat, Daerah tersebut merupakan Daerah pemasok tenaga kerja keluar negeri yang cukup banyak, berdasarkan data BP2MI dari tahun 2018-2020 PMI asal Indramayu mengirim sebanyak 4.704 buruh migran, dan hal tersebut berada pada peringkat pertama di Indonesia. Buruh migran (*migrant workers*) atau tenaga kerja di luar negeri adalah salah satu sektor yang memiliki potensi perdagangan orang (*human trafficking*). Dengan kata lain, kasus perdagangan sering terjadi dalam konteks menjadi buruh migran. Besarnya jumlah pekerja migran Indonesia yang melakukan migrasi kerja seharusnya menjadi pertimbangan pemerintah dalam mengembangkan kebijakan yang efektif untuk menyediakan mekanisme penempatan yang sesuai dengan standar HAM dan juga seharusnya pemerintah sebagai penyedia layanan publik harus mampu menyediakan layanan yang baik untuk dapat mensejahterakan masyarakat.

Di Indonesia saat ini, pelayanan publik masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Disisi lain TKI maupun TKW Indonesia merupakan penghasil devisa terbesar bagi negara. Setiap tahunnya remiten sebesar ratusan juta dolar mereka kirimkan dari luar negeri (Republika.co.id, 2020). TKI sebagai warga negara berhak atas jaminan keamanan dari negara. Pasal 21 UU Nomor 37 Tahun 1999 tentang Hubungan Luar Negeri, Perwakilan Republik Indonesia berkewajiban memberikan perlindungan. Membantu dan menghimpun mereka di wilayah yang aman, serta mengusahakan untuk memulangkan mereka ke Indonesia. Dari banyaknya peminat pekerja migran yang ada di Indramayu apakah pelayanan yang diberikan oleh Dinas Ketenagakerjaan Indramayu sudah memberikan kualitas pelayanan dengan baik atau kurang baik, Mengingat pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi dan politik.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik

(masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat menjadikan masyarakat yang sejahtera. Menurut Moenir (1995 :16-17) pelayanan adalah “proses perubahan melalui aktivitas orang yang langsung dinamakan pelayanan” Dalam kegiatan jual beli barang ataupun jasa perlu dikedepankan adanya pelayanan yang berkualitas, bukan sekedar menyerahkan ataupun memberikan tetapi dengan sebuah komitmen mengedepankan kualitas, karena ketika sebuah kegiatan dilakukan dan dilandasi dengan pelayanan yang prima maka akan memberikan hasil yang baik.

Pemerintah perlu mewujudkan asas-asas umum yang baik serta prinsip-prinsip pelayanan publik upaya pengembangan birokrasi pemerintah, maupun kualitas proses penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Poltak Lijan Sinambela (2006:6), Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Menilai kualitas pelayanan yang baik atau tidak, tidak dapat hanya menggunakan standar pelayanan yang ada, tetapi diukur berdasarkan persepsi pelanggan. Pengukuran persepsi kualitas pelayanan dilakukan menggunakan instrumen *SERVQUAL* terhadap dimensi-dimensi pelayanan yang dimiliki. Menurut Zeithaml (1990: 58) dalam Djiptono (2011), Kualitas pelayanan diukur menggunakan instrumen *SERVQUAL* terhadap lima dimensi. Dengan demikian untuk mendapatkan nilai sejauh mana mutu pelayanan public yang diberikan aparatur pemerintah, yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ketahui dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan public (Djiptono 2011).

Kualitas pelayanan dapat diukur instrumen *SERVQUAL* dari lima dimensi, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*) meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.
5. Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian “Persepsi Mutu Layanan Ketenagakerjaan Pada Calon Buruh Migran Internasional Indramayu Timur di Kantor dinas Tenaga Kerja Kab.Indramayu” adalah deskriptif karena peneliti menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai persepsi calon buruh migran pada pelayanan ketenagakerjaan di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kab. Indramayu dan *explanatory research* dengan metode pendekatan

kuantitatif. Dalam penelitian kuantitatif digunakan kuesioner sebagai metode penelitian. Penelitian kuantitatif bersifat objektif. Dikatakan objektif karena pengukuran menggunakan metode pengujian statistik dan matematik.

Populasi dan Sample

Populasi pada penelitian ini adalah calon buruh migran internasional dari Disnaker kabupaten indramayu. Responden akan diberikan *link google form* yang berisikan pertanyaan seputar indikator yang telah ditentukan. Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara menyeluruh, maka populasi adalah seluruh responden yang mengisi kuesioner. Teknik *nonprobability sampling* yang akan digunakan adalah teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan mendasarkan karakteristik tertentu yaitu karakteristik yang memiliki sangkut paut dengan ciri dan sifat populasi.

Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif pada kualitas pelayanan dinas tenaga kerja terhadap calon buruh migran Kab Indramayu Timur dengan menggunakan kelima dimensi pada model *Service Quality*. Pengukuran ini dilakukan untuk mengukur Harapan dan Persepsi pelanggan. Dalam penelitian ini akan menggunakan metode analisis regresi dengan SPSS versi 23. Berupa Analisis Deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, *Mean score* dan *Overall Mean score*, dan Analisis Regresi Linear Berganda

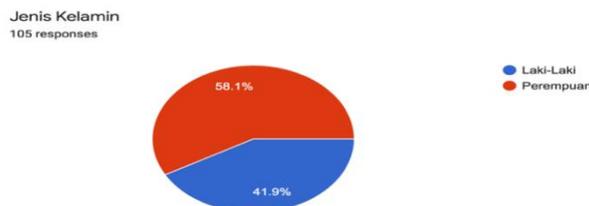
HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI HASIL

Hasil Penelitian

1. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang memberikan penjelasan tentang jenis kelamin, usia, Pendidikan terakhir untuk Mendeskripsikan hasil penelitian ini menggunakan instrumen atau pengukuran yang ada pada rumusan masalah yang telah ditetapkan oleh peneliti, yaitu Sejauh mana Persepsi Mutu Layanan pada Calon Buruh Migran Internasional di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kab. Indramayu. Acuan analisis deskriptif ini mengacu dari teori Menurut Narbuko (2015: 44), penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, dengan menyajikan, menganalisis dan menginterpretasikannya. Berikut adalah hasil analisis analisis deskriptif yang berhasil didapatkan oleh peneliti.

Jenis kelamin



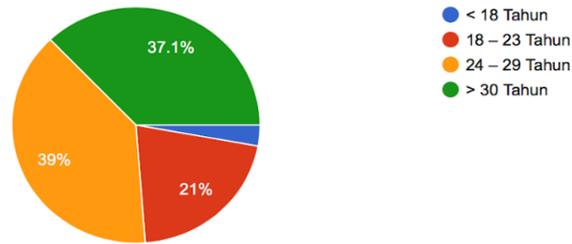
Gambar I. Diagram Jenis Kelamin Responden
Sumber : Data Primer, 2021

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki adalah sebanyak 41,9% sedangkan responden perempuan sebanyak 58,1% dengan total responden sebanyak 105 orang.

Usia

Usia

105 responses



Gambar II. Diagram Usia Responden

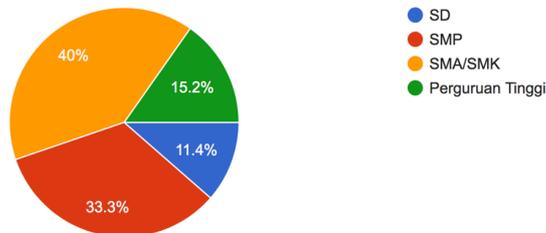
Sumber : Data Primer, 2021

Menunjukkan karakteristik usia responden dalam penelitian ini yang terbanyak yaitu usia 24-29 tahun sebanyak 41 responden atau 39%, selanjutnya usia >30 tahun sebanyak 39 responden atau 37,1%, umur 18-23 tahun sebanyak 22 responden atau 21%. Sedangkan paling sedikit usia <18 tahun sebanyak 3 responden atau 2,9% dengan total responden sebanyak 105 orang.

Pendidikan

Pendidikan

105 responses



Gambar III. Diagram Pendidikan Responden

Sumber : Data Primer, 2021

Menunjukkan tingkat Pendidikan terakhir responden yaitu pendidikan SMA/SMK sebanyak 40 responden atau 40%, selanjutnya Pendidikan terakhir SMP sebanyak 35 responden atau 33,3%, Pendidikan perguruan tinggi sebanyak 16 responden atau 15,2%, dan Pendidikan SD sebanyak 12 responden atau 11,4% dengan total responden sebanyak 105 orang

2. Uji Validitas

Tabel I. Hasil Uji Validitas Bukti Langsung (*Tangibles*)

Variabel	Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Kesimpulan
Bukti Langsung (Tangibles)	X1.1	0,318	0,1614	Valid
	X1.2	0,224	0,1614	Valid
	X1.3	0,232	0,1614	Valid
	X1.4	0,309	0,1614	Valid
	X1.5	0,191	0,1614	Valid

Sumber : Hasil pengolahan SPSS 2021

Hasil tabel diatas menunjukan bahwa dari seluruh pertanyaan pada variabel Bukti Langsung (*Tangible*) Sudah dinyatakan Valid.

Tabel II. Hasil Uji Validitas Kehandalan (*Reliability*)

Variabel	Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Kesimpulan
Kehandalan (Reliability)	X2.1	0,317	0,1614	Valid
	X2.2	0,547	0,1614	Valid
	X2.3	0,376	0,1614	Valid

Sumber : Hasil pengolahan SPSS 2021

Hasil dari tabel diatas dapat dinyatakan bahwa seluruh pertanyaan pada variabel Kehandalan (*Reliability*) telah Valid.

Tabel III. Hasil Uji Validitas Daya Tanggap (*Responsive*)

Variabel	Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Kesimpulan
Daya Tanggap (Responsive)	X3.1	0,344	0,1614	Valid
	X3.2	0,409	0,1614	Valid
	X3.3	0,381	0,1614	Valid
	X3.4	0,491	0,1614	Valid

Sumber : Hasil pengolahan SPSS 2021

Hasil dari tabel diatas dapat dinyatakan bahwa seluruh pertanyaan pada variabel Daya Tanggap (*Responsive*) telah Valid.

Tabel IV. Hasil Uji Validitas Jaminan (*Assurance*)

Variabel	Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Kesimpulan
Jaminan (Assurance)	X4.1	0,397	0,1614	Valid
	X4.2	0,237	0,1614	Valid
	X4.3	0,290	0,1614	Valid
	X4.4	0,464	0,1614	Valid

Sumber : Hasil pengolahan SPSS 2021

Hasil dari tabel diatas dapat dinyatakan bahwa seluruh pertanyaan pada variabel Jaminan (*Assurance*) telah Valid.

Tabel V. Hasil Uji Validitas Empati (*Empaty*)

Variabel	Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Kesimpulan
Empati (<i>Empathy</i>)	X5.1	0,313	0,1614	Valid
	X5.2	0,427	0,1614	Valid
	X5.3	0,340	0,1614	Valid
	X5.4	0,219	0,1614	Valid

Sumber : Hasil pengolahan SPSS 2021

Hasil dari tabel dapat dinyatakan bahwa seluruh pertanyaan pada variabel Empati (*Empathy*) telah Valid.

Tabel VI. Hasil Uji Validitas Pelayanan Ketenagakerjaan

Variabel	Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Kesimpulan
Pelayanan Ketenagakerjaan	Y.1	0,560	0,1614	Valid
	Y.2	0,588	0,1614	Valid
	Y.3	0,547	0,1614	Valid
	Y.4	0,471	0,1614	Valid
	Y.5	0,625	0,1614	Valid
	Y.6	0,523	0,1614	Valid
	Y.7	0,591	0,1614	Valid
	Y.8	0,601	0,1614	Valid
	Y.9	0,572	0,1614	Valid
	Y.10	0,471	0,1614	Valid
	Y.11	0,505	0,1614	Valid
	Y.12	0,489	0,1614	Valid
	Y.13	0,486	0,1614	Valid
	Y.14	0,493	0,1614	Valid
	Y.15	0,535	0,1614	Valid
	Y.16	0,417	0,1614	Valid
	Y.17	0,627	0,1614	Valid
	Y.18	0,589	0,1614	Valid
	Y.19	0,379	0,1614	Valid
	Y.20	0,487	0,1614	Valid

Sumber : Hasil pengolahan SPSS 2021

3. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.735	41

Hasil pengujian reliabilitas diatas diketahui $0.735 > 0.7$ sehingga semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel, karena memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0.7. sesuai yang disarankan oleh Okik Indrawati (2015) bahwa suatu data dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0.7.

**Tabel VII. Hasil Uji F
ANOVA^b**

Model	Jumlah Kuadrat	Df	Rata-rata kuadrat	F	Sig.
1 Regresi	3037.453	5	607.491	34.351	.000 ^a
Residual	1750.776	99	17.685		
Total	4788.229	104			

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X4, X3

b. Dependent Variabel: Y

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 2021

Berdasarkan Tabel 5.11 nilai dari uji F dan F hitung adalah 34.351 dengan signifikansi 0.000. Dari hasil uji F, Probabilitas signifikansi $0.000 < 0.050$ menandakan hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka kesimpulan dari uji ini menyatakan secara simultan *tangibles, reliability, responsive, assurance, empathy* dan kualitas pelayanan dinas tenaga kerja Kab.Indramayu. berpengaruh bersama-sama secara signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan dinas tenaga kerja Kab. Indramayu.

Tabel VIII. Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Standar tidak Coefficients		Standarisasi Koefisien	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	46.693	3.797		12.297	.000
X1	.707	.213	.251	3.318	.001
X2	.738	.315	.201	2.343	.021

X3	.667	.244	.242	2.736	.007
X4	.290	.289	.082	1.004	.318
X5	.654	.242	.229	2.702	.008

a. Dependent Variabel: Y

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 2021

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa hubungan antara variabel, kalo nilai sig < 0.05 maka terdapat hubungannya, jika > 0.05 tidak terdapat hubungan. Di sini nilai sig > 0.05 hanya yang X4 (*assurance*). Variabel lain dinyatakan berhubungan.

Tabel IX. Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.796 ^a	.634	.616	4.205

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X4, X3

b. Dependent Variabel: Y

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 25 (2021)

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil menunjukan variabel R yang besarnya 0.634 yang berarti bahwa proporsi pengaruh variabel tangibles, reliability, responsive, assurance dan empathy terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar 63,4%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada model regresi linier.

Diskusi Hasil

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan para Calon Buruh Migran Internasional di Kab. Indramayu. Analisis model ServQual berdasarkan asumsi/ persepsi kepada konsumen dalam membandingkan kinerja pelayanan di Disnaker untuk masing-masing faktor layanan dengan harapan kualitas layanan yang diterima. Untuk menilai suatu pelayanan tidak dapat hanya menggunakan standar pelayanan yang ada, tetapi diukur berdasarkan persepsi pelanggan. Berdasarkan data yang telah dianalisis dapat diketahui sebagian besar responden adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 58,1% dan sebagian besar responden berusia 24-29 tahun sebesar 39%, dan jika diukur berdasarkan pendidikan terakhir responden yaitu Pendidikan SMA/SMK sebanyak 40%.

Berdasarkan hasil rata-rata variabel *Tangibles* secara keseluruhan dipersepsikan setuju oleh responden melalui perhitungan *overall mean score* sebesar 3,7. Variabel *Reliability* Secara keseluruhan dipersepsikan setuju oleh responden melalui perhitungan *overall mean score* sebesar 3,8. Variabel *responsive* secara keseluruhan dipersepsikan setuju oleh responden melalui perhitungan *overall mean score* sebesar 3,7. Variabel *assurance* secara keseluruhan dipersepsikan

baik oleh responden melalui perhitungan *overall mean score* sebesar 3,8. Variabel *empaty* secara keseluruhan dipersepsikan baik oleh responden melalui perhitungan *overall mean score* sebesar 3,7.

Berdasarkan hasil *Overall mean score* harapan variabel *Tangibles* secara keseluruhan disetujui oleh responden melalui perhitungan *overall mean score* sebesar 4,2. Variabel *Reliability* Secara keseluruhan responden sangat setuju melalui perhitungan *overall mean score* sebesar 4,3. Variabel *responsive* secara keseluruhan responden sangat setuju melalui perhitungan *overall mean score* sebesar 4,3. Variabel *assurance* secara keseluruhan disetujui oleh responden melalui perhitungan *overall mean score* sebesar 4,2. Variabel *empaty* secara keseluruhan di setujui oleh responden melalui perhitungan *overall mean score* sebesar 4,2. Nilai indikator harapan responden dari kelima variabel tersebut memiliki nilai sebesar 4,3, sehingga disnaker bisa berfokus pada perbaikan variabel *Reliability dan responsive* karena memiliki harapan indikator tertinggi dalam pelayanan di disnaker.

Berdasarkan hasil uji validitas untuk semua variabel *tangibles, reliability, responsive, assurance, empathy* dan variabel Pelayanan Ketenagakerjaan di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Indramayu menunjukkan bahwa semua variabel valid atau sah dengan skor total lebih besar dari t Tabel 0,1614, sedangkan untuk hasil uji reliabilitas untuk semua variabel *Tangibles, Reliability, responsive, assurance, empathy* dan variabel Pelayanan Ketenagakerjaan di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Indramayu menunjukkan semua indikator tersebut reliabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,735.

Berdasarkan hasil uji F yang terdapat hasil nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari standar signifikansi 0,05, dapat disimpulkan bahwa secara simultan *tangibles, reliability, responsive, assurance, empathy* dan kualitas pelayanan Ketenagakerjaan di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Indramayu secara signifikan dan positif terhadap atau dapat dikatakan bahwa hasil pengujian hipotesis dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa dari empat dimensi tersebut berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan perlukan peningkatan secara bersama untuk variabel *tangibles, reliability, responsive dan empathy* untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan di dinas tenaga kerja Kab.Indramayu.

Berdasarkan hasil Uji t tidak semua hasil pengujian hipotesis dapat diterima. Variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan ketenagakerjaan adalah variabel *tangibles* dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,050$, *reliability* dengan nilai signifikansi sebesar $0,021 < 0,050$ dan *responsive* dengan nilai signifikansi sebesar $0,007 < 0,050$ dan *empaty* sebesar $0,008 < 0,050$.

Berdasarkan Tabel 5.14 diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = (46.693) + 0.707 X1 + 0.738 X2 + 0.667 X3 + 0.290 X4 + 0.654 X5$$

- Nilai konstanta (nilai a) yang diperoleh sebesar 46.693 artinya, diasumsikan jika terdapat variabel *Tangibles, Reliability, responsive, assurance, empathy* maka variabel Pelayanan Ketenagakerjaan mengalami kenaikan sebesar 46.693

- Nilai koefisien regresi *Tangibles* ($b1X1$) sebesar 0,707 artinya jika variabel *Tangibles* mengalami peningkatan sebesar satuan skor, maka Pelayanan Ketenagakerjaan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,707.

- Nilai koefisien regresi *Reliability*(b2X2) sebesar 0.738 artinya jika variabel *Reliability Mengalami* peningkatan sebesar satuan skor, maka Pelayanan Ketenagakerjaan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,738.
- Nilai koefisien regresi *responsive*, (b3X3) sebesar 0.667 artinya jika variabel *responsive*, mengalami peningkatan sebesar satuan skor, maka Pelayanan Ketenagakerjaan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,667.
- Nilai koefisien regresi *assurance* (b4X4) sebesar 0,290 artinya jika variabel *assurance* mengalami peningkatan sebesar satuan skor, maka Pelayanan Ketenagakerjaan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,290.
- Nilai koefisien regresi *empaty* (b5X5) sebesar 0.654 artinya jika variabel *empathy* mengalami peningkatan sebesar satuan skor, maka keputusan penggunaan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,654.

Pada faktor *tangibles* berpengaruh terhadap kualitas dikarenakan pada faktor ini benar-benar dirasakan secara langsung oleh para calon buruh migran yang dimana faktor ini berhubungan dengan fasilitas pelayanan, sehingga penunjang fasilitas merupakan salah satu hal yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pada faktor *reliability* juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di disnaker karena berhubungan dengan kemampuan petugas dalam penyampaian informasi. Pada faktor *responsive* juga berpengaruh kepada kualitas pelayanan di disnaker karena pada faktor ini berhubungan dengan bagaimana para pelayanan di disnaker dapat mengatasi masalah /keluhan calon butuh. Sedangkan pada faktor *empaty* juga cukup berpengaruh karena para calon buruh migran juga menginginkan dapat diperlakukan secara rata dan sama, dimana seperti diketahui bahwa saat ini banyak calo atau orang eksternal yang lebih diprioritaskan. Dari 4 variabel tersebut terdapat 1 variabel yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Pelayanan Ketenagakerjaan di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Indramayu dengan nilai signifikansi sebesar $0,318 > 0,050$, yaitu variabel *assurance*, Variabel ini dinilai kurang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Disnaker karena waktu pelayanan kerja yang sudah pasti, dan jaminan pelayanan yang kurang dirasakan.

REKOMENDASI DAN KETERBATASAN PENELITIAN

Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan penelitian ini, terdapat saran dari peneliti untuk dapat menambah pengetahuan bagi bidang Ilmu Bisnis Internasional dan menambah informasi mengenai kualitas pelayanan pada buruh migran di indramayu sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada dimensi *reliability* dan *responsiveness* maka sebaiknya Dinas Tenaga kerja Kab. Indramayu lebih bisa meningkatkan penyampaian Informasi secara rinci tentang hal-hal yang dibutuhkan oleh Para Buruh Migran dengan jelas, meningkatkan informasi mengenai prosedur pelayanan , serta seharusnya petugas lebih tanggap mengatasi keluhan dalam melayani pelanggan/masyarakat, seperti menambahkan papa prosedur pelayanan sehingga mempermudah pemohon mengetahui tata pelaksana pelayanan, mencantumkan waktu pelayanan agar masyarakat mengetahui berapa lama waktu yang ditentukan saat pelayanan berlangsung.

2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain serta menggunakan metode penelitian yang berbeda pula ke dalam penelitian selanjutnya.

Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang dapat lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti selanjutnya dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karna penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Jumlah responden yang hanya 105 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Objek penelitian hanya di fokuskan pada *Tangibles, reliability, responsive, assurance* dan *empaty* Dinas Tenaga kerja Kab. Indramayu
3. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya.

DAFTAR PUSTAKA

- Achm adi, Abu dan Cholid Narbuko, 2015, Metodologi Penelitian, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Badan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia, (2020), <https://bp2mi.go.id> di akses pada tanggal 20 Desember 2020
- Lilis Sri Handayani, Agus Yulianto (2020) Jumlah keberangkatan TKI asal indramayu, 23 September, <https://www.republika.co.id/berita/gh3xum396/terbesar-di-jabar-indramayu-berangkatkan-22-ribu-tki> di akses pada tanggal 20 desember 2020
- Moenir, H. A. S. (1995). Manajemen pelayanan umum. *Jakarta: Bumi Aksara.*
- Moenir, R. (1981). Migrasi Dalam Dasar-Dasar Demografi. *Jakarta: Lembaga Penelitian Fakultas Ekonomi, UI.*
- Sinambela, L. P. (2006). Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, quality & satisfaction
- Undang-undang ketenagakerjaan Republik Indonesia, 2015, https://jdih.kemnaker.go.id/data_puu/KEPMEN_260_TAHUN_2015.PDF di akses pada tanggal 4 januari 2021