

**TINGKAT KEPUASAN PESERTA PELATIHAN KERJA ATAS KUALITAS
PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DAN TENAGA KERJA KOTA PROBOLINGGO
(Study Kasus Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Balai Latihan Kerja)**

Oleh

Imam Suchyo¹, Renny Puspitarini², Renanda Maulina³

^{1,2,3} Program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Panca Marga

Email : ³maulinarenanda08@gmail.com

Abstract

This research was conducted at the UPTD Job Training Center Probolinggo City with the research objectives to be achieved are (1) To find out the results of the level of satisfaction of the training participants on the service quality of the UPTD Job Training Center Probolinggo City employees (2) To determine the service quality of the UPTD Job Training Center employees City of Probolinggo given to training participants (3) To be able to explain quantitatively descriptive which is useful for measuring the level of satisfaction of training participants on the quality of employee services. This population is all job training participants totaling 160 participants at the UPTD Job Training Center Probolinggo City, with a sampling technique, namely non-probability sampling, namely purposive sampling (criteria sample) so that it becomes a sample with a total of 114 participants. The type of research used in this research is quantitative research with the variables used include requirements, system mechanism procedures, completion time, costs/tariffs, product specifications, types of services, competencies, implementing behavior, handling complaints suggestions and inputs, facilities and infrastructure.

The results showed that the indicator that had the highest IKM value was 3.37 with a conversion value of 84.3 with a weighted value of "B" in the "Good" category, while the lowest value was 3.07 with a conversion of 76.8 with a weight of "B" still included in the "B" category. Well". The value of the community satisfaction index, the IKM value of the 9 IKM elements, is 0.11111 and the IKM conversion value is 79.33. This means that the service quality of the Probolinggo City Work Training Center UPTD is declared to be good.

Keywords: Public Service, Employment, Training, Satisfaction Level, Service Quality

PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat merupakan respon masyarakat terhadap kinerja organisasi publik. Menurut Kotler *dalam* (Lubis, 2017:26), kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja jasa yang diterima dan diharapkan. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan harapan (*expectation*). Jika kinerja dibawah harapan, maka masyarakat tidak puas. Apabila kinerja melampaui harapan, maka masyarakat akan sangat puas, maupun senang. Masyarakat yang

puas akan memberikan komentar yang baik tentang organisasi publik. Penyelenggara dari pelayanan publik yaitu lembaga pemerintah atau Badan Usaha Milik Negara sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pada dasarnya pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah secara utuh kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan serta mensejahterakan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 merupakan kegiatan

atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan publik administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Sinambela (2014:5), pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan pemerintahan supaya mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun pemerintahan, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau pemerintahan yang memberikan pelayanan publik yang baik.

Pada dasarnya kualitas pelayanan yang baik selalu mempertahankan kualitasnya dan memberikan kualitas tersebut dengan diberikan berupa teori yang kemudian dipraktikkan secara langsung, seperti di bidang jasa ketenagakerjaan. Saat ini ketenagakerjaan masih terdapat masalah dalam rendahnya kualitas kerja. Pemerintah telah mengupayakan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, yaitu dengan peningkatan Sumber Daya Manusia agar kualitas tenaga kerja di Kota Probolinggo semakin meningkat. Pelatihan kerja sangat diperlukan bagi masyarakat yang rendah dalam kualitas kerja yang tidak sesuai kompetensi. Dengan adanya pelatihan secara keseluruhan kegiatan akan memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat keterampilan

serta keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi pekerjaan (Widyana, 2012). Pelatihan kerja dilaksanakan dengan memperhatikan kebutuhan pasar dan dunia kerja, serta diselenggarakan berdasarkan program pelatihan yang mengacu pada standar kompetensi kerja. Dengan kata lain, pengadaan pelatihan kerja bertujuan agar tenaga kerja dapat menguasai pengetahuan, keahlian dan perilaku yang ditekankan dalam program-program pelatihan, sehingga dapat bersaing untuk mencapai standar kompetensi kerja.

Balai Latihan Kerja merupakan salah satu solusi untuk meningkatkan kualitas tenaga kerja. Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo adalah wadah penting bagi masyarakat untuk pengembangan sumber daya manusia yang dapat memberikan pengetahuan, keterampilan, serta etos kerja yang produktif sehingga mampu membentuk tenaga kerja yang memiliki kemampuan dan kompetensi yang lebih berkualitas. Unit Pelaksana Teknis Daerah Balai Latihan Kerja yang disingkat UPTD BLK adalah pelaksana teknis di bidang pelatihan tenaga kerja yang berada di bawah naungan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dan Tenaga Kerja. Balai Latihan Kerja menjadi salah satu tempat pelatihan yang telah disediakan oleh pemerintah Kota Probolinggo sebagai pemberi layanan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi/pemerintahan sesuai aturan yang ditetapkan. Hal tersebut, dimana ada pelayanan dan kualitas pelayanan pasti terdapat pengukuran untuk mengetahui performa pelayanan di masyarakat, salah satu upaya yang harus dilakukan dalam pelayanan publik adalah perlu diukur dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengukur indeks kepuasan masyarakat pelatihan kerja pada Balai Latihan Kerja, yaitu berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1, dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal satu kali setahun. Survei ini dilakukan untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dilihat dari teori kepuasan menurut Kotler, kepuasan tergantung oleh kualitas pelayanan dan hasil kerja yang telah diberikan, karena semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan masyarakat yang dihasilkan, masyarakat menginginkan pelayanan yang didapatkan sesuai dengan harapan yang dirasakan. Pada penelitian ini akan berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Balai Latihan Kerja. Penelitian ini memiliki tujuan sebagai acuan untuk melihat apakah Balai Latihan Kerja sudah memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima pelayanan dalam bidang jasa ketenagakerjaan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipergunakan adalah metode pendekatan kuantitatif yang dimana pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu kalapsikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Dengan demikian dapat diperoleh kesimpulan untuk dapat memahami dan menjawab permasalahan yang dibahas penelitian ini. Salah satu kegiatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menyusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur dalam mengoptimalkan kinerja aparatur pemerintah khususnya dalam pelayanan publik. Menurut Permen Nomor 14 Tahun 2017 Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil kuesioner yang telah ditabulasi, maka dapat dihasilkan rata-rata unsur sebagai berikut :

1. Identitas Jenis Kelamin, Usia, Dan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan responden terbanyak sejumlah (a) 54,4% dengan identitas jenis kelamin perempuan dengan jumlah 62 peserta. Sedangkan tabel 7 (b) menunjukkan identitas usia 21-25 tahun sebanyak 50,9%. Dan tabel 8 (c) responden berdasarkan pendidikan terakhir sebanyak 66 peserta dengan jumlah 57,9% berpendidikan SMA

2. Persyaratan

Persyaratan terdapat pada butir nomor 1 hasil perhitungan kepuasan peserta atas kualitas pelayanan pada UPTD Balai Latihan Kerja sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur persyaratan = 351

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{351}{114} = 3,08$$

Nilai IKM unsur persyaratan

$$= 3,08 \times 25 = 77$$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta pelatihan atas kualitas pelayanan pada UPTD Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo pada unsur persyaratan mendapat nilai 77 dengan kategori "Baik".

3. Sistem Mekanisme Prosedur

Sistem Mekanisme Prosedur terdapat pada butir nomor 2 hasil perhitungan kepuasan peserta atas kualitas pelayanan pada UPTD Balai Latihan Kerja sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur persyaratan = 350

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{350}{114} = 3,07$$

Nilai IKM unsur persyaratan

$$= 3,07 \times 25 = 76,8$$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta pelatihan atas kualitas pelayanan pada UPTD Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo pada unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur mendapat nilai 76,8 dengan kategori “Baik”.

4. Waktu Penyelesai

Waktu Penyelesaian terdapat pada butir nomor 3 hasil perhitungan kepuasan peserta atas kualitas pelayanan pada UPTD Balai Latihan Kerja sebagai berikut :
Jumlah nilai unsur persyaratan = 357

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{357}{114} = 3,13$$

Nilai IKM unsur persyaratan
= 3,13 x 25 = 78,3

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta pelatihan atas kualitas pelayanan pada UPTD Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo pada unsur Waktu Penyelesaian mendapat nilai 78,3 dengan kategori “Baik”.

5. Biaya / Tarif

Biaya / Tarif terdapat pada butir nomor 4 hasil perhitungan kepuasan peserta atas kualitas pelayanan pada UPTD Balai Latihan Kerja sebagai berikut :
Jumlah nilai unsur persyaratan = 370

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{370}{114} = 3,25$$

Nilai IKM unsur persyaratan
= 3,25 x 25 = 81,3

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor

14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta pelatihan atas kualitas pelayanan pada UPTD Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo pada unsur Biaya / Tarif mendapat nilai 81,3 dengan kategori “Baik”.

6. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan terdapat pada butir nomor 5 hasil perhitungan kepuasan peserta atas kualitas pelayanan pada UPTD Balai Latihan Kerja sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur persyaratan = 369

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{369}{114} = 3,23$$

Nilai IKM unsur persyaratan
= 3,23 x 25 = 80,8

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta pelatihan atas kualitas pelayanan pada UPTD Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapat nilai 80,8 dengan kategori “Baik”.

7. Kompetensi

Kompetensi terdapat pada butir nomor 6 hasil perhitungan kepuasan peserta atas kualitas pelayanan pada UPTD Balai Latihan Kerja sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur persyaratan = 384

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{384}{114} = 3,37$$

Nilai IKM unsur persyaratan
= 3,37 x 25 = 84,3

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor

14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta pelatihan atas kualitas pelayanan pada UPTD Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo pada unsur Kompetensi mendapat nilai 84,3 dengan kategori “Baik”.

8. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana terdapat pada butir nomor 7 hasil perhitungan kepuasan peserta atas kualitas pelayanan pada UPTD Balai Latihan Kerja sebagai berikut :
Jumlah nilai unsur persyaratan = 372

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{372}{114} = 3,26$$

Nilai IKM unsur persyaratan
= 3,26 x 25 = 81,5

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta pelatihan atas kualitas pelayanan pada UPTD Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo pada unsur Perilaku Pelaksana mendapat nilai 81,5 dengan kategori “Baik”.

9. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan terdapat pada butir nomor 8 hasil perhitungan kepuasan peserta atas kualitas pelayanan pada UPTD Balai Latihan Kerja sebagai berikut :
Jumlah nilai unsur persyaratan = 353

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{353}{114} = 3,09$$

Nilai IKM unsur persyaratan
= 3,09 x 25 = 77,3

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa

kepuasan peserta pelatihan atas kualitas pelayanan pada UPTD Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan mendapat nilai 77,3 dengan kategori “Baik”.

10. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana terdapat pada butir nomor 9 hasil perhitungan kepuasan peserta atas kualitas pelayanan pada UPTD Balai Latihan Kerja sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur persyaratan = 350

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{350}{114} = 3,07$$

Nilai IKM unsur persyaratan
= 3,07 x 25 = 76,8

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta pelatihan atas kualitas pelayanan pada UPTD Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo pada unsur Sarana dan Prasarana mendapat nilai 76,8 dengan kategori “Baik”.

Hasil perhitungan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Peserta Pelatihan Kerja atas Kualitas Pelayanan pada UPTD Balai Latihan Kerja yang diukur menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat yang berdasarkan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017. Setelah dilakukan pengolahan data maka kesimpulan sementara dapat dilihat bahwa nilai Indeks Kepuasan Peserta Pelatihan Kerja pada UPTD Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo berdasarkan indikator pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja adalah sebagai berikut :

Tabel 22
Hasil tabulasi setiap unsur dengan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017

Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9		
351	350	357	370	369	384	372	353	350	3256	Total
3,08	3,07	3,13	3,25	3,23	3,37	3,26	3,09	3,07	3,17	Rata-Rata

Sumber : data diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan data diatas maka dapat kita kenali, terdapat indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah 3,37 dengan nilai konversi 84,3 nilai bobot “B” kategori “Baik”, sedangkan nilai terendah adalah 3,07 dengan konversi 76,8 bobot “B” masih termasuk kategori “Baik”.

Berdasarkan rata-rata unsur tersebut maka dapat diketahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

Tabel 23
Rata-Rata Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Total	3256
Rata-Rata	3,17
NRRT	0,1111
Nilai Penimbang	25
IKM	79,25

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2022

Tabel 24
Indeks Kepuasan Masyarakat

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = 3,17 \times 25 = 79,25$$

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2022

Nilai diatas mengandung arti terdapat indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah 3,37 dengan nilai konversi 84,3 nilai bobot “B” kategori “Baik”, sedangkan nilai terendah adalah 3,07 dengan konversi 76,8 bobot “B” masih termasuk kategori “Baik”.

Berdasarkan perhitungan indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang mengacu pada PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, maka diperoleh angka indeks sebesar 79,25 sehingga kualitas pelayanan publik dapat dikatakan baik. Data diatas menunjukkan nilai IKM dari 9 unsur IKM sebesar 0,1111 dan nilai konversi IKM 79,25. Ini artinya mutu pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo dinyatakan baik. Namun ada beberapa masyarakat yang menganggap pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja kurang baik atau belum baik, untuk itu perlu melakukan perbaikan di beberapa unsur yang masih dianggap kurang. Indikator yang memiliki nilai tertinggi IKM adalah

Kompetensi sebesar 3,37. Nilai IKM pada UPTD Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo perlu dipertahankan atau jika dimungkinkan untuk ditingkatkan. Sedangkan indikator yang memiliki nilai rendah adalah unsur sistem mekanisme prosedur dan sarana dan prasarana dengan nilai IKM 3,07. Upaya yang perlu diperhatikan oleh petugas adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan yang berada pada penilaian terendah agar kualitas terhadap pelayanan yang beradi di UPTD Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo dapat meningkat.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata pelayanan publik di UPTD Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo berada pada tingkat baik. Dari 114 responden yang mengisi kuesioner nilai yang paling tinggi berada pada kompetensi, sedangkan unsur sistem mekanisme prosedur serta sarana dan prasarana menjadi satu-satunya unsur pelayanan publik yang masih mendapatkan skor minimal. Jika dipandang dari sisi penikmat pelayanan masyarakat dapat mengetahui bahwa sedikit yang mengetahui seluruh sistem mekanisme prosedur pelayanan publik dalam setiap pengurusan pelayanan publik. Upaya yang harus dilakukan yaitu dengan melakukan sesuatu strategi agar dapat membuat masyarakat memahami pelayanan publik yaitu dengan adanya pemberitahuan atau informasi tentang alur pelayanan di tempat pelayanan publik yang cukup mudah dimengerti.

Tabel 26
Rekapitulasi Hasil IKM

No.	Nilai Interval	Nilai Konversi	Nilai Bobot	Keterangan		
1.	3,06 – 3,53	3,08	76,61 – 88,30	77	B	Baik
2.	3,06 – 3,53	3,07	76,61 – 88,30	76,8	B	Baik
3.	3,06 – 3,53	3,13	76,61 – 88,30	78,3	B	Baik
4.	3,06 – 3,53	3,25	76,61 – 88,30	81,3	B	Baik
5.	3,06 – 3,53	3,23	76,61 – 88,30	80,8	B	Baik
6.	3,06 – 3,53	3,37	76,61 – 88,30	84,3	B	Baik
7.	3,06 – 3,53	3,26	76,61 – 88,30	81,5	B	Baik
8.	3,06 – 3,53	3,09	76,61 – 88,30	77,3	B	Baik
9.	3,06 – 3,53	3,07	76,61 – 88,30	76,8	B	Baik

Sumber : data dikelola, 2022

Berdasarkan tabel 26 rekapitulasi hasil pengujian IKM diatas menunjukkan bahwa pertama, persyaratan pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo sesuai dengan harapan peserta dengan indeks kepuasa peserta 3,08, nilai konversi IKM 77 dan nilai bobot "B" berarti (Baik/Puas). Kedua, sistem mekanisme prosedur pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo sesuai dengan harapan peserta dengan indeks kepuasa peserta 3,07, nilai konversi IKM 76,8 dan nilai bobot "B" berarti (Baik/Puas). Ketiga, waktu penyelesaian pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo sesuai dengan harapan peserta dengan indeks kepuasa peserta 3,13, nilai konversi IKM 78,3 dan nilai bobot "B" berarti (Baik/Puas). Keempat, biaya/tarif pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo sesuai dengan harapan peserta dengan indeks kepuasa peserta 3,25, nilai konversi IKM 81,3 dan nilai bobot "B" berarti (Baik/Puas).

Kelima, produk spesifikasi jenis pelayanan pada UPTD Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo sesuai dengan harapan peserta dengan indeks kepuasa peserta 3,23, nilai konversi IKM 80,8 dan nilai bobot "B" berarti (Baik/Puas). Keenam, kompetensi pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo sesuai dengan harapan peserta dengan indeks kepuasa peserta 3,37, nilai konversi IKM 84,3 dan nilai bobot "B" berarti (Baik/Puas). Ketujuh, perilaku pelaksana pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo sesuai dengan harapan peserta dengan indeks kepuasa peserta 3,26, nilai konversi IKM 81,5 dan nilai bobot "B" berarti (Baik/Puas). Kedelapan, penanganan pengaduan saran dan masukan pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo sesuai dengan harapan peserta dengan indeks kepuasa peserta 3,09, nilai konversi IKM 77,3 dan nilai bobot "B" berarti (Baik/Puas). Kesembilan, sarana dan prasarana pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo sesuai dengan harapan peserta dengan indeks kepuasa peserta 3,07, nilai konversi IKM 76,8 dan nilai bobot "B" berarti (Baik/Puas).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Tingkat Kepuasan Peserta Pelatihan Kerja atas Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Probolinggo (Studi Kasus pada UPTD Balai Latihan Kerja), sesuai dengan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat, pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo telah berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat dilihat dari 9 indikator dengan nilai konversi IKM = Σ NRR Tertimbang x 25 (Nilai Konversi IKM = $3,17 \times 25 = 79,25$) mutu pelayanan "B" yang berarti "Baik/Puas".

Berdasarkan indikator kepuasan peserta atas kualitas pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja didapatkan indikator yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) tertinggi adalah Kompetensi = 3,37 dengan nilai konversi 84,3 nilai bobot "B" kategori "Baik/Puas", sedangkan nilai indikator terendah adalah sistem mekanisme prosedur serta sarana dan prasarana = 3,07 dengan nilai konversi 76,8 dengan bobot "B" masih dalam kategori "Baik/Puas".

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Tingkat Kepuasan Peserta Pelatihan Kerja atas Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Probolinggo (Studi Kasus pada UPTD Balai Latihan Kerja), maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. UPTD Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo seharusnya perlu meningkatkan pelayanan pelatihan untuk para peserta pelatihan sehingga dapat dimanfaatkan dengan baik oleh peserta pelatihan.
2. Seharusnya sarana dan prasarana berupa alat-alat pelatihan masih kurang memadai

dan perlu diperbaiki serta penambahan alat praktik untuk menunjang pelaksanaan pelatihan.

3. UPTD Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo perlu melakukan terobosan dalam hal perluasan lapangan kerja dalam hal ini mendorong dan mengembangkan jiwa kewirausahaan sosial dalam bentuk pemberdayaan peserta yang telah dilatih oleh Balai Latihan Kerja.
4. UPTD Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo perlu mempertahankan hal-hal yang sudah baik yang meliputi persyaratan, sistem mekanisme prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aprilia, M. S., & Puspitarini, R. C. (2021). ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PROBOLINGGO. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan dan Sosial*, 3(1), 56–61. <https://doi.org/10.51747/publicio.v3i1.497>
 - [2] Auzi Amazia Domasti. (2017). *Melalui Balai Latihan Kerja, Kemnaker Harap Indonesia Tak Kalah Saing Halaman all—Kompas.com*. <https://nasional.kompas.com/read/2017/07/21/22421521/melalui-balai-latihan-kerja-kemnaker-harap-indonesia-tak-kalah-saing?page=all>
 - [3] content Writer. (2017). *Pemerintah Asah Kompetensi Tenaga Kerja Lewat BLK*. *Tribunnews.com*. <https://www.tribunnews.com/kilas-kegiatan/2017/09/30/pemerintah-asah-kompetensi-tenaga-kerja-lewat-blk>
 - [4] Henryanto. (2014). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PESERTA DIKLAT DARI KUALITAS PELAYANAN DIKLAT BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI. *Jurnal KBP*, 2(1). <http://akbpstie.ac.id/cmsz/medias/file/3.%20henryanto.pdf>
 - [5] Ida Yunari Ristiani. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(2). <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/cooperation/article/download/116/92>
 - [6] *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BLK*. (2021). <https://blkbantaeng.com/berita/indeks-kepuasan-masyarakat-ikm-blk-bantaeng.html>
 - [7] Nurhayatul Husna. (2015). *EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM PELATIHAN KERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS BALAI LATIHAN KERJA (UPTD BLK) PAYAKUMBUH*. 2015. https://fdokumen.id/dokumen/11b4c_evaluasi-pelaksanaan-program-pelatihan-kerja.html
 - [8] *Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang SKM*.
 - [9] *Perwali No. 97 Th 2018 Ttg Pembentukan Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi UPTD Balai Latihan Kerja*.
 - [10] Siti Maimunah. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Memilih Jasa Pelatihan Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) Aceh Utara. *Jurnal Sovnír & Strategi*, 1(2). <https://text-id.123dok.com/document/1y92ed4wz-221-226-jurnal-visi-vol-1-no-2-september-2012.html>
- Sofie Widyana P. (2012, Februari 10). Fungsi Pelatihan Kerja. *Hukum Tenaga Kerja*. <https://www.hukumtenagakerja.com/pelatihan-kerja/fungsi-pelatihan-kerja/>