

## BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

### 4.1 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder, berikut beberapa bagian pengumpulan data:

#### 4.1.1 Profil Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan kependudukan Provinsi Riau

Tenaga Kerja, Transmigrasi Dan Kependudukan Provinsi Riau, merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang tenaga kerja, transmigrasi, kependudukan dan catatan sipil yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui SEKDA.

Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi Dan Kependudukan mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah bidang tenaga kerja, transmigrasi, kependudukan dan catatan sipil berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi Dan Kependudukan menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang tenaga kerja, transmigrasi, kependudukan dan catatan sipil;
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum bidang tenaga kerja, transmigrasi, kependudukan dan catatan sipil;
- c. Pembinaan dan fasilitasi bidang tenaga kerja, transmigrasi, kependudukan dan catatan sipil lingkup provinsi dan kabupaten/kota;
- d. Pelaksanaan tugas di bidang penempatan tenaga kerja dan transmigrasi, pelatihan kerja dan produktivitas, pengawasan ketenagakerjaan, hubungan industrial dan jaminan sosial, serta ketransmigrasian, kependudukan dan catatan sipil;
- e. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan bidang tenaga kerja, transmigrasi, kependudukan dan catatan sipil;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Pelaksanaan kesekretariatan dinas;
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### 4.1.2 Visi dan Misi

Visi dan Misi dinas tenaga kerja, transmigrasi dan kependudukan provinsi Riau adalah sebagai berikut:

##### a. Visi

“Terwujudnya Tenaga Kerja yang Profesional, dan Sejahtera, Masyarakat Transmigrasi yang Produktif dan Kompetitif serta tercapainya Administrasi Kependudukan yang Akurat”.

##### b. Misi

1. Mewujudkan sumber daya insani riau yang berdaya saing tinggi
2. Mewujudkan pembangunan ketenagakerjaan melalui perluasan lapangan kerja, penempatan tenaga kerja dan peningkatan kesempatan kerja.
3. Mewujudkan kompetensi dan produktivitas tenaga kerja.
4. Mewujudkan kesejahteraan pekerja dan perlindungan tenaga kerja dalam segala aspek.
5. Mewujudkan terlaksananya hubungan industrial yang dinamis dan dialogis.
6. Mewujudkan peningkatan jaringan kemitraan dalam rangka pencegahan dan penyelesaian berbagai permasalahan tenaga kerja.
7. Mewujudkan pengawasan norma ketenagakerjaan, kesehatan keselamatan kerja dalam upaya penegakan hukum menuju terciptanya iklim investasi yang kondusif.
8. Mewujudkan kualitas SDM transmigran, penyebaran perpindahan penduduk dan mengembangkan masyarakat transmigrasi serta masyarakat di sekitar kawasan transmigrasi serta berkelanjutan menuju desa maju, mandiri dan produktif.
9. Mewujudkan kualitas penyelenggaraan administrasi kependudukan menuju tertib administrasi kependudukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

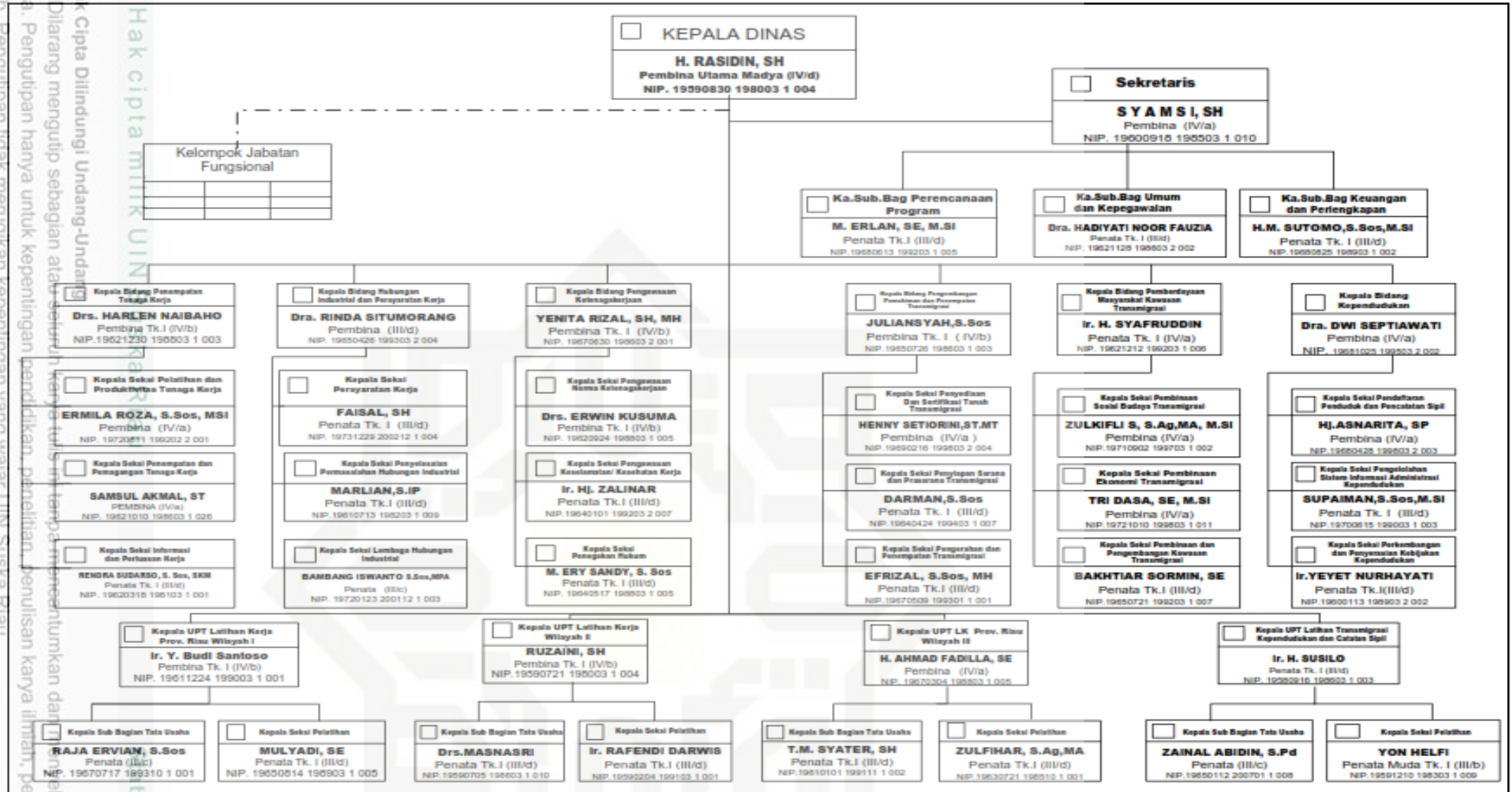
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### 4.1.3 Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan

Hak cipta dilindungi Undang-Undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan artikel, dan sebagainya. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin PT SUKSA RIAU.

## 4.2 Deskriptif Data

### 4.2.1 Data Berdasarkan Demografi Responden

Dari 40 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dapat diketahui Demografi responden adalah sebagai berikut:

#### 1. Jenis Kelamin

Berdasarkan Rekapitulasi data yang diperoleh, terdapat jumlah laki-laki yaitu sebanyak 26 responden dan jumlah perempuan yaitu sebanyak 14 responden.

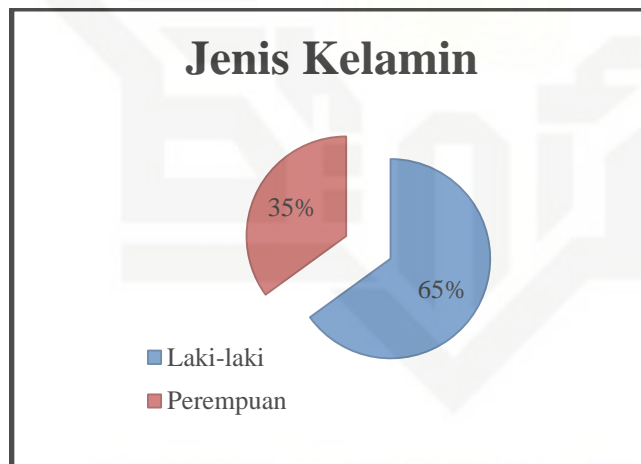
Berikut ini adalah data Rekapitulasinya :

Tabel 4.1 Data Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Responden	Persentase
Laki-laki	26	65%
Perempuan	14	35%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

(Sumber : Data olahan, 2017)

Adapun perbedaan jumlah responden dari jenis kelamin, dapat dilihat dari gambar *diagram pie* berikut :



Gambar 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

#### 2. Umur

Berdasarkan pengumpulan data diperoleh jumlah responden yang berumur 25 Tahun yaitu 1 orang, jumlah responden yang berumur 26 Tahun yaitu 2 orang, jumlah responden yang berumur 27 Tahun yaitu 1 orang, jumlah responden yang berumur 28 Tahun yaitu 5 orang, jumlah responden yang berumur 29 Tahun yaitu 5 orang, jumlah responden yang berumur 30 Tahun

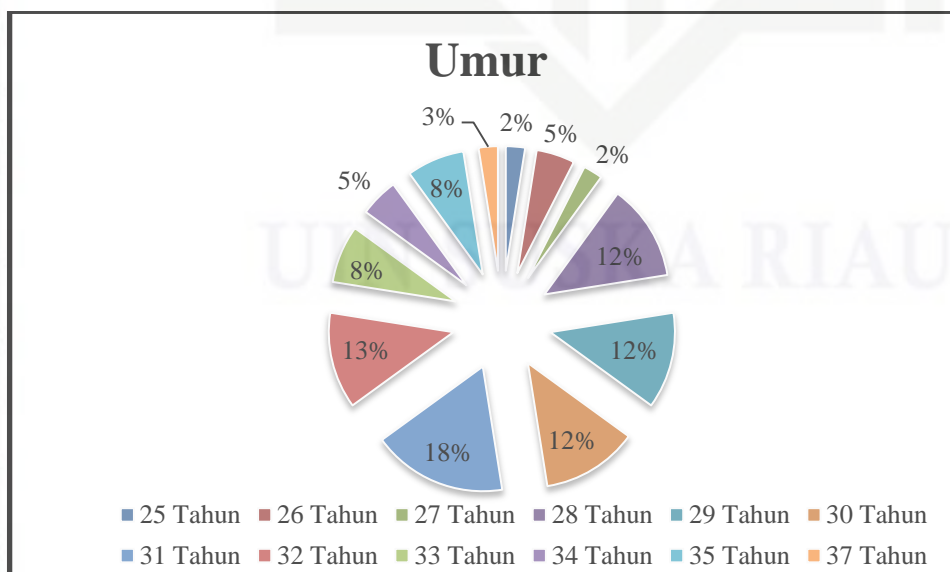
yaitu 5 orang, jumlah responden yang berumur 31 Tahun yaitu 7 orang, jumlah responden yang berumur 32 Tahun yaitu 5 orang, jumlah responden yang berumur 33 Tahun yaitu 3 orang, jumlah responden yang berumur 34 Tahun yaitu 2 orang, jumlah responden yang berumur 35 Tahun yaitu 3 orang, dan jumlah responden yang berumur 37 Tahun yaitu 1 orang. Berikut adalah data rekapitulasi umur responden:

Tabel 4.2 Data Demografi Responden Berdasarkan umur

Umur	Responden	Persentase
25 Tahun	1	2%
26 Tahun	2	5%
27 Tahun	1	2%
28 Tahun	5	12%
29 Tahun	5	12%
30 Tahun	5	12%
31 Tahun	7	18%
32 Tahun	5	13%
33 Tahun	3	8%
34 Tahun	2	5%
35 Tahun	3	8%
37 Tahun	1	3%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100 %</b>

(Sumber : Data olahan, 2017)

Adapun perbedaan jumlah responden dari segi umur, dapat dilihat pada Gambar 4.3 :



Gambar 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Umur

### 3. Pendidikan

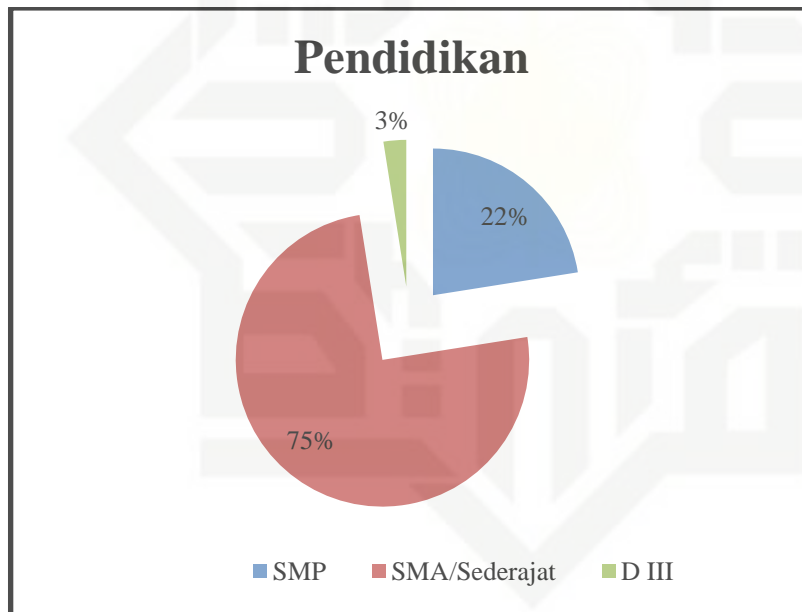
Berdasarkan rekapitulasi data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner didapat demografi pendidikan responden yang terdiri dari 9 orang tamatan SMP, 30 orang tamatan SMA sederajat, dan 1 orang tamatan D III. Untuk rekapitulasi data pendidikan responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.3 Data Demografi Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Responden	Persentase
SMP	9	22%
SMA/SEDRAJAT	30	75%
D III	1	3%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

(Sumber : Data olahan, 2017)

Adapun dari perbedaaan responden dari segi pendidikan , dapat dilihat pada Gambar 4.4 sebagai berikut:



Gambar 4.4 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan

#### 4.2.2 Tabulasi Data Kuesioner

##### 1. Data Jawaban Responden Mengenai Kinerja Disnakertransduk Provinsi Riau

Tabel 4.4 Tabulasi Data Kuesioner Kinerja (*Tangible*)

No.	Item pernyataan <i>Tangible</i>	Jawaban Responden Terhadap Kinerja				
		5	4	3	2	1
1.	Kebersihan ruang tunggu pelayanan	4	9	17	7	3
2.	Kenyamanan ruangan pelayanan kepengurusan	1	5	11	11	12
3.	Kerapian penampilan pegawai	0	6	16	10	8
4.	Keterampilan pegawai yang melayani masyarakat	0	8	17	11	5
5.	Ketersediaan alat tulis dan kantor untuk surat menyurat	0	3	15	13	9
6.	Penempatan toilet yang berdekatan dengan area parkir	0	3	12	15	10
7.	Kebersihan mushalla	0	12	12	9	7
8.	Kursi tunggu pelayanan tersusun dengan cukup baik	0	6	16	12	6
9.	Tersedianya kotak saran diinstansi	0	7	13	14	6
10.	Fasilitas pelayanan (jaringan wifi, komputer, printer)	1	10	12	11	6
<b>Jumlah</b>		6	69	141	113	72

(Sumber : Data olahan, 2017)

Tabel 4.5 Tabulasi Data Kuesioner Kinerja (*Reliability*)

No.	Item Pernyataan <i>Reliability</i>	Jawaban Responden Terhadap Kinerja				
		5	4	3	2	1
1.	Penyampaian informasi secara benar oleh pegawai	0	11	14	10	5
2.	Prosedur pelayanan kepengurusan surat menyurat jelas dan mudah serta tidak berbelit-belit.	0	9	16	10	5
3.	Waktu penyelesaian surat sesuai SOP Disnakertransduk selama 3 hari.	0	5	18	13	4
4.	Keandalan pegawai dalam menangani masalah yang dikeluhkan oleh pencari kerja.	0	8	21	8	3
<b>Jumlah</b>		0	33	69	41	17

(Sumber : Data olahan, 2017)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.6 Tabulasi Data Kuesioner Kinerja (*Responsiveness*)

No.	Item Pernyataan <i>Responsiveness</i>	Jawaban Responden Terhadap Kinerja				
		5	4	3	2	1
1.	Pegawai cepat tanggap terhadap permohonan kepengurusan pencari kerja.	0	11	12	10	1
2.	Pegawai cepat tanggap dalam menangani kepengurusan tenaga kerja dan keluhan pencari kerja.	0	7	12	14	7
3.	Kemudahan pencari kerja dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.	0	9	16	10	5
<b>Jumlah</b>		0	27	40	34	13

(Sumber : Data olahan, 2017)

Tabel 4.7 Tabulasi Data Kuesioner Kinerja (*Assurance*)

No.	Item Pernyataan <i>Assurance</i>	Jawaban Responden Terhadap Kinerja				
		5	4	3	2	1
1.	Kerahasiaan data pribadi pencari kerja terjamin	0	6	18	12	4
2.	Pencari kerja merasa nyaman saat melakukan prosedur kepengurusan surat menyurat.	1	11	10	12	6
3.	Adanya tanggung jawab yang diberikan oleh Disnakertransduk terhadap pencari kerja yang penempatannya luar negeri.	0	10	16	8	6
4.	Pemahaman pegawai dalam kepengurusan dan penempatan tenaga kerja.	0	7	17	11	5
<b>Jumlah</b>		1	34	61	43	21

(Sumber : Data olahan, 2017)

Tabel 4.8 Tabulasi Data Kuesioner Kinerja (*Emphaty*)

No.	Item pernyataan <i>Emphaty</i>	Jawaban Responden Terhadap Kinerja				
		5	4	3	2	1
1.	Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik pada pencari kerja .	0	0	11	26	3
2.	Kepedulian pegawai terhadap setiap keluhan yang disampaikan oleh pencari kerja.	0	10	19	8	3
3.	Disnakertransduk selalu mengutamakan kepentingan pencari kerja.	0	8	21	9	2
<b>Jumlah</b>		0	18	51	43	8

(Sumber : Data olahan, 2017)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Data Jawaban Responden Mengenai Kepentingan Terhadap Pelayanan Disnakertransduk Provinsi Riau

Tabel 4.9 Tabulasi Data Kuesioner Kepentingan (*Tangible*)

No.	Item Pernyataan <i>Tangible</i>	Jawaban Responden Terhadap Kepentingan				
		SP	P	CP	TP	STP
1.	Kebersihan Ruang tunggu pelayanan	6	12	22	1	0
2.	Kenyamanan ruangan pelayanan kepengurusan	9	14	15	2	0
3.	Kerapian penampilan pegawai	7	16	16	1	0
4.	Keterampilan pegawai yang melayani masyarakat	6	12	19	3	0
5.	Alat tulis dan kantor untuk surat menyurat tersedia dengan lengkap	5	13	18	4	0
6.	Penempatan toilet yang berdekatan dengan area parkir	5	11	19	5	0
7.	Kebersihan mushalla	3	21	14	2	0
8.	Kursi tunggu pelayanan tersusun dengan cukup baik	3	15	21	1	0
9.	Tersedianya kotak saran diinstansi	5	17	16	3	0
10.	Fasilitas pelayanan (jaringan wifi, komputer, printer)	6	16	16	2	0
<b>Jumlah</b>		55	147	176	24	0

(Sumber : Data olahan, 2017)

Tabel 4.10 Tabulasi Data Kuesioner Kepentingan (*Reliability*)

No.	Item Pernyataan <i>Reliability</i>	Jawaban Responden Terhadap Kepentingan				
		SP	P	CP	TP	STP
1.	Penyampaian informasi secara benar oleh pegawai	4	17	18	1	0
2.	Prosedur pelayanan kepengurusan surat menyurat jelas dan mudah serta tidak berbelit-belit.	2	15	23	0	0
3.	Waktu penyelesaian surat sesuai SOP Disnakertransduk selama 3 hari.	4	16	19	1	0
4.	Keandalan pegawai dalam menangani masalah yang dikeluhkan oleh pencari kerja.	4	15	21	0	0
<b>Jumlah</b>		14	63	81	2	0

(Sumber : Data olahan, 2017)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.11 Tabulasi Data Kuesioner Kepentingan (*Responsiveness*)

No.	Item Pernyataan <i>Responsiveness</i>	Jawaban Responden Terhadap Kepentingan				
		SP	P	CP	TP	STP
1.	Pegawai cepat tanggap terhadap permohonan kepengurusan pencari kerja.	7	19	13	1	0
2.	Pegawai cepat tanggap dalam menangani kepengurusan tenaga kerja dan keluhan pencari kerja.	9	15	15	1	0
3.	Kemudahan pencari kerja dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.	1	15	23	1	0
<b>Jumlah</b>		17	49	51	3	0

(Sumber : Data olahan, 2017)

Tabel 4.12 Tabulasi Data Kuesioner Kepentingan (*Assurance*)

No.	Item Pernyataan <i>Assurance</i>	Jawaban Responden Terhadap Kepentingan				
		SP	P	CP	TP	STP
1.	Kerahasiaan data pribadi pencari kerja terjamin	2	14	24	0	0
2.	Pencari kerja merasa nyaman saat melakukan prosedur kepengurusan surat menyurat.	6	19	15	0	0
3.	Adanya tanggung jawab yang diberikan oleh Disnakertransduk terhadap pencari kerja yang penempatannya luar negeri.	4	19	17	0	0
4.	Pemahaman pegawai dalam kepengurusan dan penempatan tenaga kerja.	5	12	22	1	0
<b>Jumlah</b>		17	64	78	1	0

(Sumber : Data olahan, 2017)

Tabel 4.13 Tabulasi Data Kuesioner Kepentingan (*Emphaty*)

No.	Item Pernyataan <i>Emphaty</i>	Jawaban Responden Terhadap Kepentingan				
		SP	P	CP	TP	STP
1.	Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik pada pencari kerja .	8	9	15	8	0
2.	Kepedulian pegawai terhadap setiap keluhan yang disampaikan oleh pencari kerja.	3	15	21	0	0
3.	Disnakertransduk selalu mengutamakan kepentingan pencari kerja.	2	13	24	1	0
<b>Jumlah</b>		13	37	60	9	0

(Sumber : Data olahahan 2017)

### 4.2.3 Menghitung Nilai Tingkat Kinerja Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Riau

Nilai tingkat kinerja merupakan penilaian responden terhadap kinerja yang diberikan Disnakertransduk Provinsi Riau. Dengan mengetahui nilai tingkat kinerja akan lebih memudahkan pihak Disnakertransduk untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui nilai tingkat kinerja tersebut digunakan Rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

Dimana :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kinerja

$x_i$  = Perkalian jumlah jawaban ke-i

$n$  = Jumlah responden

#### 1. Nilai rata-rata kinerja ” Ruang Tunggu Pelayanan yang Bersih”

- Sangat Puas (5) : 4 responden
- Puas (4) : 9 responden
- Cukup Puas (3) : 17 responden
- Tidak Puas (2) : 7 responden
- Sangat Tidak Puas (1) : 3 responden

Total Responden (n) : 40 orang

$$\begin{aligned} \bar{X} &= \frac{\sum x_i}{n} \\ &= \frac{4(5) + 9(4) + 17(3) + 7(2) + 3(1)}{40} \\ &= \frac{124}{40} \\ &= 3,10 \end{aligned}$$

#### 2. Nilai rata-rata kinerja ” Ruangan Pelayanan Kepengurusan yang nyaman”

- Sangat Puas (5) : 1 responden
- Puas (4) : 5 responden
- Cukup Puas (3) : 11 responden
- Tidak Puas (2) : 11 responden

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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Sangat Tidak Puas (1) : 12 responden
- Total Responden (n) : 40 orang

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum x_i}{n} \\ &= \frac{1(5) + 5(4) + 11(3) + 11(2) + 12(1)}{40} \\ &= \frac{92}{40} \\ &= 2,30\end{aligned}$$

3. Nilai rata-rata kinerja ” Penampilan Pegawai yang Rapi”

- Sangat Puas (5) : 0 responden
  - Puas (4) : 6 responden
  - Cukup Puas (3) : 16 responden
  - Tidak Puas (2) : 10 responden
  - Sangat Tidak Puas (1) : 8 responden
- Total Responden (n) : 40 orang

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum x_i}{n} \\ &= \frac{0(5) + 6(4) + 16(3) + 10(2) + 8(1)}{40} \\ &= \frac{100}{40} \\ &= 2,50\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan kuesioner kinerja di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Riau maka didapat rekapitulasi nilai rata-rata kinerja Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Riau sebagai berikut:

Tabel 4.14 Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja

No.	Pelayanan	Kinerja
1	Kebersihan ruang tunggu pelayanan	3,10
2	Kenyamanan ruangan pelayanan kepengurusan	2,30
3	Kerapian penampilan pegawai	2,50
4	Keterampilan pegawai yang melayani masyarakat	2,75
5	Ketersediaan alat tulis dan kantor untuk surat menyurat	2,30
6	Penempatan toilet yang berdekatan dengan area parkir	2,20
7	Kebersihan mushalla	2,73
8	Kursi tunggu pelayanan tersusun dengan cukup baik	2,55
9	Tersedianya kotak saran diinstansi	2,53
10	Fasilitas pelayanan (jaringan wifi, komputer, printer)	2,73
1	Penyampaian informasi secara benar oleh pegawai	2,78
2	Prosedur pelayanan kepengurusan surat menyurat jelas dan mudah serta tidak berbelit-belit.	2,73
3	Waktu penyelesaian surat sesuai SOP Disnakertransduk selama 3 hari.	2,60
4	Keandalan pegawai dalam menangani masalah yang dikeluhkan oleh pencari kerja.	2,85
1	Pegawai cepat tanggap terhadap permohonan kepengurusan pencari kerja.	2,53
2	Pegawai cepat tanggap dalam menangani kepengurusan tenaga kerja dan keluhan pencari kerja.	2,48
3	Kemudahan pencari kerja dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.	2,73
1	Kerahasiaan data pribadi pencari kerja terjamin	2,65
2	Pencari kerja merasa nyaman saat melakukan prosedur kepengurusan surat menyurat.	2,73

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.15 Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja (Lanjutan)

No.	Pelayanan	Kinerja	
3	Adanya tanggung jawab yang diberikan oleh Disnakertransduk terhadap pencari kerja yang penempatannya luar negeri.	2,75	
4	Pemahaman pegawai dalam kepengurusan dan penempatan tenaga kerja.	2,65	
1	<i>Empathy</i>	Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik pada pencari kerja .	2,20
2		Kepedulian pegawai terhadap setiap keluhan yang disampaikan oleh pencari kerja.	2,90
3		Disnakertransduk selalu mengutamakan kepentingan pencari kerja.	2,88
<b>Rata-Rata</b>		63,15	

(Sumber : Data olahan, 2017)

#### 4.2.4 Menghitung Nilai Tingkat Kepentingan di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Riau

Nilai tingkat kepentingan merupakan penilaian responden terhadap seberapa penting pelayanan yang diberikan Disnakertransduk. Dengan mengetahui nilai tingkat kepentingan akan lebih memudahkan pihak Disnakertransduk untuk mengevaluasi apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan kepentingan responden. Untuk mengetahui nilai tingkat kepentingan tersebut digunakan Rumus sebagai berikut:

$$\bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

Dimana :

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan

$Y_i$  = Perkalian jumlah jawaban ke-i

$n$  = Jumlah responden

1. Nilai rata-rata kepentingan” Ruang tunggu pelayanan yang bersih”
  - Sangat Penting (5) : 6 responden
  - Penting (4) : 12 responden
  - Cukup Penting (3) : 22 responden

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Tidak Penting (2) : 1 responden
  - Sangat Tidak Penting (1) : 0 responden
- Total Responden (n) : 40 orang

$$\begin{aligned}\bar{Y} &= \frac{\sum y_i}{n} \\ &= \frac{6(5) + 12(4) + 22(3) + 1(2) + 0(1)}{40} \\ &= \frac{146}{40} \\ &= 3,65\end{aligned}$$

2. Nilai rata-rata kepentingan ”Ruangan pelayanan kepengurusan yang nyaman”

- Sangat Penting (5) : 9 responden
  - Penting (4) : 14 responden
  - Cukup Penting (3) : 15 responden
  - Tidak Penting (2) : 2 responden
  - Sangat Tidak Penting (1) : 0 responden
- Total Responden (n) : 40 orang

$$\begin{aligned}\bar{Y} &= \frac{\sum y_i}{n} \\ &= \frac{9(5) + 14(4) + 15(3) + 2(2) + 0(1)}{40} \\ &= \frac{150}{40} \\ &= 3,75\end{aligned}$$

3. Nilai rata-rata kepentingan ” Penampilan pegawai yang rapi”

- Sangat Penting (5) : 7 responden
  - Penting (4) : 16 responden
  - Cukup Penting (3) : 16 responden
  - Tidak Penting (2) : 1 responden
  - Sangat Tidak Penting (1) : 0 responden
- Total Responden (n) : 40 orang

$$\begin{aligned} \bar{Y} &= \frac{\sum y_i}{n} \\ &= \frac{7(5) + 16(4) + 16(3) + 1(2) + 0(1)}{40} \\ &= \frac{149}{40} \\ &= 3,73 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan kuesioner kepentingan maka didapat rekapitulasi nilai rata-rata kepentingan di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Riau sebagai berikut:

Tabel 4.16 Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan

No.	Pelayanan	Kepentingan
1	Kebersihan ruang tunggu pelayanan	3,65
2	Kenyamanan ruangan pelayanan kepengurusan	3,75
3	Kerapian penampilan pegawai	3,73
4	Keterampilan pegawai yang melayani masyarakat	3,53
5	Ketersediaan alat tulis dan kantor untuk surat menyurat	3,48
6	Penempatan toilet yang berdekatan dengan area parkir	3,40
7	Kebersihan mushalla	3,63
8	Kursi tunggu pelayanan tersusun dengan cukup baik	3,50
9	Tersedianya kotak saran diinstansi	3,68
10	Fasilitas pelayanan (jaringan wifi, komputer, printer)	3,65
1	Penyampaian informasi secara benar oleh pegawai	3,60
2	Prosedur pelayanan kepengurusan surat menyurat jelas dan mudah serta tidak berbelit-belit.	3,48
3	Waktu penyelesaian surat sesuai SOP Disnakertransduk selama 3 hari.	3,58



Tabel 4.17 Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan (Lanjutan)

No.	Pelayanan		Kepentingan
4		Keandalan pegawai dalam menangani masalah yang dikeluhkan oleh pencari kerja.	3,58
1	<b>Responsiveness</b>	Pegawai cepat tanggap terhadap permohonan kepengurusan pencari kerja.	3,80
2		Pegawai cepat tanggap dalam menangani kepengurusan tenaga kerja dan keluhan pencari kerja.	3,80
3		Kemudahan pencari kerja dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.	3,40
1	<b>Assurance</b>	Kerahasiaan data pribadi pencari kerja terjamin	3,45
2		Pencari kerja merasa nyaman saat melakukan prosedur kepengurusan surat menyurat.	3,78
3		Adanya tanggung jawab yang diberikan oleh Disnakertransduk terhadap pencari kerja yang penempatannya luar negeri.	3,68
4		Pemahaman pegawai dalam kepengurusan dan penempatan tenaga kerja.	3,53
1	<b>Emphaty</b>	Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik pada pencari kerja .	3,43
2		Kepedulian pegawai terhadap setiap keluhan yang disampaikan oleh pencari kerja.	3,45
3		Disnakertransduk selalu mengutamakan kepentingan pencari kerja.	3,40
<b>Rata-Rata</b>			85,96

(Sumber : Data olahan, 2017)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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 UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4.2.5 Plotting Mean Kinerja dan Mean Kepentingan dalam Kuadran Importance Performance Analysis (IPA)

Perbandingan nilai rata-rata kinerja dengan nilai rata-rata kepentingan di plotkan pada diagram kartesius dengan metode *Importance Performance Analysis*.



Gambar 4.5 Diagram Kartesius *Mean* Kinerja dan Kepentingan

Dimana :

KUADRAN I = Menunjukkan tingkat keinginan konsumen yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun masih memiliki kinerja yang rendah terdapat 6 atribut pelayanan diantaranya atribut nomor 2, 3, 10, 13, 15 dan 16.

KUADRAN II = Menunjukkan tingkat keinginan konsumen yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan sudah menunjukkan kinerja yang tinggi terdapat 6 atribut pelayanan diantaranya atribut nomor 7, 11, 14, 19, 20, dan 23.

KUADRAN III =Menunjukkan tingkat keinginan konsumen yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah serta menunjukkan kinerja yang rendah terdapat 7 atribut pelayanan diantaranya atribut nomor 5, 6, 8, 9, 18, 21, dan 22.

KUADRAN IV =Menunjukkan tingkat keinginan konsumen yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun telah menunjukkan kinerja yang tinggi terdapat 5 atribut pelayanan yaitu atribut nomor 1, 4, 12, 17, dan 24.

Berdasarkan Gambar 4.8 terdapat 6 pelayanan yang penting namun kinerjanya masih rendah dan harus diperbaiki oleh pihak Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Riau yaitu atribut pelayanan yang berada pada kuadran I. Atribut-atribut tersebut dimasukkan dalam matrik A untuk *voice of customer* pada *House Of Quality*.

#### 4.2.6 Value Stream Mapping

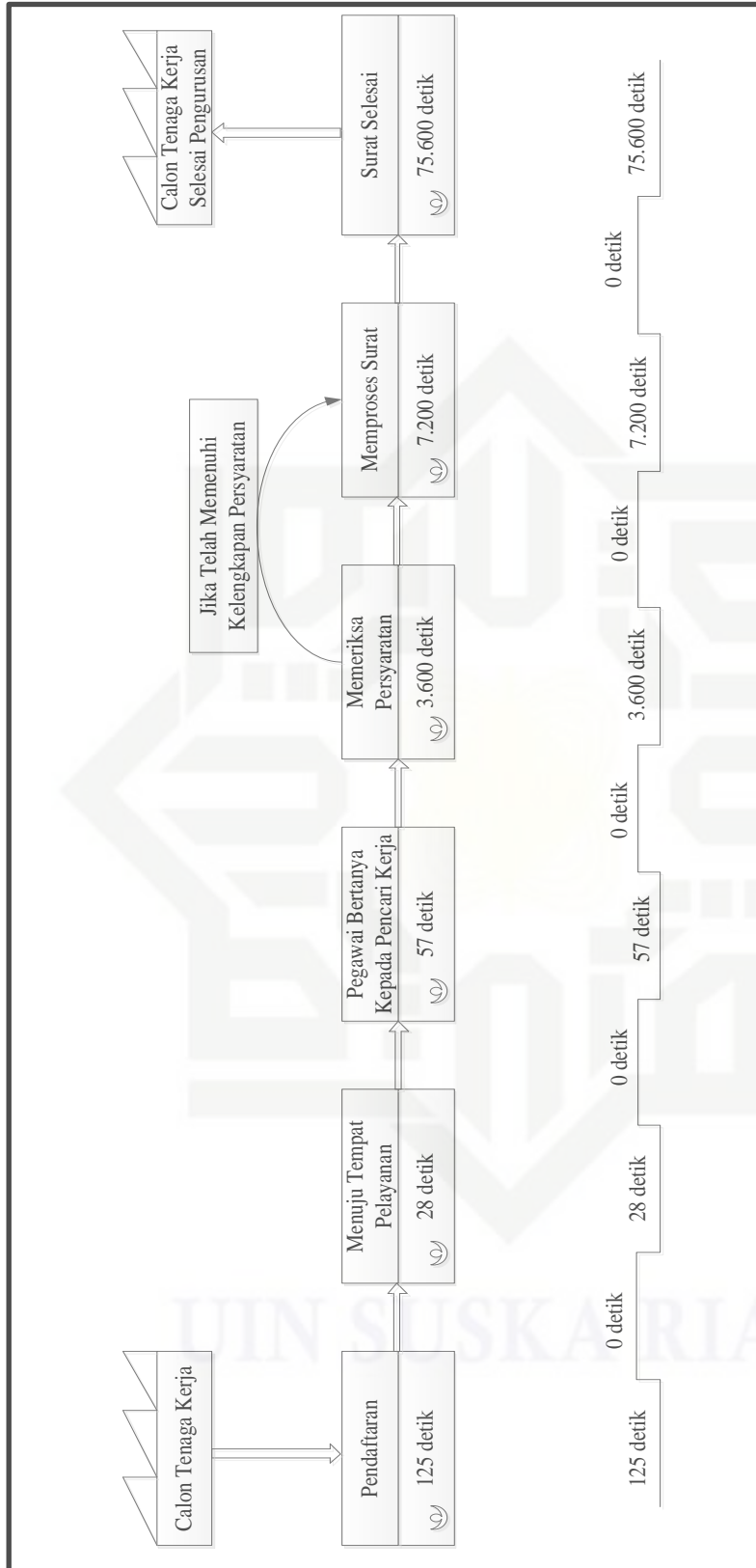
*Value Stream Mapping* adalah salah satu teknik lean yang biasa digunakan untuk menganalisa aliran material dan informasi saat ini yang dibutuhkan untuk membawa produk atau jasa hingga kekonsumen. *Value Stream Mapping* menggambarkan kondisi instansi saat proses pelayanan kepada pencari kerja. Berikut ini adalah rata-rata dari hasil pengukuran untuk proses pelayanan yang dapat dilihat pada Tabel 4.18 dan *value stream mapping* dapat dilihat pada gambar 4.9.

Tabel 4.18 Pengukuran Waktu Proses Pelayanan

No	Rekapitulasi	
	Proses	Rata-Rata Waktu (Detik)
1	Pendaftaran	125
2	Menuju tempat pelayanan	28
3	Pegawai bertanya kepada pencari kerja	57
4	Memeriksa Persyaratan	3.600
5	Memproses Surat	7.200
6	Surat Selesai	75.600

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 4.6 Value Stream Mapping Current State  
Sumber: Data olahan, 2017

#### 4.2.7 Identifikasi NVA (*Non Value Added*) dan VA (*Value Added*)

Identifikasi NVA (*Non Value Added*) dan VA (*Value Added*) dilakukan pada setiap atribut yang memiliki terletak pada Kuadran I.

##### ➤ *Tangible*

1. Ruang pelayanan kepengurusan yang aman, memiliki kinerja yang rendah karena :

- NVA (*Non Value Added*)
  - *Security* hanya terfokus pada bagian luar pelayanan (parkir)
- VA (*Value Added*)
  - Ruang pelayanan cukup aman dan mudah dicari untuk pencari kerja yang baru pertama mengunjungi Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Dan Kependudukan Provinsi Riau.

2. Penampilan pegawai yang rapi

- NVA (*Non Value Added*)
  - Dalam memberikan pelayanan, pegawai yang telah lanjut usia kurang memperhatikan penampilan yang dapat mengganggu kenyamanan para pencari kerja dan kualitas pelayanan.
- VA (*Value Added*)
  - Pegawai memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk memberikan kenyamanan kepada pencari kerja termasuk masalah penampilan.

3. Adanya fasilitas pelayanan (jaringan wifi, komputer, printer)

- NVA (*Non Value Added*)
  - Fasilitas yang tersedia kurang berfungsi dengan baik, termasuk wifi hanya bisa digunakan khusus pegawai di instansi tersebut.
- VA (*Value Added*)
  - Memberikan fasilitas yang bisa digunakan dengan baik.
  - Wifi bisa digunakan untuk pencari kerja yang sedang menunggu proses pengurusan surat dan lain-lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

➤ **Reliability**

4. Waktu penyelesaian surat sesuai SOP Disnakertransduk selama 3 hari

- NVA (*Non Value Added*)
  - Banyaknya prosedur yang harus di lakukan dalam menindaklanjuti proses pelayanan selanjutnya. Hal ini menyebabkan pencari kerja harus menunggu surat selesai dikerjakan.
- VA (*Value Added*)
  - Memeriksa data pencari kerja
  - Menjawab pertanyaan pencari kerja
  - Mengisi formulir pendaftaran

➤ **Responsiveness**

5. Pegawai cepat tanggap terhadap permohonan kepengurusan pencari kerja.

- NVA (*Non Value Added*)
  - Aktivitas pegawai yang tidak berhubungan langsung dengan pelayanan misalnya berbicara pada rekan kerja lain saat melayani pencari kerja.
- VA (*Value Added*)
  - Memeriksa syarat kepengurusan izin kerja

6. Pegawai cepat tanggap dalam menangani kepengurusan tenaga kerja dan keluhan pencari kerja, salah satu atribut dari *Responsiveness*

- NVA (*Non Value Added*)
  - Pegawai lambat dalam penanganan penyelesaian surat menyurat.
- VA (*Value Added*)
  - Menanyakan penempatan kerja kepada calon tenaga kerja luar negeri.
  - Memberikan penjelasan kepada calon tenaga kerja luar negeri.

#### 4.2.8 Menentukan *Waste* yang Paling Berpengaruh dan Menentukan CTQ (*Critical To Quality*) dari masing-masing *Waste*

1. Ruang pelayanan kepengurusan yang aman
  - *Security* hanya terfokus pada bagian luar pelayanan (parkir)
2. Penampilan pegawai yang rapi
  - Dalam memberikan pelayanan, pegawai yang telah lanjut usia kurang memperhatikan penampilan sehingga dapat mengurangi kenyamanan dan kualitas pelayanan.
3. Adanya fasilitas pelayanan (jaringan wifi, komputer, printer)
  - Fasilitas yang tersedia kurang berfungsi dengan baik, termasuk wifi hanya bisa digunakan khusus pegawai di instansi tersebut.
4. Waktu penyelesaian surat sesuai SOP Disnakertransduk selama 3 hari
  - Banyaknya prosedur yang harus dilakukan dalam menindaklanjuti proses pelayanan selanjutnya. Hal ini menyebabkan pencari kerja harus menunggu surat selesai dikerjakan.
5. Pegawai cepat tanggap terhadap permohonan kepengurusan pencari kerja
  - Aktivitas pegawai yang tidak berhubungan langsung dengan pelayanan misalnya berbicara pada rekan kerja lain saat melayani pencari kerja.
6. Pegawai cepat tanggap dalam menangani kepengurusan tenaga kerja dan keluhan pencari kerja
  - Pegawai lambat dalam penanganan penyelesaian surat menyurat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.