

SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN DATA KEPUASAAN PESERTA PELATIHAN TERHADAP PELAYANAN BLK (BALAI LATIHAN KERJA) KOTA PROBOLINGGO DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

Evi Maesaroh
Moh Sulhan

¹Sistem Informasi, Universitas Kanjuruhan Malang, evimaysa@gmail.com

²Sistem Informasi, Universitas Kanjuruhan Malang, hans2net@gmail.com

ABSTRAK

BLK merupakan salah satu wadah atau tempat yang dapat menampung beberapa kegiatan pelatihan. Peserta dapat mengikuti pelatihan sesuai keahlian masing-masing peserta, setelah selesai mengikuti pelatihan peserta diharapkan untuk mengisi kuisioner, tujuan mengisi kuisioner untuk menilai pelayanan yang ada di BLK. Dalam sistem pendukung keputusan ini menggunakan metode servqual dimana dari 18 kriteria tersebut digolongkan menjadi 5 dimensi yaitu tangible, emphty, responsiviness, reliability, assurance. Dalam kriteria tersebut terdapat 2 penilaian yaitu nilai persepsi - nilai ekspektasi dimana akan diketahui nilai akhir dari permasing-masing kriteria yang kemudian akan dijadikan sebagai bahan laporan. Validasi menghasilkan kesimpulan bahwasannya dalam meningkatkan mutu pelayanan di Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo terhadap peserta pelatihan, telah terealisasi dan mampu menghasilkan solusi dan dengan adanya system ini pihak peserta, admin, dan kepala BLK merasa terbantu dalam keputusan kuisioner dalam meningkatkan mutu pelayanan Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo terhadap peserta pelatihan.

Kata Kunci: Sistem Pendukung Keputusan, Kuisioner, *Servqual*.

ABSTRACT

BLK is one container or place that can accommodate several training activities, Participants can take trainings according to their expertise. After completion of the training, participants are expected to fill out the questionnaire. The purpose of filling a questionnaire is to assess existing services in decision support systems BLK. this method where by servqual of 18 criterias grouped into five dimensions, i.e: tangible, emphty, responsiviness, reliability, and assurance. In these criteria, there are 2 assement values = perception value, and expection value which their final value, of each criterion will be taken into the report. The validation produces the conclusion that in improving the quality of service in Probolinggo City Training Center of the trainees has been realized and is able to produce solutions. In the presence of this system, the partisipants admin, and chief BLK can be helped in the decision of questionnaire

Keywords: Decision Support Systems, Questionnaires, Servqual.

1. Pendahuluan

UPT (Unit Pelaksana Teknis) Balai Latihan Kerja (BLK) Kota Probolinggo merupakan salah satu wadah atau tempat yang dapat menampung beberapa kegiatan pelatihan diantaranya operator menjahit, kejuruan modes dasar dan lanjutan, kejuruan bordier, otomotif sepeda motor, otomotif mobil, tata rias, pengolahan makanan dan minuman, operator komputer, teknisi komputer, batik, kejuruan mebeler dan ukir, teknisi *handphone*, kejuruan LAS/welding, kejuruan elektronika/AC/KULKAS. Pelaksanaan pelatihan ini lebih mengutamakan praktek dari pada teori, UPT BLK tidak hanya menerima peserta dari jenjang SLTA saja, tetapi dari berbagai pendidikan terakhir. Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah didapat di dalam lingkungan BLK terdapat pengukuran kualitas jasa yang disebut kuisisioner, dimana dalam meningkatkan pelayanan kepuasan peserta pelatihan, peserta diharapkan untuk mengisi kuisisioner tersebut sebagai tolak ukur peningkatan pelayanan kepuasan peserta, maka perlu adanya suatu sarana untuk mengevaluasi tingkat prioritas pelayanan di UPT BLK Kota Probolinggo kepada peserta pelatihan dengan menggunakan sistem, dimana sistem ini dapat membantu admin untuk mengolah data, yang telah diisi oleh peserta, sedangkan kepala BLK yaitu mengetahui hasil kuisisioner peserta tersebut. Pelayanan kepuasan peserta pelatihan Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo masih belum pernah dianalisa. Sehingga berdampak kurang optimalnya pelayanan kepuasan terhadap fasilitas di Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo, tenaga pengajar pelatihan yang kurang memadai, pelayanan administrasi. Dengan melihat kondisi tersebut menjadi dorongan untuk dibuatnya sistem pengambilan keputusan

mengenai pelayanan kepuasan peserta dengan menggunakan pendekatan teknologi sistem informasi.

2. Tinjauan Pustaka

Metode SERVQUAL membagi kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman et.al, dikutip dari (Muluk 2008: 24) yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti langsung)

Meliputi penampilan dan performansi dari fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian layanan.

2. *Reliability* (keandalan)

Kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa atau pelayanan secara tepat dan akurat sehingga pelanggan dapat mempercayai dan mengandalkannya.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Kemauan atau keinginan pihak penyedia jasa untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan tanggap.

4. *Assurance* (jaminan)

Pemahaman dan sikap sopan dari karyawan (contact personnel) dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.

5. *Empathy*

Pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.

Menurut keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 dalam (Nurul, 2003) tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kualitas pelayanan yaitu kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan yang transparansi dan akuntabel yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap

**LAPORAN HASIL KUISIONER
BALAI LATHAN KERJA
Jl. Brantas No. 7 Probolinggo**

Laporan Hasil Kuisioner Periode 2009 sampai 2009

No	Dimensi	Deskripsi Kriteria	Nilai
1	Tangible	Bagaimana menurut saudara kejelasan informasi pelayanan di unit ini?	-1,750
2	Tangible	Bagaimana menurut saudara tentang kemudahan prosedur mendapat?	-1,750
3	Tangible	Apakah persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi sesuai dengan?	-1,500
4	Assurance	Apakah materi pelatihan yang diberikan mudah untuk dipahami?	0,250
5	Responsiveness	Bagaimana pendapat saudara mengenai keberadaan petugas yang?	-0,250
6	Responsiveness	Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas di unit ini?	-1,417
7	Responsiveness	Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas di unit ini?	-1,750
8	Assurance	Apakah petugas berlaku adil (tidak pilih kasih) dalam memberikan pelayanan?	-1,883
9	Assurance	Bagaimana menurut saudara keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	-1,883
10	Empathy	Bagaimana menurut saudara keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	-1,500
11	Reliability	Apakah waktu pelaksanaan pelatihan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan?	-1,500
12	Tangible	Bagaimana pendapat saudara tentang kelengkapan fasilitas pelayanan di unit ini?	-1,883
13	Tangible	Bagaimana pendapat saudara tentang kondisi peralatan/bahan pelatihan di unit ini?	-1,883
14	Reliability	Apakah pelatihan yang diberikan bermanfaat bagi saudara?	-1,625
15	Tangible	Bagaimana menurut saudara tentang kenyamanan lingkungan pelayanan di unit ini (Ruangan Pelatihan)?	-1,583
16	Tangible	Bagaimana menurut saudara tentang kenyamanan lingkungan pelayanan di unit ini (Toilet)?	-1,883
17	Tangible	Bagaimana menurut saudara tentang kenyamanan lingkungan pelayanan di unit ini (Tempat Parkir)?	-1,750
18	Assurance	Bagaimana menurut saudara tentang keamanan lingkungan di unit ini?	-2,118

Probolinggo, 20 2010
Kepala BLK

Gambar 7 Hasil Report

Hasil report dari system pendukung keputusan dengan menggunakan metode servqual

NO	Dimensi	Pertanyaan	Nilai
1	Tangible	Bagaimana menurut saudara kejelasan informasi pelayanan di unit ini?	-1,5
2	Tangible	Bagaimana menurut saudara tentang kemudahan prosedur mendapatkan pelayanan di unit ini?	-1,5
3	Tangible	Apakah persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi, sesuai dengan masing-masing jenis pelayanannya?	-1,25
4	Assurance	Apakah materi pelatihan yang diberikan mudah untuk untuk dipahami oleh peserta pelatihan?	0,25
5	Responsiveness	Bagaimana pendapat saudara mengenai keberadaan petugas yang melayani di masing-masing pelayanan?	0,25
6	Responsiveness	Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?	-0,5
7	Responsiveness	Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?	-1,25
8	Assurance	Apakah petugas berlaku adil (tidak pilih kasih) dalam memberikan pelayanan?	-1,5
9	Assurance	Bagaimana menurut saudara keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	-0,5
10	Empathy	Bagaimana menurut saudara keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	-1
11	Reliability	Apakah waktu pelaksanaan pelatihan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan?	-1
12	Tangible	Bagaimana pendapat saudara tentang kelengkapan fasilitas pelayanan di unit ini?	-2
13	Tangible	Bagaimana pendapat saudara tentang kondisi peralatan/bahan pelatihan pelayanan di unit ini?	-1
14	Reliability	Apakah pelatihan yang diberikan bermanfaat bagi saudara?	-1,75
15	Tangible	Bagaimana menurut saudara tentang kenyamanan lingkungan pelayanan di unit ini (Ruangan Pelatihan)?	-1,25
16	Tangible	Bagaimana menurut saudara tentang kenyamanan lingkungan pelayanan di unit ini (Toilet)?	-1,5
17	Tangible	Bagaimana menurut saudara tentang kenyamanan lingkungan pelayanan di unit ini (Tempat Parkir)?	-1,75
18	Assurance	Bagaimana menurut saudara tentang keamanan lingkungan di unit ini?	-2,25

Gambar 8 Hasil Data Real

Data real diatas terdiri dari 18 kriteria, 5 Dimensi dimana terdapat nilai di masing-masing kriteria tersebut, nilai kriteria 1,2,3,7,8,10,11,13,14,15,16,17 baik dan untuk mempertahankan pelayanan yang ada di BLK, dimana nilai nya -1,

sedangkan nilai kriteria 4,5,6,9 bernilai 0,1 keatas dimana pelayanan nya sangat cukup baik dan untuk mempertahankan pelayanan yang ada di BLK, sedangkan nilai kriteria 12, dan 18 kurang baik dimana nilai nya mencapai -2 dan menjadi bahan perbaikan fasilitas yang ada BLK.

- Penghitungan harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa

$$\Sigma y_i = (\Sigma STT \times 1) + (\Sigma TT \times 2) + (\Sigma CT \times 3) + (\Sigma T \times 4) + (\Sigma ST \times 5)$$

Keterangan :

Σy_i = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan variable ke - i

ΣSTT = jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak terpenuhi

ΣTT = jumlah orang yang memilih jawaban tidak terpenuhi

ΣCT = jumlah orang yang memilih jawaban cukup terpenuhi

ΣT = jumlah orang yang memilih jawaban terpenuhi

ΣST = jumlah orang yang memilih jawaban sangat terpenuhi

1,2,3,4,5 = skor untuk skala Likert

$$\Sigma y_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (47 \times 3) + (65 \times 4) + (150 \times 5)$$

$$= 0 + 0 + 140 + 260 + 750$$

$$= 1150$$

Untuk rata-rata jawaban responden pada pernyataan harapan dapat dihitung dengan persamaan :

$$\bar{y}_i = \frac{\Sigma y_i}{n}$$

Keterangan :

\bar{y}_i = rata-rata jawaban responden untuk pernyataan harapan atribut ke - i

Σy_i = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan atribut ke - i

n = jumlah responden

Contoh :

$$\Sigma y_i = 1150$$

$$n = 100$$

$$\sum y_i = \frac{1150}{100} = 11.5$$

- Perhitungan kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan

$$\Sigma y_i = (\Sigma STT \times 1) + (\Sigma TT \times 2) + (\Sigma CT \times 3) + (\Sigma T \times 4) + (\Sigma ST \times 5)$$

Keterangan :

Σy_i = jumlah bobot jawaban pernyataan kenyataan variable ke - i

ΣSTT = jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak terpenuhi

ΣTT = jumlah orang yang memilih jawaban tidak terpenuhi

ΣCT = jumlah orang yang memilih jawaban cukup terpenuhi

ΣT = jumlah orang yang memilih jawaban terpenuhi

ΣST = jumlah orang yang memilih jawaban sangat terpenuhi

1,2,3,4,5 = skor untuk skala *Likert*

$$\begin{aligned} \Sigma y_i &= (0 \times 1) + (0 \times 2) + (50 \times 3) + (80 \times 4) + (100 \times 5) \\ &= 0 + 0 + 150 + 320 + 500 \\ &= \mathbf{970} \end{aligned}$$

Untuk rata-rata jawaban responden pada pernyataan kenyataan dapat dihitung dengan persamaan :

$$\bar{X}_i = \frac{\Sigma x_i}{n}$$

Keterangan :

X_i = rata-rata jawaban responden untuk pernyataan kenyataan atribut ke - i

Σx_i = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan atribut ke - i

n = jumlah responden

Contoh :

$$\Sigma x_i = 970$$

$$n = 100$$

$$\sum y_i = \frac{970}{100} = 9.7$$

Nilai *gap* 5 adalah nilai kesenjangan yang terjadi antara harapan dan kenyataan pengguna jasa yang diperoleh

dari pernyataan kualitas pelayanan jasa tentang harapan konsumen (pesuluh) terhadap pelayanan yang ingin dirasakan dan nilai rata-rata kenyataan pelayanan yang dirasakan konsumen (pesuluh) pada kondisi sebenarnya. Untuk mengetahui nilai *gap* tersebut digunakan persamaan berikut :

$$SQ_i = -$$

Keterangan :

SQ_i = Nilai *gap* atribut ke-i

X_i = Nilai rata-rata kenyataan atribut ke-i

Y_i = Nilai rata-rata kenyataan atribut ke-i

$$X_i = 9.7$$

$$Y_i = 11.5$$

$$SQ_i = 9.7 - 11.5$$

$$SQ_i = -1.8$$

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pengujian sistem pada skripsi ini, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu :

1. Sistem Pendukung Keputusan yang dibangun dapat membantu proses pengambilan keputusan dalam mengakumulasi hasil kuisisioner dengan menggunakan metode *servqual*, dimana metode *servqual* dibagi menjadi 5 bagian yaitu : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*.

Dibandingkan dengan sistem manual yang dilakukan sebelumnya yang lebih rentan terhadap kesalahan-kesalahan yang sering terjadi.

2. Validasi menghasilkan kesimpulan bahwasannya dalam meningkatkan mutu pelayanan di Balai Latihan Kerja Kota Probolinggo terhadap peserta pelatihan, telah terealisasi dan mampu menghasilkan solusi dan dengan adanya system ini pihak peserta, admin, dan kepala BLK merasa terbantu dalam keputusan kuisisioner dalam meningkatkan mutu pelayanan Balai Latihan Kerja Kota

Probolinggo terhadap peserta pelatihan.

5. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa saran untuk pengembangan sistem lebih lanjut, diantaranya sebagai berikut :

1. Perangkat lunak Sistem Pendukung Keputusan ini dapat dikembangkan seiring perkembangan kebutuhan pengguna sistem salah satunya dengan mengembangkan sistem ini menjadi berbasis web sehingga dapat meningkatkan kinerja sistem di masa yang akan datang.
2. Pengembangan lebih lanjut terhadap sistem adalah membangun sistem lebih *user-friendly* dengan memperhatikan aspek-aspek interaksi manusia dan komputer.

Daftar Pustaka

- Jogiyanto, Hartono, 2005. *Analisis dan Desain System Informasi*. Andi. Yogyakarta.
- Kadir Abdul.2004. Konsep dan Tuntunan Praktis *Basis Data*. Andi. Yogyakarta.
- Kusrini, 2007. *Decision Support Sistem*. Edisi I Andi. Yogyakarta.
- Kusrini, 2007. *Manajemen Data*. Andi. Yogyakarta.
- Turban, 2005. *Sistem Pendukung Keputusan / Decision Support System*, Andi:Yogyakarta.
- Anonymous.(2007), Metode Servqual, (ON LINE), <http://ta-tugasakhir.blogspot.com/2007/10/metode-servqual-perhitungan-nilai.html>,20 Juni 2010

Fathoni. (2009). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Sevqual. *Jurnal Sistem Informatika*, 185-188