



Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Online dalam Pembuatan Kartu Kuning terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Koperasi UMKM Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Rokan Hulu

Febi Puspita^{1*}, Seprini², Andi Afrizal³

¹⁻³Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pasir Pengaraian, Indonesia

Email: febipuspita43@gmail.com¹, Seprinimyd@gmail.com², Andiafrizal07@gmail.com³

*Penulis Korespondensi: febipuspita43@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the quality of online-based services in the issuance of yellow cards and their effect on public satisfaction at the Office of Cooperatives, MSMEs, Transmigration, and Manpower of Rokan Hulu Regency. The study employed a quantitative approach using a survey method through questionnaires distributed to 100 respondents selected using random sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using SPSS (Statistical Product and Service Solutions). The test results demonstrated that the quality of online-based services had a positive and significant effect on public satisfaction. This indicates that the level of public satisfaction increases along with improvements in the quality of services provided. Public satisfaction was influenced by several service elements, including rapid responses, processing speed, and service transparency. Based on these findings, the recommendations include improving facilities and infrastructure that support online-based services so that the yellow card issuance process can be implemented more effectively and efficiently. The findings are expected to assist the Government of Rokan Hulu Regency in formulating and implementing stronger, more responsive, transparent, and community-oriented public service policies. Therefore, improving online service quality is important to ensure that public needs can be met effectively while creating a more satisfactory service experience for the community.*

Keywords: *Online Services; Public Satisfaction; Public Services; Service Quality; Yellow Card.*

Abstrak. Penelitian ini berguna menganalisis kualitas pelayanan berbasis online dalam pembuatan kartu kuning terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Koperasi UMKM, Transmigrasi, dan Tenaga Kerja Kabupaten Rokan Hulu. Penelitian memanfaatkan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *random sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan metode SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*). Hasil pengujian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berbasis online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan publik meningkat seiring dengan semakin baiknya kualitas layanan yang diberikan. Kepuasan publik dipengaruhi oleh beberapa elemen pelayanan, seperti tanggapan yang cepat, kecepatan proses, serta transparansi dalam penyelenggaraan layanan. Berdasarkan hasil tersebut, rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini mencakup peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung kualitas pelayanan berbasis online agar proses pembuatan kartu kuning dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Penemuan ini diharapkan dapat membantu Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu dalam merumuskan dan menerapkan kebijakan pelayanan publik yang lebih kuat, responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Kartu Kuning; Kepuasan Masyarakat; Kualitas Pelayanan; Pelayanan Online; Pelayanan Publik.

1. LATAR BELAKANG

SDM mengambil posisi krusial guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, terutama dalam layanan berbasis digital SDM yang memiliki kualifikasi dan pelatihan yang baik dapat memaksimalkan penggunaan teknologi guna pemenuhan keperluan komunitas secara cepat, efektif, dan tanggap, (rio widiawan, 2023). Menyediakan layanan berkualitas tinggi kepada publik menjadi satu diantara tugas pemerintah, tapi layanan publik di Indonesia sekarang cukup kurang. namun saat ini pelayanan publik di Indonesia cenderung kurang, menyebabkan hilangnya kepercayaan terhadap pemerintah, banyak publik

merasa kesulitan mendapatkan informasi dan peraturan layanan, serta minimnya alat dan seringkali, layanan yang diterima merendahkan martabat sebagai warga negara, masyarakat diharapkan menaati peraturan birokrasi untuk mendapatkan bantuan pemerintah, menurut peraturan pelayanan publik berkualitas harus berdasarkan prinsip dan tujuan yang jelas, serta memenuhi Kebutuhan masyarakat untuk kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sangat cepat dan memudahkan proses pencarian dan penerimaan informasi, internet kini membantu semua aktivitas komunikasi, termasuk dalam pengembangan kota pintar melalui aplikasi yang meningkatkan layanan publik (aina shafira, 2021).

Selain itu, layanan publik berfungsi sebagai titik kontak pertama masyarakat dan pemerintah. Orang-orang dari berbagai lapisan masyarakat terdampak dari kualitas layanan publik, yang memungkinkan mereka menilai kinerja pemerintah. Kemampuan pemerintah mengembangkan kinerja layanan publik profesional, efektif, efisien, dan bertanggung jawab akan meningkatkan reputasi positif pemerintah di mata warganya. Pemerintah memiliki kewajiban sebagai penyedia layanan publik, dan selalu berupaya memberikan layanan terbaik bagi masyarakat (luh dea damayanti, 2019).

Kepuasan masyarakat menjadi aspek krusial dalam menilai efektivitas pelayanan publik pemerintah, setiap individu berkebutuhan beragam, pelayanan yang berkualitas harus mampu memenuhi harapan tersebut kualitas pelayanan, yang mencakup kecepatan, ketepatan, dan keramahan, sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna selain itu, transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik menjadi penting untuk menciptakan kepercayaan masyarakat (Suandi, 2019).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning mayoritas cukup andal, meskipun belum sepenuhnya optimal. Penelitian (wenny marlini, (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah cukup baik, namun masih terkendala pada aspek sarana, prasarana, keandalan petugas, serta keterbatasan sumber daya dan anggaran. Semestara itu penelitian (Rizky wiryadi, (2020) menunjukkan kualitas pelayanan berada pada kategori baik, sedangkan (Nurus sjamsi, (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan masih belum optimal sehingga perlu peningkatan pada dimensi tangible, reability, responsiveness, assurance, dan empathy. Berdasarkan temuan tersebut masih di perlukan penelitian untuk mengkaji kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning pada objek penelitian yang berbeda.

Karenanya, kebaruan (*novelty*) terletak pada objek, metode, dan fokus kajian. Pertama, penelitian ini dilakuka di Dinas Koperasi, UMKM, Transmigrasi, dan Tenaga Kerja Kabupaten Rokan Hulu sebagai objek untuk meneliti pelayanan serta kepuasan masyarakat

secara lebih mendalam. Kedua, metode memanfaatkan kualitatif. Ketiga, fokus studi menguatkan temuan sebelumnya bahwa kualitas layanan sudah cukup baik namun belum optimal, dengan menyoroti faktor-faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan. Sejalan dengan itu studi bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. KAJIAN TEORITIS

Landasan Teori

Studi ini didasari oleh *Theory of Service Quality* di kemukkakan (A.Parasuraman, (1985) yang menjelaskan bahwa pelayanan merupakan hasil dari perbandingan ekspektasi dengan kinerja pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik berbasis online, teori ini menekankan kian bagus kualitas pelayanan melalui sistem digital-misal kemudahan akses, durasi proses, keandalan sistem, dan responsivitas petugas-akan makin puas masyarakat menggunakannya (Sinollah, 2019).

Pelayanan

Pelayanan publik adalah ukuran kinerja pemerintah yang bisa dilihat langsung oleh masyarakat kekurangannya sehingga berbagai kekurangannya harus segera diperbaiki demi menjaga kepercayaan publik, pelayanan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kementerian lembaga inovasi dalam pengembangan pelayanan diperlukan agar pelayanan lebih efektif dan efisien, terutama pasca UU Nomor 25 Tahun 2009 diterbitkan (tio saputra, 2023). Gren theory dalam penelitian berpedoman pada pendapat (Jamil Rifani, (2021) indikator pelayanan yaitu *Responsiveness, Assurance, Tangible, Empaty, Relability*.

Kepuasan masyarakat

Kepuasan masyarakat yakni layanan dari organisasi dan orang lain, dengan persepsi terhadap kualitas jasa sebagai faktor utama pelayanan publik yang diberikan pemerintah sangat mempengaruhi tingkat kepuasan, dan kualitas layanan yang buruk bisa merusak reputasi pemerintah. Jika layanan sesuai atau melebihi persyaratan yang ditetapkan, kepuasan publik bisa tercapai. Organisasi publik harus berdedikasi untuk meningkatkan layanan, menyediakan wadah untuk keluhan, dan menciptakan layanan baru (Harisjati, 2022).

Gren theory dalam penelitian yang digunakan adalah menurut (Jannatul Ma'wa Muh. Ichwan Musa, (2022) indikator dari kepuasan masyarakat terdiri dari 4 indikator yaitu Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan Pelayanan.

3. METODE PENELITIAN

Memanfaatkan metode kuantitatif melalui analisis regresi sederhana. Studi kuantitatif yakni metode sistematis berbasis data angka dan analisis statistik untuk menguji hipotesis secara objektif (Balaka, 2022). Populasi berjumlah 10.752 masyarakat yang memiliki kartu kuning, sedangkan sampel berjumlah 100 masyarakat. Teknik pengumpulan sampel yang di gunakan yaitu teknik random sampling. Metode memilih sampel di mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih dikenal sebagai sampling acak (Dr. Anita Rahayu).

Penghimpunan data mengaplikasikan kuesioner berskala Likert serta dilengkapi dengan wawancara dan observasi. Dianalisis dengan SPSS, dimulai uji validitas untuk mengetahui hasil kuesioner valid atau tidak, serta uji reliabilitas untuk memastikan hasil penelitian konsisten (reliabel), dan di Lanjutkan dengan uji analisis deskriptif dengan menggunakan rumus TCR Sebagai berikut:

$$TCR = \frac{RS}{N} \times 100\% \dots \dots \dots (i)$$

Selanjutnya menggunakan uji Normalitas Data, Uji heteroskedastisitas, Uji analisis regresi linier sederhana, dengan pengujian hipotesis yaitu uji t.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Objek penelitian ini adalah Dinas Koperasi Transmigrasi dan Tenaga Kerja Pada tanggal 12 Oktober 1999, Kabupaten Rokan dan Kabupaten Rokan Hulu dibentuk. Di sektor sumber daya manusia dan kependudukan, Dinas Koperasi, UKM, Transmigrasi, dan Tenaga Kerja Kabupaten Rokan Hulu adalah organisasi pemerintah non-profit yang memberikan layanan publik kepada masyarakat. Kartu kuning juga dikelola atau diterbitkan oleh Dinas Koperasi, UKM, Transmigrasi, dan Tenaga Kerja.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

variabel	Pernyataan	R tabel	R hitung	Singnifikan	Ket
Pelayanan (X)	X1	0,196	0,411	0,000	Valid
	X2	0,196	0,303	0,000	-
	X3	0,196	0,584	0,000	-
	X4	0,196	0,704	0,000	-
	X5	0,196	0,660	0,000	-
	X6	0,196	0,641	0,000	-
	X7	0,196	0,658	0,000	-
	X8	0,196	0,708	0,000	-
	X9	0,196	0,515	0,000	-
	X10	0,196	0,585	0,000	-
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y1	0,196	0,711	0,000	-
	Y2	0,196	0,749	0,000	-
	Y3	0,196	0,762	0,000	-

Y4	0,196	0,689	0,000	-
Y5	0,196	0,766	0,000	-
Y6	0,196	0,711	0,000	-
Y7	0,196	0,763	0,000	-
Y8	0,196	0,542	0,000	-

Sumber: Data primer di olah menggunakan SPSS

Tabel 1 pengujian validitas di ketahui $R_{hitung} > R_{tabel}$. Disimpulkan keseluruhan indikator dari variabel X dan Y dinyatakan valid karena nilai $R_{hitung} (0,411) > R_{tabel} (0,196)$.

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

Reliability statistic	
Cronbach's alpha	N of item
.978	2

Sumber: Data Primer di olah menggunakan SPSS

Melalui Tabel 2 nilai cronbach's Alpha mencapai 0.978 menunjukkan instrument penelitian ini memiliki reabilitas yang sangat tinggi, yang berarti seluruh item kuesioner stabil dengan menghitung variabel pelayanan dan kepuasan masyarakat. Dengan jumlah Responden N (jumlah responden) = 100.

Tabel 3. Klasifikasi TCR

No	Presentasi pencapaian	Kriteria
1	85% -100%	Sangat Baik
2	66% -84%	Baik
3	51% - 65%	Cukup
4	36%-50%	Kurang Baik
5	0% -35%	Tidak Baik

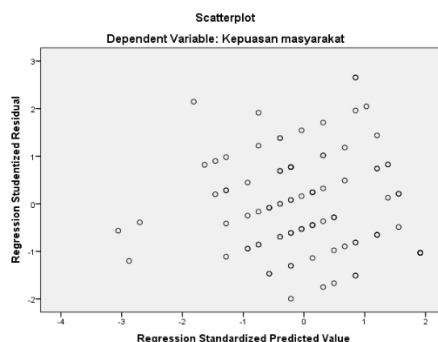
Sumber: (Rizky Wahyu Pratama, (2024)

Tabel 4. Hasil Uji Kolmogrov- Smirnov (K-S)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Pelayanan	Kepuasan masyarakat
N		100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	39.22	31.96
	Std. Deviation	5.635	5.174
Most Extreme Differences	Absolute	.087	.087
	Positive	.066	.087
	Negative	-.087	-.083
Test Statistic		.087	.087
Asymp. Sig. (2-tailed)		.061 ^c	.060 ^c

Sumber: Data Primer di olah menggunakan SPSS

Tabel 4 dalam pengujian Normalitas kolmogrov-smirnov menunjukkan nilai signifikan (Asymp. Sig.) sebanyak 0,061, $> 0,05$ menunjukkan berdistribusi normal.



Gambar 1. Tabel Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 1 Karena tidak ada indikasi heteroskedastisitas dalam distribusi data, titik-titik di scatterplot tampak tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, maka model regresinya di nilai sudah baik, ideal, dan memenuhi syarat untuk di gunakan.

Tabel 5. Hasil Uji Regrasi linier sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2.615	1.027		-2.545	.012
Pelayanan	.882	.026	.960	33.994	.000

Berdasarkan tabel 5 variabel independen (Pelayanan), Dependen (Kepuasan Masyarakat). Hasil analisis regrasi linier sederhana menghasilkan persamaan regresi.

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (T)

Variabel	t hitung	T tabel	Sig
Pelayanan (x)	33,994	1,984	0,000

Sumber: Data Primer di olah menggunakan SPSS

Berdasarkan tabel 6 analisis variabel pelayanan (X) memiliki $t_{hitung} 33,994 > t_{tabel} 1,984$ ($df = 98$). Juga signifikansi $0,000 < \text{batas toleransi kesalahan } 0,05$. Diartikan H_0 di tolak dan H_a diterima dimana variabel pelayanan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diketahui bahwa pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, t-statistik 33,994 serta p-value 0,000. Ini menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak, sehingga disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat meningkat seiring dengan kualitas layanan berbasis online. Pelaksanaan layanan di Dinas Koperasi, UKM, Transmigrasi, dan Tenaga Kerja Kabupaten Rokan Hulu dengan meningkatkan efisiensi administrasi karena didukung kemudahan akses, kecepatan proses, dan responsivitas petugas, sehingga kepuasan

masyarakat juga meningkat dan sesuai temuan studi terdahulu mengungkapkan kualitas pelayanan digital menambah kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Temuan studi mendukung teori yang di gunakan dalam penelitian yaitu *teory of service quality* yang yang menjelaskan bahwa yang menjelaskan bahwa pelayanan merupakan hasil dari perbandingan ekspektasi masyarakat dengan kinerja pelayanan sebenarnya. Dalam konteks pelayanan publik berbasis online, teori ini menekankan makin bagus kualitas pelayanan melalui sistem digital-yakni kemudahan akses, durasi proses, keandalan sistem, dan responsivitas petugas-akan memuaskan masyarakat yang menggunakannya. Pelayanan berbasis online dalam pembuatan Kartu Kuning merupakan bentuk inovasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik, sehingga teori ini menjadi dasar dalam menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan tersebut dapat memengaruhi kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan (Sinollah, 2019).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Mengingat studi-studi yang telah dilakukan tentang analisis kualitas layanan online daam pembuatan kartu kuning terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Koperasi UMKM, Transmigrasi Dan Tenaga Kerja Kabupaten Rokan Hulu menunjukan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Ini berarti bahwa tingkat kepuasan publik meningkat seiring dengan kualitas layanan yang diberikan dalam proses pembuatan kartu kuning. Penelitian ini masih memiliki keterbatasan infrastruktur dan gangguan jaringan ini menyebabkan beberapa responden kesulitan saat mengisi data secara online. Oleh karena itu penelitian selanjutnya di sarankan untuk mengkaji dan memperkuat aspek infrastruktur serta kualitas jaringan agar proses pengisian data secara online berjalan lebih lancar dan tidak menimbulkan kesulitan bagi responden. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat menambahkan evaluasi terhadap faktor-faktor teknis pendukung seperti kemudahan akses sistem, kecepatan server, serta ketersediaan panduan atau bantuan layanan, sehingga hambatan terkait gangguan jaringan dapat diminimalkan dan kepuasan masyarakat dapat diukur lebih akurat.

DAFTAR REFERENSI

- Aina Shafira, A. K. (2021). Implementasi *e-government* dalam upaya peningkatan pelayanan berbasis online di Kabupaten Kulon Progo. *Caraka Prabu*.
- Balaka, M. Y. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Bandung.

- Damayanti, L. D., & Rahayu, K. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Pendidikan Ekonomi*.
- Harisjati, R. A. (2022). Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kota Bandung di bidang pendidikan periode 2019–2020. *Jurnal Demokrasi dan Politik Lokal*.
- Jamil Rifani, H. F. (2021). Kualitas pelayanan terhadap pelanggan pada Plasa Telkom Amuntai Area Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- Musa, J. M. M. I., & Ichwan, M. I. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang di Kabupaten. *Journal of Art, Humanity and Social Studies*.
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1985). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Pratama, R. W., & [Nama penulis kedua]. (2024). Pengaruh kualitas produk dan psikologi konsumen terhadap keputusan pembelian pada UMKM Dapur Opat. *Journal of Economic, Business and Accounting*.
- Rahayu, A. (2022). *Simple random sampling*. BINUS University. <https://binus.ac.id/malang/2022/09/simple-random-sampling/>
- Rizky Wiryadi, M. S. (2020). Analisis kualitas pelayanan dalam pembuatan AK-1 dalam memberikan kepuasan pada masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil. *Magister Administrasi Publik*.
- Saputra, T., & [Nama penulis kedua]. (2023). Systematic literature review inovasi pelayanan publik berbasis digital. *Menara Ilmu*.
- Sinollah, M. (2019). Pengukuran kualitas pelayanan (SERVQUAL–Parasuraman) dalam membentuk kepuasan pelanggan. *Jurnal Dialektika*.
- Suandi. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di kantor. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*.
- Widiawan, R., & [Nama penulis kedua]. (2023). Pengembangan kualitas sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan jasa Kangvifo. *Manajemen dan Ekonomi Kreatif*.
- Wenny Marlina, U. K. (2023). Kualitas pelayanan pembuatan kartu AK-1 terhadap kepuasan calon pencari kerja berdasarkan indeks kepuasan masyarakat. *Ekonomi Bisnis*.
- Nurus Sjamsi, T. A. (2023). Kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bumbu. *Ekonomi Bisnis*.