

# Analisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas layanan di balai latihan kesenian lima wilayah kotamadya propinsi DKI Jakarta = Analysis aatisfaction of service user to quality of service in artistry practice hall on five region DKI Jakarta municipality

Rusmantoro, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=80235&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Balai Latihan Kesenian (BLK) mempunyai tugas melaksanakan pelatihan kesenian dan evaluasi pelatihan kesenian serta penyediaan fasilitas pelatihan kesenian. Dalam melaksanakan tugasnya dilengkapi sumber daya manusia dan sarana prasarana. Tetapi dalam melaksanakan program kegiatannya, dirasakan fungsi pelayanan yang diberikan oleh BLK kepada masyarakat sebagai pengguna jasanya kurang optimal. Untuk itu dirasakan perlu untuk melihat tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas layanan yang diberikan BLK dilihat dari dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy, dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

Kualitas diukur atas dasar kinerja pelayanan dan harapan dari pengguna jasa layanan di BLK. Kinerja diukur dari persepsi pengguna jasa layanan di BLK mengenai layanan yang telah diterima, sedangkan harapan diukur dari anggapan pengguna jasa layanan di BLK tentang idealnya suatu pelayanan. Tingkat kepuasan pengguna jasa diukur berdasarkan mean skor dari 110 orang responden, dengan menggunakan model pengukuran kualitas jasa SERVQUAL yang terdiri dari dimesi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy. Dimensi-dimensi itu kemudian dijabarkan menjadi 22 indikator variabel yang dijadikan dasar penyusunan pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Dari data yang diperoleh dilakukan analisis validitas dan reliabilitas, analisis tingkat kepuasan, dan analisis faktor.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 22 indikator variabel yang digunakan seluruhnya dinyatakan valid dan reliabel untuk dianalisis lebih lanjut. Dari analisis tingkat kepuasan menunjukkan secara keseluruhan tidak ada satupun indikator variabel yang dapat memenuhi kepuasan pengguna jasa layanan di BLK. Didapat mean skor tingkat kepuasan tertinggi adalah indikator variabel Q7 (Pelatih dan staf rapih) sebesar - 0.60, sedangkan skor terendah sebesar -2.05 untuk indikator variabel Q12 (Jumlah materi sesuai kebutuhan). Hasil analisis faktor terbentuk 5 faktor utama yang menjadi pertimbangan pengguna jasa layanan di BLK. Kelima faktor yang terbentuk dengan urutan persentase varian data masing-masing faktor adalah sebagai berikut : (1). Faktor Kemudahan mendapatkan pelayanan (39.429%); (2) Faktor Hubungan baik (11.316%); (3) Faktor Ketepatan dan kegunaan pelayanan (8.384%); (4) Faktor Keandalan dan profesionalisme (5.809); dan (5) Faktor Kenyataan fisik (4.861%).

Berdasarkan hasil-hasil yang diperoleh dengan penelitian untuk meningkatkan semua faktor, dirasakan tidak bisa dilakukan sekaligus, penulis menyarankan, prioritas utama pada Faktor Kemudahan Mendapatkan Pelayanan karena pada faktor tersebut mempunyai nilai yang sangat besar (39,429%) dalam mempengaruhi persepsi kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas layanan yang diberikan pihak BLK, dan dilihat dari tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa BLK di Lima Wilayah Kotamadya juga rata-ratanya

rendah.

Daftar Pustaka : 38 buku, 2 tesis, 4 lain-lain (Tahun 1990 s.d. 2004)

Artistry Practice Hall (BLK) have duty execute training of evaluation and artistry training of ready artistry and also facility training of artistry. In executing its duty equipped by human resource and of infrastructure. But in executing its activity program, felt by service function given by BLK to society as its service user less optimal. For that felt to need to know satisfaction level of service user to quality of given by service of BLK seen from dimension of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and of Empathy, and factors any kind of influencing the quality of service.

Measured of quality on the basis of service performance and expectation of service user of service in BLK. Performance measured from perception of service user of service in BLK concerning services which have been accepted, while expectation measured from perception service user of service in BLK about ideally a service.

Satisfaction measured of service user measured pursuant to score mean from 110 responder people, by using model measurement of service quality of SERVQUAL which dimensions consist of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and of Empathy. That Dimensions is then formulated to become 22 variable indicator taken as base compilation of argue which there are in questioner. Of obtained to be data to be conducted by validity and reliability analysis, analysis of satisfaction, and factor analysis.

Result of research of concluded that from 22 variable used indicator is entirely expressed valid and reliable to be analyzed furthermore. Than analysis of satisfaction show as a whole there no one variable indicator able to fulfill satisfaction of service user of service in BLK. Score mean got highest satisfaction variable indicator of Q7 (Coach and perfect staff) equal to - 0.60, while score of lowest equal to - 2.05 for the indicator of variable of Q12 (Amount of items according to requirement). Result of factor analysis formed by 5 primary factor becoming consideration of service user of service in BLK. Fifth of formed factor with sequence percentage of data variant of each of factor shall be as follows : (1). Amenity get service factor (39.429%); (2) Good Relation Factor (11.316%); (3) Accuracy and usefulness of service Factor (8.384%); (4) Reliability and professionalism Factor (5.809%); and i 5) Fact of physical Factor (4.861%).

Pursuant to pickings which obtained in this research, to increase all factor, felt cannot be conducted at the same time, writer suggest, especial priority at the Amenity get service factor because at the point have very big value (39.429%) in influencing perception of satisfaction of service user to quality of given by service side of BLK, and result from satisfaction level felt by service user of BLK in Five Region Municipality also flatten low him.

Bibliography : 38 books, 2 thesis, 4 others (Year 1990 - 2004)