

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

(Suatu studi pada PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Jurusan Ilmu Administrasi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember



Asal:		Kelas:	368
Terima:			WIT
Oleh:			Pe,

ANDHI WITONO
NIM. 980910201221

ASURAHU, TENAGA KERJA

Dosen Pembimbing I :
Drs. Anwar, Msi

Dosen Pembimbing II :
Drs. S. Soerantomo

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2003

PENGESAHAN

Dipertahankan dan diterima didepan panitia penguji skripsi
guna memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh

Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember

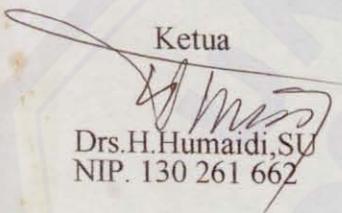
Hari : Senin

Tanggal : 20 Oktober 2003

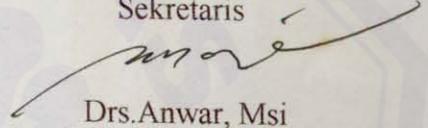
Jam : 08.00 WIB

PANITIA PENGUJI

Ketua


Drs. H. Humaidi, SU
NIP. 130 261 662

Sekretaris


Drs. Anwar, Msi
NIP. 131 759 528

ANGGOTA PENGUJI

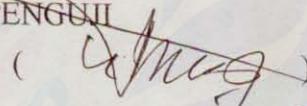
1. Drs. H. Humaidi, SU
NIP. 130 261 662

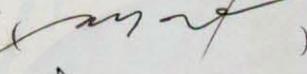
2. Drs. Anwar, Msi
NIP. 131 759 528

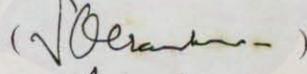
3. Drs. S. Soerantomo
NIP. 130 518 485

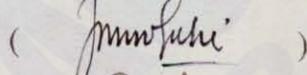
4. Dra. Hj. Anastasia M, Msi
NIP. 131 658 011

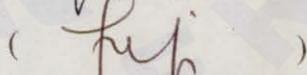
5. Selfi Budi Helpiastuti, Ssos, Msi
NIP. 132 133 403

 ()

 ()

 ()

 ()

 ()

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember

Dekan



Drs. H. Moch. Toerki
NIP. 130 524 832

MOTTO

Senyum adalah sedekah, senyum yang tulus memiliki daya sentuh yang dalam kedalam lubuk hati siapapun, meredam kemarahan, mencairkan kebekuan, menghangatkan suasana
(Aa Gym)

Suatu kebahagiaan adalah apabila bisa membuat orang lain tersenyum
(Aa Gym)

Perjuangan Adalah Pelaksanaan Kata - Kata
(KANTATA TAKWA - W.S. Rendra)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah penulis persembahkan karya ini untuk

1. Ayahanda Supadi dan Ibunda Sukati atas segala doa, kesabaran, nasehat, keikhlasan dan belaian kasih sayangnnya, yang selalu mengiringi setiap gerak dan langkah hidup ananda, serta dukungan materi yang kalian berikan. Semoga Ananda bisa mewujudkan segala harapan mulia kalian.
2. Untuk saya sendiri yang telah bersusah payah dalam menyelesaikan karya ini.

JEMBER

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Ridlo, Hidayah dan Inayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “ Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan (suatu Sudi pada PT JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember)” Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini merupakan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H Moch. Toerki Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
2. Bapak Drs. Budiyo, Msi Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Jember
3. Bapak Drs. Ardiyanto Selaku Dosen Wali sekaligus Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Jember
4. Bapak Drs. Anwar, Msi Selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar meluangkan waktu dan tenaga serta memberikan bimbingan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs.S.Socerantomo selaku Dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar meluangkan waktu dan tenaga serta memberikan bimbingan, saran, dan masukan dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Serta Segenap Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
7. Bapak Sukarman, SE Selaku Kepala PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember

8. Bapak Sunali, Selaku Kepala Bidang Keuangan Sekaligus Pendamping dalam penelitian serta segenap pegawai PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember
9. Bapak A.Riyanto atas bimbingan, dukungan, nasihat serta motivasinya
10. Sahabat –sahabat Titi Sulastris, Raharini Ssos, Siti Nailis S. Ssos, Naning Y. Ssos, serta teman – teman AN 98 atas dukungan dan motivasi sehingga terselesaikannya skripsi ini.
11. Keluarga Besar MPA MAPALUS Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang sudah memberi kesempatan untuk mengenal hidup
12. Keluarga Besar Bangka Raya 31; Emon, Pepeng, Krisno, Andy "bebek", Ari, Hasan, Widi, serta teman – teman lainnya atas persaudaraan, keceriaan, dan kebersamaan yang telah tercipta selama ini.
13. Keluarga Besar Halmahera II no.8; Faruk, Kudil, Hendrik "boneng", Kamsir, Jodi, Kunto serta teman - teman lainnya atas persaudaraan, keceriaan dan kebersamaan yang telah tercipta selama ini.
14. Serta semua pihak yang telah membantu sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini dan semua yang telah memberi arti.

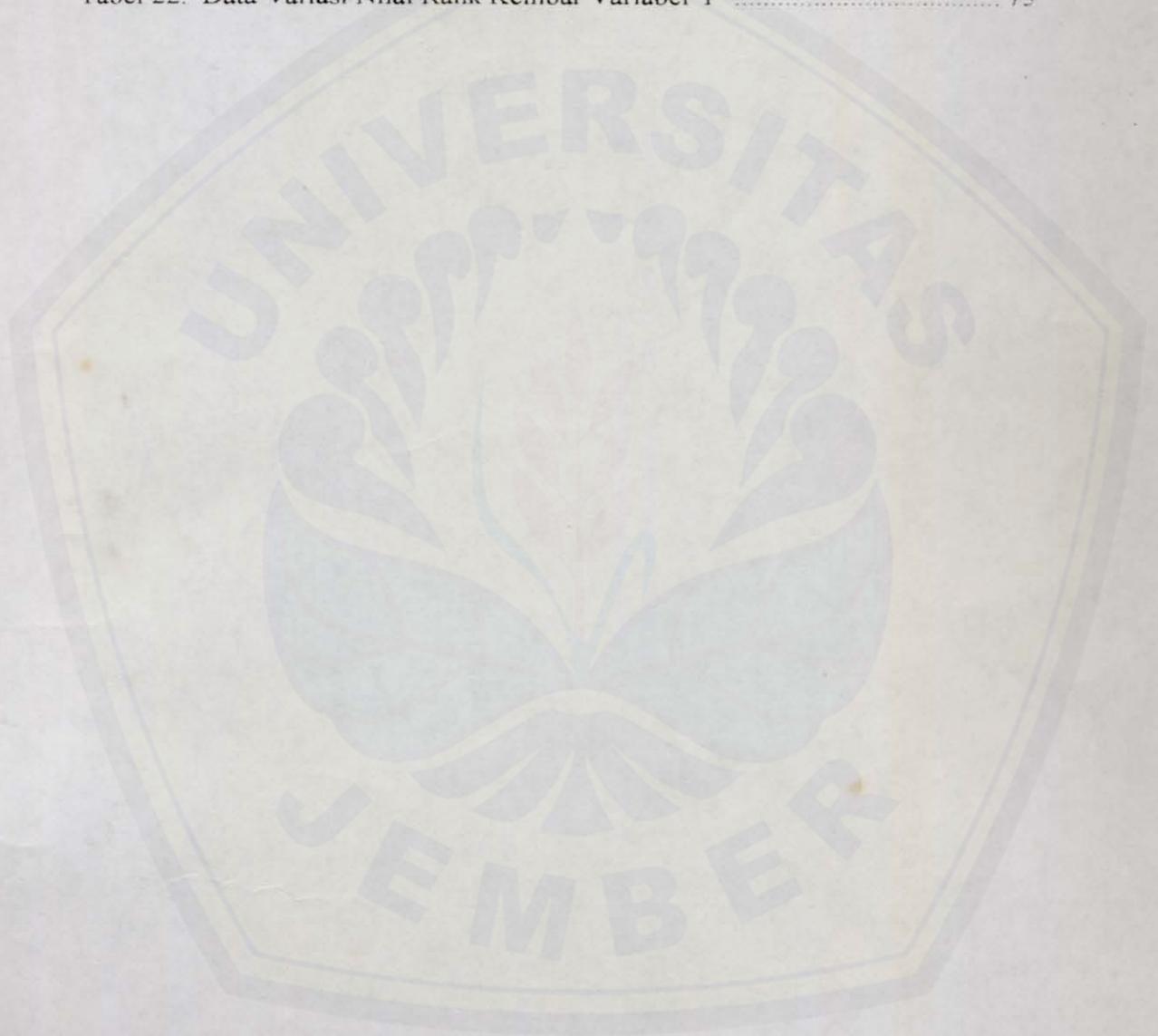
Jember, Oktober 2003

Penulis

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Data pelayanan PT.JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember periode Januari – Juni 2003	6
Tabel 2. Data realisasi tugas pegawai PT.JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember periode Januari-Juni 2003	7
Tabel 3. Keadaan Karyawan PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4. Keadaan Karyawan PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember Berdasarkan Tingkat Umur	58
Tabel 5. Keadaan Karyawan PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember Berdasarkan Pendidikan	59
Tabel 6. Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Tingkat Pendidikan	61
Tabel 7. Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Tingkat Pelatihan	62
Tabel 8. Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Tingkat Pengalaman Kerja	63
Tabel 9. Data Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kompetensi Pegawai	63
Tabel 10. Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Bukti Langsung	64
Tabel 11. Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Keandalan	65
Tabel 12. Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Daya Tanggap ..	66
Tabel 13. Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Jaminan	67
Tabel 14. Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Empati	68
Tabel 15. Data Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	68
Tabel 16. Data Skor Prosentase Kompetensi Pegawai di PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember	70

Tabel 17. Data Skor Prosentase Kualitas Pelayanan di PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember	72
Tabel 18. Data Penentuan Nilai Rank dari Variabel Kompetensi Pegawai	74
Tabel 19. Data Penentuan Nilai Rank dari Variabel Kualitas Pelayanan	74
Tabel 20. Tabel Kerja untuk d_i , d_i^2 , dan $\sum d_i^2$	75
Tabel 21. Data Variasi Nilai Rank Kembar Variabel X	75
Tabel 22. Data Variasi Nilai Rank Kembar Variabel Y	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Gap Model Kualitas Pelayanan 28

Gambar 2. Kesenjangan Antara Harapan Pelanggan dengan Kualias Pelayanan..29



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Bagan Struktur Organisasi

Lampiran 2 : Daftar Kuesioner

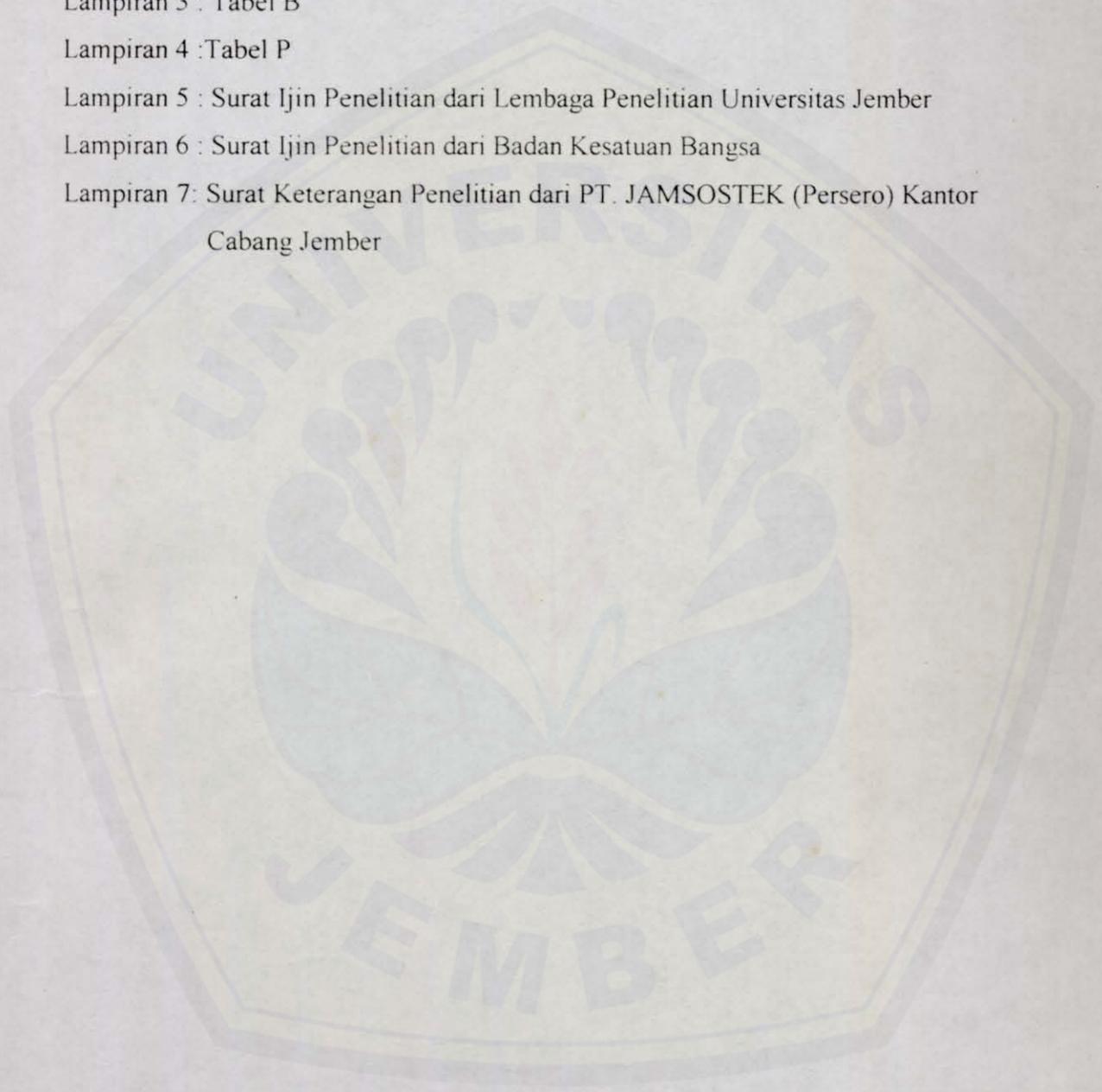
Lampiran 3 : Tabel B

Lampiran 4 : Tabel P

Lampiran 5 : Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember

Lampiran 6 : Surat Ijin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa

Lampiran 7: Surat Keterangan Penelitian dari PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor
Cabang Jember



DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Motto	iii
Halaman Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii
Daftar Lampiran	viii
Daftar Isi	ix
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10
1.3.2 Kegunaan Penelitian	10
1.4 Kerangka Teori	10
1.4.1 Konsep Kompetensi Pegawai	17
1.4.2 Konsep Kualitas Pelayanan	22
1.5 Hipotesis	30
1.6 Definisi Operasional	31
1.6.1 Operasionalisasi Variabel Kompetensi Pegawai (X)	32
1.6.2 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	33
1.7 Metode Penelitian	35
1.7.1 Penentuan Populasi dan Sampel	36
1.7.2 Metode Pengumpulan Data	36
1.7.3 Metode Analisis Data	38
II. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
2.1 Pengantar	40
2.2 Sejarah Singkat Penelitian	40

2.3	Dasar Hukum Pendirian	42
2.4	Wilayah Kerja, Tugas Pokok dan Kewajiban, Maksud dan Tujuan berdiri PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember	42
2.4.1	Wilayah Kerja	43
2.4.2	Tugas Pokok dan Kewajiban	43
2.4.3	Maksud dan Tujuan Berdiri PT. JAMSOSTEK	44
2.4.4	Kegiatan Operasional	44
2.5	Struktur Organisasi	49
2.6	Kepegawaian	58
2.6.1	Keadaan Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
2.6.2	Keadaan Karyawan Berdasarkan Tingkat Umur	58
2.6.3	Keadaan Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	59
III. PENYAJIAN DATA VARIABEL		
3.1	Pengantar	60
3.2	Variabel Kompetensi Pegawai	60
3.2.1	Tingkat Pendidikan	60
3.2.2	Tingkat Pelatihan	61
3.2.3	Tingkat Pengalaman Kerja	62
3.3	Variabel Kualitas Pelayanan	63
3.3.1	Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	64
3.3.2	Keandalan (<i>Realibility</i>)	64
3.3.3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	65
3.3.4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	66
3.3.5	Empati (<i>Empathy</i>)	67
IV. ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA		
4.1	Pengantar	69
4.2	Analisis dan Interpretasi data Variabel X dan Y	69
4.2.1	Analisa Data Variabel X	70
4.2.2	Analisa Data Variabel Y	71
4.3	Perhitungan Korelasi	73

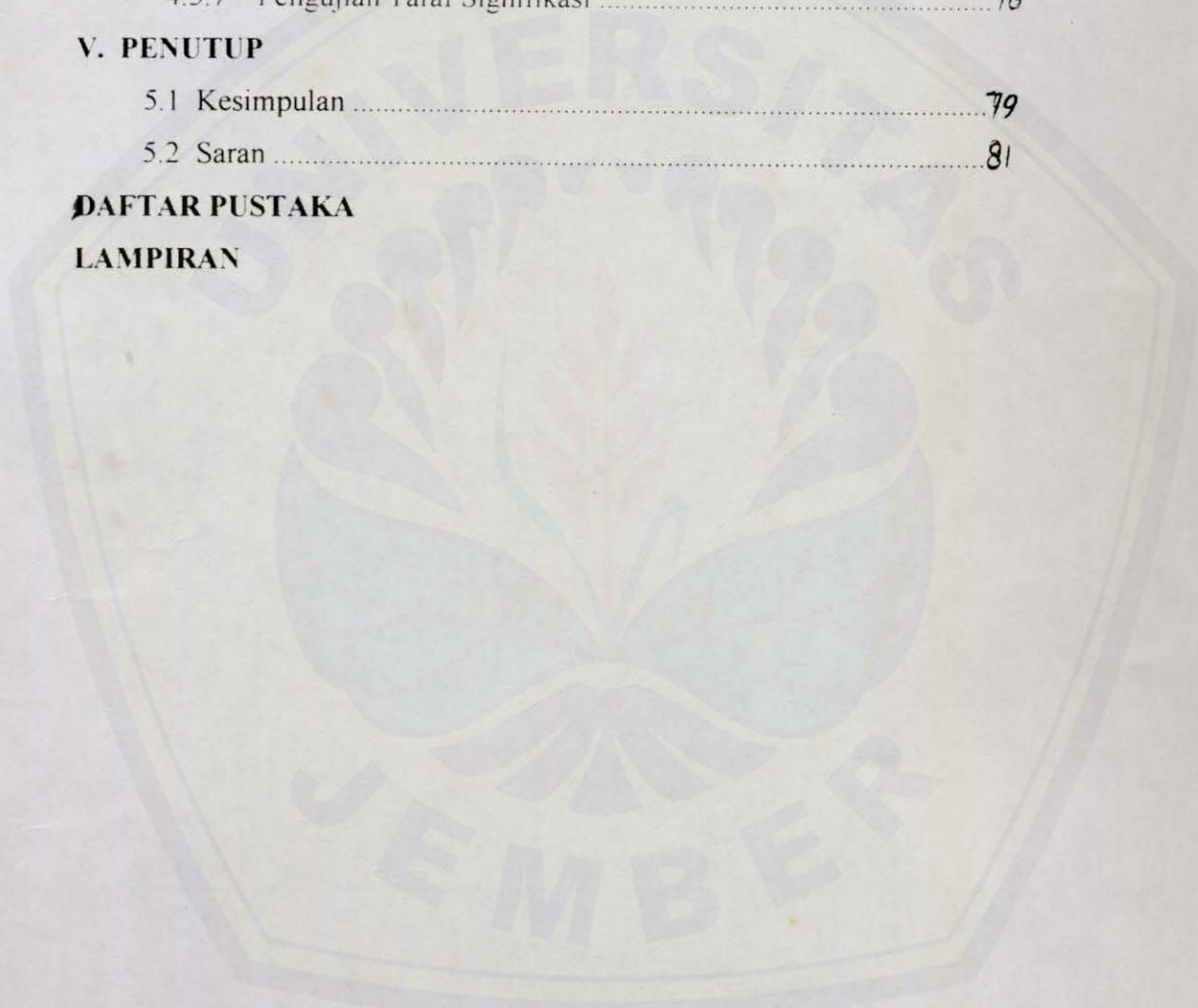
4.3.1	Penentuan Rank Variabel Pengaruh (X)	74
4.3.2	Penentuan Rank Variabel Terpengaruh (Y)	74
4.3.3	Membuat Tabel Kerja untuk d_i , d_i^2 , dan $\sum d_i^2$	75
4.3.4	Menentukan T_x dan T_y	75
4.3.5	Menentukan $\sum X^2$ dan $\sum Y^2$	76
4.3.6	Menghitung Koefisien Korelasi (r_s) Variabel X dan Variabel Y	77
4.3.7	Pengujian Taraf Signifikansi	78

V. PENUTUP

5.1	Kesimpulan	79
5.2	Saran	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia yang cepat dewasa ini memberikan kondisi pada iklim usaha yang kompetitif bagi organisasi bisnis maupun organisasi publik. Berbagai cara akan dilakukan oleh organisasi – organisasi tersebut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia harus berusaha baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Dimana aktivitas ini merupakan suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses untuk mendapatkan atau pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang disebut dengan pelayanan sebagaimana menurut Moenir (2001:26) yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah sebagai berikut

Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak.

Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang pemenuhannya tidak dapat dilakukan secara pribadi tetapi melalui aktivitas orang lain. Untuk itu agar pelayanan dapat terpenuhi semaksimal diperlukan pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah yang merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping abdi negara, dimana fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat adalah mengutamakan pelayanan pada masyarakat harus dipandang sebagai kebutuhan.

Fungsi pelayanan oleh pemerintah tersebut dibentuk karena disadari atau tidak setiap warga negara selalu berhubungan dengan aktivitas birokrasi pemerintahan. Tidak henti – hentinya orang harus berurusan dengan birokrasi, bahkan sejak berada dalam kandungan sampai meninggal dunia

(Kumorotomo,1999:128). Misalnya saja pencatatan kelahiran bayi, surat kelakuan baik, surat untuk menikah, surat keterangan domisili, membayar pajak dan sebagainya. Ini hanyalah sebagian kecil dari interaksi warga negara dengan pemerintah. Lebih – lebih dalam suasana dimana manusia makin meningkat tingkat kehidupan dan pendidikannya yang dipacu oleh perkembangan teknologi informasi dan selaras dengan peningkatan kebutuhan yang semakin terspesialisasi, maka tuntutan masyarakat akan pelayanan menjadi semakin beragam dan kompleks.

Keberagaman tingkat kebutuhan warga negara tersebut menuntut adanya pelayanan yang baik bahkan yang terbaik dari aparat pemerintah berupa kualitas pelayanan yang serba prima dan keterandalannya serta pemberian pelayanan yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*), dan lebih baik (*better*). Hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (1992:113) yang menyatakan bahwa “Warga negara mengharap pelayanan yang ramah, cepat, dan akurat dalam menyelesaikan berbagai urusan”. Dengan demikian tuntutan masyarakat makin kuat bukan saja pada ketersediaan barang dan jasa yang dibutuhkan, tetapi juga pada kualitas pelayanannya yang diberikan. Tuntutan masyarakat tersebut idealnya harus terpenuhi karena masyarakat sebagai *customer* semakin tahu hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Sedangkan kenyataan yang terjadi belakangan ini tampak bahwa aparat pemerintah belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Pengertian bahwa aparat pemerintah punya kewajiban melayani masyarakat menjadi terbalik sehingga bukan aparat yang melayani masyarakat tetapi justru masyarakat yang melayani aparat. Sebagaimana menurut Thoah (dalam Persadi, 1998:19) menyatakan bahwa, “Peran aparat lebih suka dilayani daripada melayani dan mendengarkan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat”. dari pendapat tersebut tampak adanya kekurangsadaran dari aparat pemerintah dalam menjalankan salah satu tugas dan fungsinya yaitu memberikan pelayanan pada masyarakat dengan sebaik-baiknya, hal ini sesuai dengan pendapat Moenir (2001:40) yang menyatakan: “Tidak atau kurang adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi

tanggung-jawabnya. Akibatnya bekerja dan melayani seenaknya atau santai padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah”.

Sebagai bukti adalah munculnya penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa pelayanan publik belum maksimal, adapun penelitian yang pernah dilakukan adalah tuntutan konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diberikan oleh pelanggan telah meningkat. Hal tersebut dapat ditunjukkan melalui riset kepuasan pelanggan dalam majalah SWA edisi 7, tanggal 27 Maret 1996. Dalam riset tersebut dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan dari industri jasa di Indonesia belum mencapai 100% (Gaspers, 1995:3).

Dari hasil penelitian yang pernah dilakukan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih rendah dan masih belum dapat memuaskan masyarakat sehingga masyarakat menginginkan suatu bentuk pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang mereka harapkan serta dambakan.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan maka pemerintah membentuk badan usaha – badan usaha milik negara. Pengertian dari badan usaha milik negara menurut LAN RI (1996:218) berdasarkan UU Nomor 9 tahun 1969 BUMN adalah seluruh bentuk usaha negara yang seluruh atau sebagian modalnya dimiliki oleh negara dan dipisahkan dari kekayaan negara. Sedangkan kegiatan usaha BUMN dikelompokkan menjadi beberapa golongan yaitu BUMN yang :

1. Usahanya bersifat tugas – tugas perintisan dan pembangunan prasarana tertentu.
2. Menghasilkan barang yang karena pertimbangan keamanan dan kerahasiaannya harus dikuasai oleh negara.
3. Didirikan atas pertimbangan untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintahan tertentu atau strategis.
4. Didirikan untuk melindungi keselamatan dan kesejahteraan masyarakat.
5. Didirikan berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku harus dimiliki dan dikelola oleh pemerintah.
6. Usahanya bersifat komersial dan fungsinya dapat dilakukan oleh swasta.

Disini penulis memfokuskan pada BUMN yang kegiatan usahanya untuk melindungi keselamatan dan kesejahteraan masyarakat, yaitu pada PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember. Dimana hal itu sesuai dengan maksud dan tujuan PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember memberikan perlindungan tenaga kerja terhadap resiko-resiko kerja, memberikan ketenangan kerja dan menunjang pembangunan nasional.

Dalam pembangunan nasional yang terus berlangsung selama ini telah memperluas kesempatan kerja dan memberikan penghasilan untuk memenuhi kebutuhan hidup bagi tenaga kerja dan keluarganya. Namun kemampuan kerja dan penghasilan tersebut dapat berkurang atau hilang karena berbagai resiko yang mengancam keselamatan, kesehatan, dan kesejahteraan tenaga kerja yang dialami tenaga kerja, yaitu kecelakaan kerja, cacat, hari tua, dan meninggal dunia. Oleh karena itu kepada tenaga kerja perlu diberikan perlindungan, pemeliharaan, dan peningkatan kesejahteraanya (Maryoto, tanpa tahun)

Jaminan sosial tenaga kerja yang menanggulangi resiko – resiko kerja sekaligus akan menciptakan ketenangan kerja yang pada gilirannya akan membantu meningkatkan produktivitas kerja. Ketenangan kerja dapat tercipta karena jaminan sosial tenaga kerja mendukung kemandirian dan harga diri manusia dalam menghadapi berbagai resiko sosial-ekonomi.

Jaminan sosial tenaga kerja mempunyai aspek, antara lain :

- a. Memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan hidup minimal bagi tenaga kerja beserta keluarganya.
- b. Merupakan penghargaan kepada tenaga kerja yang telah menyumbangkan tenaga dan pikirannya kepada perusahaan tempat mereka bekerja.

Pembiayaan jaminan sosial tenaga kerja ditanggung oleh pengusaha dan tenaga kerja sesuai dengan jumlah yang tidak memberatkan beban keuangan kedua belah pihak. Pembiayaan Jaminan Kecelakaan Kerja ditanggung sepenuhnya oleh pengusaha, karena kecelakaan dan penyakit yang timbul dalam hubungan kerja merupakan tanggung jawab penuh dari pemberi kerja. Pembiayaan Jaminan kematian dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan juga menjadi tanggung jawab pengusaha yang harus bertanggung jawab atas

kesejahteraan tenaga kerja dan keluarganya. Sedangkan pembiayaan Jaminan Hari Tua ditanggung bersama oleh pengusaha dan tenaga kerja karena merupakan penghargaan dari pengusaha kepada tenaga kerja yang telah bertahun-tahun bekerja dan sekaligus merupakan tanggung jawab tenaga kerja untuk hari tuanya sendiri.

Melihat program kerja PT. JAMSOSTEK (persero) Kantor cabang Jember merupakan salah satu BUMN yang berorientasi pada pelayanan publik yang mana dengan fungsi tersebut harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pemberian pelayanan yang berkualitas berarti bahwa pihak penyedia jasa harus menempatkan *costumer* sebagai titik fokus pelayanan sekaligus mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan, keinginan dan harapan *costumer*.

Tiga elemen yang berpengaruh dalam manajemen pelayanan menurut Allbrecht and Zemke (dalam Zulian, 2001:23) adalah sebagai berikut :

1. Strategi pelayanan
Strategi pelayanan adalah untuk memberikan pelayanan kepada konsumen dengan kualitas sebaik mungkin dengan standar yang ditetapkan sesuai dengan harapan konsumen.
2. Sumber daya manusia yang memberikan pelayanan
Ini berarti bahwa semua orang yang berinteraksi secara langsung dengan konsumen harus memberikan pelayanan kepada konsumen secara tulus (*empathy*), responsif, ramah, fokus dan menyadari bahwa kepuasan konsumen adalah segalanya.
3. Sistem pelayanan
Sistem pelayanan terkait dengan prosedur pelayanan kepada konsumen yang melibatkan seluruh fasilitas termasuk sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan.

Sebagaimana yang disebutkan diatas sesuai dengan visi dan misi PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember. Visi PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember adalah menjadi lembaga penyelenggara jaminan sosial tenaga kerja terpercaya dengan mengutamakan pelayanan prima dan manfaat bagi seluruh peserta, dan misi PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember adalah **pertama** meningkatkan dan mengembangkan mutu pelayanan dan manfaat kepada peserta berdasarkan profesional **kedua** memperluas cakupan kepesertaan

ketiga meningkatkan budaya kerja melalui sumber daya manusia dan penerapan "Good Corporate Governance" **keempat** mengelola dana peserta dengan kehati-hatian.

Dari uraian visi dan misi PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember tersebut kita dapat melihat bahwa PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember menunjukkan kemauan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan cara perbaikan terus menerus.

Masalah kualitas pelayanan menjadi sebuah permasalahan serius yang dihadapi oleh PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember, oleh karena itu PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember sebagai salah satu penyelenggara program jaminan sosial bagi tenaga kerja diharapkan mampu memberikan bentuk pelayanan yang berkualitas, cepat, tepat dan akurat. Tetapi hal tersebut masih belum dapat terwujud secara maksimal, seperti yang tertera dalam tabel berikut ini :

Tabel 1: Data pelayanan PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember periode Januari – Juni 2003

No	Jenis Pelayanan	Target	Realisasi	Prosentase
1	Jaminan Kecelakaan Kerja	79	67	84,8%
2	Jaminan Kematian	167	154	92,76%
3	Jaminan Hari Tua	734	680	92,6%
4	Jaminan Pemelihara Kesehatan	480	437	91,04%
			Rata-rata	90,3%

Sumber : Data sekunder diolah tahun 2003

Dari tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai PT.JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember masih belum maksimal. Hal ini terbukti dengan hasil pelayanan yang dilakukan pada periode Januari – Juni 2003 hasil pelayanan jaminan sosial tenaga kerja masih dibawah pencapaian target yaitu sebesar 90,3% yang berarti masih terdapat selisih paling tidak 9,7 %. Hal tersebut terjadi karena pegawai belum menguasai tugas dalam memberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai persyaratan pengajuan pelayanan sehingga peserta jamsostek dalam memenuhi persyaratan tersebut harus datang berulang-ulang

Hal diatas merupakan tantangan tersendiri yang harus dihadapi untuk dicari solusinya demi terciptanya kualitas pelayanan yang memadai bagi masyarakat pengguna jasa jamsostek. Dalam hal ini PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember harus senantiasa melakukan pembenahan pelayanan.

Berdasarkan informasi yang penulis peroleh tentang permasalahan mengenai sumber daya manusia yang berhubungan dengan kompetensi pegawai dalam menjalankan tugasnya masih belum maksimal, misalnya tentang realisasi tugas pegawai PT.JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember yang tertera dalam tabel berikut :

Tabel 2: Data realisasi tugas pegawai PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember periode Januari – Juni 2003

No.	Bidang	Tugas		Prosentase	
		Target	Realisasi	Target	Realisasi
1	Kepala Bidang	10	8	100 %	80 %
2	Pemasaran	9	7	100 %	77,78 %
3	Teknologi Informasi	10	9	100 %	90 %
4	Keuangan	10	8	100 %	80 %
5	Personalia dan Umum	10	8	100 %	80 %
6	Pelayanan	7	6	100 %	85,71 %
				Rata-rata	82,24 %

Sumber : Data sekunder yang diolah tahun 2003

Dari tabel diatas bahwa kompetensi pegawai PT.JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya dapat dikatakan belum maksimal, hal ini bisa dilihat dari realisasi tugas yang kurang dari target yang telah ditentukan yaitu sebesar 82,24 %. Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa tidak terselesaikannya tugas yang dilaksanakan pada masing-masing bagian disebabkan oleh kurangnya kompetensi atau kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas yaitu : pegawai kurang terlatih, pegawai yang belum menguasai pekerjaannya, salah memilih pegawai, serta beban kerja yang melampaui batas.

Salah satu faktor penentu berkualitas tidaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah faktor pegawai itu sendiri karena pegawai merupakan pelaksana sekaligus penanggung jawab pelayanan maka sudah seharusnya kalau pegawai memiliki kemampuan dan kesanggupan dalam rangka memuaskan kebutuhan *costumer* pengguna jasa. Sebagaimana menurut Zulian (2001:32) bahwa faktor – faktor yang menjadi penghambat peningkatan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Kurang otoritas yang diberikan bawahan.
2. Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menghadapi keluhan konsumen.
3. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada ijin dari atasan.
4. Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik.
5. Petugas sering tidak ada ditempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi.
6. Banyak interest pribadi.
7. Budaya tip.
8. Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas.
9. Kurang kemampuan atau kompetensi
10. Banyak instansi atau bagian lain yang terlibat.

Dari beberapa faktor penyebab diatas maka dalam penelitian ini lebih memfokuskan pada kemampuan atau kompetensi dalam hal ini pegawai yang memberikan pelayanan dengan asumsi bahwa faktor lain tidak berubah.

Pegawai merupakan faktor yang terpenting dalam suatu organisasi karena penentu keberhasilannya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada manusia yang mengelolanya. Sebagaimana dinyatakan oleh Surya Dharma (2002:38) bahwa "...jika kita menggunakan sumber daya manusia sebagai faktor penentu organisasi, maka aspek kompetensi menjadi aspek yang sangat menentukan keberhasilan organisasi". Dan sebagaimana pernyataan yang diungkapkan oleh Hasibuan (1990:10) sebagai berikut:

Bahwa manusia berperan aktif dan mendominasi dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia sebagai perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi, tujuan tidak mungkin dapat terwujud tanpa peran aktif pegawai, bagaimanapun canggihnya peralatan yang dimiliki oleh organisasi tersebut tidak ada manfaatnya bagi organisasi, jika peran aktif pegawai tidak diikutsertakan.

Jadi dapat dikatakan bahwa faktor dominan dalam pemberian kualitas pelayanan yang maksimal adalah faktor pegawai dalam hal ini adalah pegawai yang ada di PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember. Dalam menjalankan aktivitasnya tenaga kerja PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember terdiri dari :

1. Kepala cabang	1 orang
2. Bidang pemasaran	4 orang
3. Bidang pelayanan	2 orang
4. Staff teknologi informasi	2 orang
5. Bidang keuangan	2 orang
6. Staff personalia dan umum	1 orang

Dengan demikian agar tugas dan kewajibannya dapat terlaksana secara maksimal dibutuhkan pegawai-pegawai yang berkompentensi dalam melaksanakan pekerjaan – pekerjaan itu , karena seorang pegawai yang mempunyai kompetensi kerja yang tinggi akan mampu melayani *costumer* secara tepat, cepat dan akurat. Dari uraian diatas mendorong keinginan penulis untuk menganalisis penelitian tentang pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember.

1.2 Perumusan Masalah

Dalam setiap penelitian, satu hal yang tidak bisa kita lupakan adalah adanya perumusan masalah. Dari hal ini akan memberikan suatu hasil penelitian yang baik dan memiliki nilai tambah karena memberikan suatu gambaran masalah yang akan dirumuskan dan dipahami sebagai petunjuk untuk mengambil langkah-langkah selanjutnya. Nasution (1987:12) mengemukakan pendapatnya , yaitu :

Masalah merupakan aspek yang harus ada dalam penelitian, karena dengan adanya masalah yang dirasakan sebagai rintangan yang harus dipecahkan itulah yang mendorong seseorang mengadakan penelitian. Untuk tidak mengaburkan masalah harus dibatasi secara spesifik.

Selanjutnya Sugiyono (2001:36-39) mengemukakan pendapatnya tentang bentuk masalah penelitian, yaitu :

Terdapat tiga bentuk masalah penelitian, yaitu (1) permasalahan deskriptif berkenaan dengan variabel mandiri tanpa membuat perbandingan dan menghubungkan....(2) permasalahan komparatif, bersifat membandingkan keberadaan suatu variabel pada dua sampel atau lebih....(3) permasalahan asosiatif, bersifat menghubungkan dua variabel atau lebih, permasalahan ini terdapat tiga macam hubungan simetris, hubungan kausal, hubungan interaktif.

Dalam penelitian ini bentuk permasalahan yang diketengahkan adalah permasalahan asosiatif, dengan rumusan masalah sebagai berikut :

Adakah pengaruh antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan

1.3.1. Tujuan

Sesuai dengan permasalahan yang ada maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di PT. JAMSOSTEK (Persero) cabang Jember

1.3.2. Kegunaan

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan dapat memberikan masukan positif bagi PT. JAMSOSTEK (Persero) cabang Jember.
2. Dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan dan cakrawala berfikir serta pengalaman berharga bagi penulis.
3. Sebagai tambahan referensi dan informasi bagi kalangan akademis.

1.4 Kerangka Teori

Dalam usahanya menjawab setiap permasalahan penelitian harus mengikuti suatu kerangka pemikiran untuk memudahkan dalam menarik suatu kesimpulan atas masalah yang dihadapi dalam penelitian. Sehingga dalam membahas masalah tersebut, diperlukan suatu konsep atau pengantar teoritis yang

jelas dan benar. Menurut Kerlinger yang dikutip oleh Black dan Champion (1999 :49) mengatakan bahwa :

Teori adalah sekumpulan konstruk atau konsep, definisi dan dalih yang saling berkaitan yang menghadirkan suatu pandangan yang sistematis tentang suatu fenomena yang menerangkan hubungan antara beberapa variabel dengan maksud menjelaskan dan meramalkan suatu fenomena .

Jadi teori merupakan serangkaian konsep unsur penelitian yang saling berhubungan dan paling besar peranannya untuk menerangkan suatu realitas sosial yang menjadi fokus perhatian. Konsep digunakan untuk menggambarkan secara tepat fenomena yang hendak diteliti. Konsep yang bersifat abstrak banyak digunakan dalam penelitian – penelitian sosial.

Untuk lebih jelasnya Singarimbun dan Effendi (1989:34) mengemukakan bahwa, “konsep adalah abstrak mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik, kejadian, keadaan kelompok, atau individu tertentu”. Di bawah ini akan diuraikan tentang teori yang digunakan penulis dalam penelitian serta konsep tentang kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan.

Faktor organisasi adalah salah satu faktor penting untuk mencapai tujuan. Organisasi merupakan suatu wadah dimana sekelompok individu saling bekerjasama dalam mencapai suatu tujuan bersama. Pengertian organisasi Handayadiningrat (1984:2) mengemukakan bahwa : “Organisasi adalah sarana atau alat untuk mencapai tujuan bersama, oleh karena itu dikatakan bahwa organisasi adalah wadah kegiatan, setiap orang harus jelas tugas, wewenang, dan tanggung-jawabnya serta hubungannya dan tata-kerjanya”.

Berkaitan dengan organisasi menurut Siagian (1992:7) mengemukakan bahwa :

Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja formal terikat, dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat ikatan orang yang disebut atasan dan sekelompok orang yang disebut bawahan.

Dari dua definisi diatas terdapat kesamaan pengertian yang pada dasarnya organisasi sebagai suatu kesatuan dari sekelompok manusia yang saling berinteraksi menurut suatu pola tertentu sehingga setiap anggota memiliki fungsi

dan tugasnya masing – masing yang sebagai suatu kesatuan mempunyai tujuan yang telah ditentukan.

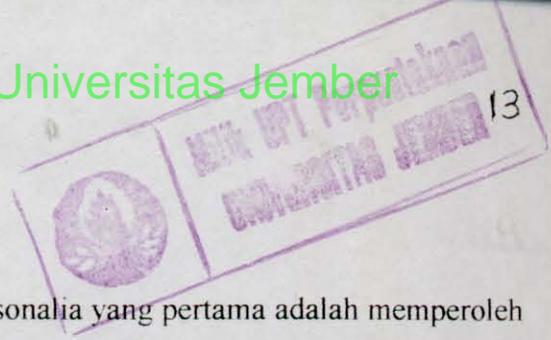
Dan untuk mencapai tujuan, organisasi tidak dapat terlepas dari peranan manajemen. karena tanpa adanya manajemen yang efektif tidak akan ada usaha yang akan berhasil cukup lama. Peran penting manajemen adalah mengorganisasikan dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, sehingga mampu menekan ancaman seminimal mungkin dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Simmamora (1997:3) menyatakan bahwa “Manajemen adalah proses pendayagunaan bahan – bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.

Berdasar pada pendapat Simmamora tersebut sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Hasibuan (1990:10) yaitu

Bahwa manusia berperan aktif dan mendominasi dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia sebagai perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi, tujuan tidak mungkin dapat terwujud tanpa peran aktif pegawai, bagaimanapun canggihnya peralatan yang dimiliki oleh organisasi tersebut tidak ada manfaatnya bagi organisasi, jika peran aktif pegawai tidak diikutsertakan.

Hal ini berarti dalam sebuah organisasi diperlukan adanya sebuah manajemen sumber daya manusia yang baik, mengingat peranan penting dan dominannya faktor manusia atau sumber daya manusia dalam sebuah kegiatan demi tercapainya tujuan organisasi. Untuk itu agar tujuan organisasi dapat tercapai maka diperlukan suatu manajemen untuk mengatur orang-orang sebagai pelaksana kegiatan atau pegawai yang ada dalam organisasi tersebut dalam hal ini .

Manajemen yang menekankan perhatiannya pada masalah-masalah kepegawaian atau personalia baik dalam instansi atau lembaga tertentu adalah manajemen personalia. Sebagaimana menurut Flippo (1980:34) mengemukakan bahwa “manajemen personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pemeliharaan, dan pelepasan SDM agar tercapai tujuan individu, organisasi, dan masyarakat”. Dalam garis besarnya, menurut Flippo (1980:47) definisi manajemen personalia mempunyai fungsi-fungsi operasional sebagai berikut :



1. Pengadaan

Fungsi operasional manajemen personalia yang pertama adalah memperoleh jumlah dan jenis karyawan yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Fungsi ini terutama menyangkut tentang penentuan kebutuhan tenaga kerja dan penarikannya, seleksi dan penempatannya. Menentukan kebutuhan tenaga kerja menyangkut mutu maupun jumlah tenaga kerja.

2. Pengembangan

Sesudah karyawan diperoleh dan selayaknya pula lah kalau mereka dikembangkan. Pengembangan ini dilakukan untuk meningkatkan keterampilan lewat latihan (training), yang diperlukan untuk menjalankan tugas dengan baik. Program pengembangan ini mengajarkan berbagai keterampilan baru kepada karyawan agar mereka lebih kreatif, lebih dinamis dalam berfikir dan lebih mudah dalam melihat cara-cara dan kesempatan untuk meningkatkan kemampuannya.

3. Kompensasi

Fungsi ini dapat didefinisikan sebagai pemberian penghargaan yang adil dan layak terhadap karyawan sesuai dengan sumbangan mereka untuk mencapai tujuan organisasi.

4. Integrasi

Integrasi ini menyangkut penyesuaian keinginan dari para individu dengan keinginan organisasi dan masyarakat.

5. Pemeliharaan

Fungsi operasional ini adalah mempertahankan dan meningkatkan kondisi yang telah ada, dan titik berat perhatiannya pada pemeliharaan kondisi fisik dari para karyawan.

Selain sumber daya manusia sebagai salah satu unsur yang sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi di sisi lain juga sebagai makhluk yang mempunyai pikiran, perasaan, kebutuhan dan harapan – harapan tertentu. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut manusia akan selalu melakukan aktivitas atau kegiatan, baik melalui aktivitasnya sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, panca indera

dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan (Moenir,2001:16).

Lebih lanjut Moenir (2001:16) mengatakan bahwa, yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Dari definisi diatas berarti bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang pemenuhannya tidak bisa dipenuhi secara sendiri tetapi melalui aktivitas orang lain.

Sedangkan pengertian pelayanan umum dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur negara No. 81 tahun 1993 adalah sebagai berikut :

Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat atau di daerah dan dilingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Dalam upaya peningkatan pelayanan agar terpenuhi secara maksimal maka diperlukan perhatian khusus dari aparatur pemerintah yang merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, dimana pelayanan kepada masyarakat dipandang sebagai suatu kebutuhan.

Menurut Siagian (1992:28) dalam rangka menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, aparatur pemerintah sebaiknya berpegang pada sikap dan perilaku sebagai berikut :

- a. Dasar hukumnya jelas.
- b. Hak dan kewajiban warga negara yang dilayani dinyatakan secara terbuka.
- c. Bentuk akhir pelayanan diketahui dan disepakati bersama.
- d. Pelayanan yang diberikan dengan cermat, akurat, dan ramah.
- e. Interaksi berlangsung secara rasional dan obyektif.

Sedangkan T.B. Silalahi (1998:55) mengemukakan bahwa :

Budaya pelayanan pemerintah kepada masyarakat dari yang berorientasi hanya sekedar pekerjaan rutin administratif menjadi upaya peningkatan kualitas atau pelayanan pemerintah yang berorientasi kepada pelayanan masyarakat.

Dengan demikian dapat diartikan bahwa dalam fungsi pelayanannya pemerintah harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk dapat memenuhi tuntutan serta kebutuhan masyarakat itu sendiri. Dengan kata lain pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang unggul atau *service excellence*, yakni suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani *costumer* secara memuaskan. Sasaran dan manfaat dari pelayanan *excellence* ada empat unsur yaitu, *kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan* (Tjiptono,2000:58). Dengan cara demikian pemerintah akan mampu meraih manfaat yang cukup besar terutama berupa kepuasan dan loyalitas masyarakat yang cukup besar.

PT. JAMSOSTEK (Persero) cabang Jember merupakan salah satu organisasi pemerintah yang harus mampu memberikan pelayanan yang unggul atau *service excellence* kepada masyarakat. Dengan kata lain bahwa pelayanan prima harus menjadi prioritas utama bagi pihak pemberi jasa, untuk itu perlu adanya perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan sehingga dapat mengurangi bahkan menghilangkan kesenjangan atau gap yang terjadi antara pihak perusahaan dengan pengguna jasa. Berkaitan dengan hal tersebut Tjiptono (2000:58) menyatakan bahwa :

Untuk mencapai tingkat *Excellence* dalam rangka penciptaan kualitas pelayanan, karyawan harus memiliki keterampilan tertentu diantaranya penampilan yang baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan kegairahan kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, memiliki kemampuan dibidang pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan, dan memiliki kemampuan dalam menangani keluhan pelanggan.

Sedangkan Parasuraman dkk (dalam Zulian, 2001:32) menyatakan bahwa usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan menyangkut faktor – faktor sebagai berikut :

1. *Reliability*, yaitu dengan pengaturan fasilitas, sistem dan prosedur dilaksanakan taat azas, meningkatkan efektifitas jadwal kerja.
2. *Responsiveness*, yaitu dengan mempercepat pelayanan, pelatihan karyawan, komputerisasi dokumen.
3. *Competence*, yaitu dengan meningkatkan kemampuan sehingga menjadi pegawai yang profesional, meningkatkan mutu administrasi.
4. *Credibility*, yaitu dengan meningkatkan sikap mental karyawan untuk bekerja dengan giat, meningkatkan kejujuran karyawan, menghilangkan kolusi.

Dari uraian diatas terlihat bahwa salah satu usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan cara meningkatkan kompetensi sehingga pegawai mampu bekerja secara baik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya terutama dalam memenuhi tuntutan masyarakat atau *costumer*. Dan seperti yang dikemukakan oleh Ginanjar (1995:10) bahwa “Dalam upaya meningkatkan pelayanan, baik untuk pemeratakan maupun meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, adalah dengan kompetensi.” Dimana arti *competence* menurut Haryono dan Mahyong (kamus lengkap 675 juta) adalah kemampuan. Dan Collins (dalam Tjiptoherijanto,2000) mengartikan bahwa kompetensi sebagai kemampuan untuk melakukan sesuatu yang efektif.

Dalam pemberian pelayanan kemungkinan terjadi kesenjangan (*gap*) antara harapan masyarakat *costumer* (ukuran kualitas pelayanan) dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur (instansi pemerintah). Dimana kesenjangan (*gap*) tersebut membuat pelayanan perusahaan menjadi tidak berkualitas sehingga tidak memuaskan *costumer*. Dalam hal ini terdapat lima *gap* atau kesenjangan yang dapat menyebabkan kegagalan dalam penyampaian

jasa kepada *costumer*. Menurut Parasuraman (dalam Tjiptono,2000:80) lima gap adalah sebagai berikut :

1. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.
2. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi jasa
3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
4. Gap antara penyampaian jasa dan komunitas eksternal.
5. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

Dalam penelitian ini penulis memfokuskan pada kesenjangan (gap) ketiga yaitu gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Dimana kesenjangan tersebut lebih diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia untuk memenuhi standart layanan yang telah ditetapkan. Gap ketiga merupakan perbedaan antara standar pelayanan yang diciptakan berdasar kebutuhan *costumer* dengan tindakan nyata perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada *costumer*. Dalam gap ini ada beberapa penyebab, misalnya : karyawan kurang terlatih (belum menguasai tugas), beban kerja yang melampaui batas, salah memilih karyawan, tidak dapat memenuhi standar kinerja, atau bahkan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu diperlukan pegawai yang memiliki kemampuan atau kompetensi agar dapat menghilangkan kesenjangan yang terjadi.

Dalam penelitian ini akan dijelaskan konsep yang digunakan untuk variabel penelitan, yaitu :

- a. Konsep kompetensi pegawai
- b. Konsep kualitas pelayanan

1.4.1. Konsep Kompetensi Pegawai

Mengembangkan sumber daya manusia merupakan bagian integral dari strategi dan daya saing perusahaan. Sumber daya manusia akan sangat menentukan sekali kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen. Daya saing perusahaan dalam bidang perekonomian ditentukan oleh sumber daya manusia yang berkompeten yang dimiliki oleh perusahaan. Karena kompetensi

pegawai merupakan suatu kemampuan umum yang diperlukan seorang pegawai dalam melakukan tugas dan tanggung-jawab yang dibebankan padanya. Menurut Kusmana (1987:43) memandang kompetensi adalah sebagai berikut:

Kompetensi itu sebagai kemampuan umum yang diperlukan atau dituntut untuk mendukung penampilan (performance) dalam suatu jabatan atau pekerjaan tertentu yang mencakup sejumlah tingkah laku yang memuaskan dalam menjalankan suatu jabatan atau pekerjaan.

Sedangkan Spencer and Spencer (dalam Surya Dharma,2002:19) mendefinisikan sebagai berikut :

Kompetensi sebagai karakteristik yang mendasar dari seseorang yang menyebabkannya sanggup menunjukkan kinerja yang efektif di dalam suatu pekerjaan; karakter yang mendasar yang memberikan kontribusi terhadap kinerja yang menonjol dalam suatu pekerjaan.

Dari definisi-definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan kemampuan pegawai dalam bersikap dan bertingkah laku untuk melaksanakan atau melakukan tugas yang dilandasi atas pengetahuan dan ketrampilan serta didukung oleh karakteristik kepribadian yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Adapun Thoha (1998:282) mengemukakan bahwa “kompetensi merupakan salah satu unsur dalam kedewasaan, berkaitan dengan pengetahuan atau keterampilan yang diperoleh dari pendidikan, latihan dan pengalaman”. Berdasarkan pendapat Thoha diatas berarti kompetensi pegawai selain didukung oleh latar belakang akademis dan pengetahuan melalui latihan tetapi juga didukung oleh pengalaman kerja pegawai.

a. Tingkat Pendidikan.

Tingkat pendidikan dari seseorang pegawai dalam suatu perusahaan merupakan salah satu syarat yang harus dimiliki. Dimana dengan tingkat pendidikan tertentu pegawai akan lebih tanggap terhadap berbagai masalah yang akan muncul sehingga pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya. Menurut Wijaya (1986:187) mengemukakan bahwa “Pendidikan adalah suatu usaha atau kegiatan untuk meningkatkan kemampuan atau mengembangkan cara berpikir para pegawai sehingga menunaikan tugasnya dengan baik”. Dari

pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir dan sikap pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

Sedangkan untuk mengukur tingkat pendidikan, menurut Idris (1992: 53) dapat melalui :

1. Pendidikan rendah, seperti SD dan yang sederajat.
2. Pendidikan sedang, seperti SMP, SLTA dan yang sederajat.
3. Pendidikan tinggi, seperti universitas , institut atau perguruan tinggi yang sederajat.

Lebih lanjut Wahyu MS (1998:57), mengatakan bahwa “untuk mengetahui tingkat pendidikan dapat diukur melalui jenjang pendidikan terakhir yang telah ditempuh”.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pendidikan rendah adalah pendidikan yang sederajat dengan pendidikan sekolah dasar, pendidikan menengah adalah pendidikan yang sederajat dengan SLTA, dan pendidikan tinggi adalah pendidikan yang sederajat dengan perguruan tinggi.

b. Tingkat pelatihan

Latihan merupakan salah satu bentuk pendidikan non formal yang disesuaikan dengan jabatan dan tugas yang diemban. Latihan disini dimaksudkan untuk memperbaharui penguasaan berbagai ketrampilan dan tehnik pelaksanaan kerja tertentu. Sebagaimana definisi latihan menurut Moekijat (1995:77) adalah :

Latihan adalah pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ketrampilan diluar sistem pendidikan yang berlaku, dalam waktu yang relatif singkat dan dengan metode yang lebih mengutamakan praktek daripada teori.

Latihan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai ketrampilan dan teknik pelaksanaan kerja. Dalam hal ini Heijrachman dan Hasan (1989:77) menyatakan :

latihan adalah suatu kegiatan untuk memperbaiki kemampuan kerja pegawai dalam kaitannya dengan aktivitas pelaksanaan kerjanya. Latihan membantu karyawan dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya guna memperbaiki pelaksanaan kerja sesuai yang diperlukan organisasi dalam usaha mencapai tujuan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa latihan diharapkan mampu meningkatkan kemampuan kerja sesuai jabatan dan tugas yang diembannya, kerana dimungkinkan bidang kerja seseorang tidak didukung oleh pendidikan formal seseorang sehingga perlu adanya suatu bentuk pendidikan nonformal yang harus dimiliki baik yang berupa pelatihan, kursus, penataran maupun pendidikan perjenjangan yang berkaitan dengan posisi struktural seseorang didalam tugasnya.

Latihan pada penelitian ini difokuskan pada diklat karena diklat digunakan oleh banyak instansi untuk meningkatkan kemampuan pegawainya. Moenir (1987:162) menyatakan bahwa, “ Diklat merupakan salah satu usaha untuk meningkatkan kemampuan berupa kecakapan dalam menjalankan tugas, kemampuan menggunakan peralatan dan metode serta menyalurkan keinginan pegawai untuk berkembang “.

Adapun jenis – jenis pendidikan dan latihan yang sering diselenggarakan oleh suatu organisasi atau instansi adalah sebagai berikut :

1. *Pre Service Training*

Adalah diklat yang diselenggarakan bagi calon pegawai, sebagai usaha pengenalan dari dekat tentang pekerjaan dan lingkungannya. Penyelenggaraan dapat secara masal atau individu dan waktu yang berbeda.

2. *In Service Training (On The Job Training)*

Adalah diklat yang diselenggarakan bagi pegawai yang mempunyai status tetap untuk meningkatkan kemampuan, kecakapan, ketrampilan atau yang bersifat penyegaran sehubungan dengan tugas dan pekerjaan.

Dalam penelitian ini, pengukuran diklat difokuskan pada *On The Job Training* seperti seminar, penataran, *out bound*, loka karya dan sebagainya dengan pertimbangan sebagaimana yang dikemukakan oleh Saksono (1988 : 79) sebagai berikut :

1. Pada umumnya pegawai yang telah lulus daari seleksi belum memiliki keterampilan khusus yang diperlukan untuk menjalankan tugas tugas dan tanggung jawabnya.
2. Perkembangan teknologi selalu menuntut kemampuan dan keterampilan yang secara kualitatif cenderung meningkat.

3. Kecenderungan terjadinya perubahan perencanaan dan pelaksanaan kebijakan pemerintah sesuai dengan meningkatnya kebutuhan pembangunan.
4. Latihan dapat mendorong minat atau perhatian pegawai pada tugas masing – masing.

Sedangkan kategori untuk mengukur diklat adalah sebagai berikut:

1. Apabila pegawai belum pernah mengikuti diklat maka kategorinya rendah.
2. Apabila pegawai pernah mengikuti diklat 1-3 kali maka kategorinya sedang.
3. Apabila pegawai pernah mengikuti diklat lebih dari 3 kali maka kategorinya adalah tinggi.

c. Pengalaman Kerja.

Pengalaman kerja merupakan hasil belajar dari kegiatan-kegiatan kerja masa lalu yang dapat meningkatkan apresiasi seseorang pada tugas-tugasnya. Dengan pengalaman kerja yang dimiliki pegawai akan dapat membantu dalam proses pelaksanaan tugas-tugas yang diembannya. Semakin banyak pengalaman kerja yang diperoleh maka akan meningkatkan pula daya kreasi dan kecakapan dalam melaksanakan tugas yang diembannya.

Dalam hal ini Bowman (1987:177) mengatakan bahwa :

Pengalaman kerja seseorang pegawai pada suatu pekerjaan yang dimanifestasikan dalam jumlah masa kerja akan meningkatkan kemampuan dan kecakapan pegawai yang bersangkutan. Pengalaman kerja merupakan guru yang terbaik bagi seseorang pegawai dan juga merupakan patokan yang terbaik untuk masa yang akan datang”.

Selanjutnya Siagian (1992:60) mengemukakan tentang pengalaman kerja sebagai berikut :

Pengalaman kerja adalah keseluruhan pelajaran yang dipetik oleh seseorang dari peristiwa-peristiwa yang dilaluinya dalam perjalanan hidupnya. Bertitik-tolak dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa pengalaman seseorang dapat turut membentuk perilaku organisasi orang yang bersangkutan dalam kehidupan organisasi.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja yang dimilikinya dapat menjadi penuntun dari pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, baik yang bersifat teoritis maupun praktis yaitu menguasai masalah yang berkaitan dengan bidang tugasnya.

Kriteria pengalaman kerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan pendapat pada buku terbitan Lembaga Administrasi Negara (1976:44) sebagai berikut :

Bahwa pengakaman kerja 1 sampai dengan 2 tahun bagi seorang pegawai merupakan masa orientasi terhadap pekerjaan. Sedangkan formulasi pengalaman kerja rendah bila seseorang mencapai kurun waktu 1 sampai dengan 5 tahun. Pengalaman kerja sedang bila seorang mencapai masa kerja 6-10 tahun. Pengalaman kerja tinggi bila seseorang mencapai waktu diatas 10 tahun.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai dikategorikan berpengalaman rendah apabila masa kerjanya 1-5 tahun, pengalaman sedang apabila masa kerjanya 6-10 tahun dan pengalaman kerja tinggi apabila masa kerjanya diatas 10 tahun.

1.4.2. Konsep Kualitas Pelayanan.

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas dengan sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik pasar maupun strategi untuk terus tumbuh.

Definisi kualitas menurut *The American Society For Quality Control* (dalam Usahawan,1997:9) adalah sebagai berikut :” Kualitas adalah seluruh ciri dan karakteristik – karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan – kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten”.

Sebagaimana definisi kualitas Menurut Ibrahim (dalam Zulian, 2001:1) mengatakan bahwa “Kualitas merupakan strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan konsumen eksternal”.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan.

Definisi jasa menurut Kotler (1997:6-7) adalah: "jasa atau pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produknya tidak dikaitkan atau dapat dikaitkan pada suatu produk fisik" dan definisi pelayanan menurut Moekijat (1995:528) adalah "suatu kegiatan yang sifatnya berwujud dan tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani dengan memberikan barang atau jasa".

Pelayanan merupakan keterpaduan kegiatan yang melibatkan interaksi antara pengguna pelayanan, pemberi pelayanan, serta sistem fasilitas pendukung pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan yang menyangkut kepentingan umum dilaksanakan oleh organisasi negara dan bentuk pelayanannya lazim disebut dengan pelayanan publik. Dalam hal ini Sjahrir (1997:4) mengatakan :

Pelayanan publik adalah suatu sistem dan usaha dari pelayanan pemerintah untuk mendistribusikan barang dan jasa publik maupun barang dan jasa privat yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan pokok masyarakat dan bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat.

Sedangkan Moenir (2001:26) menyatakan bahwa "pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya".

Karena pelayanan merupakan hak dari masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya melalui aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat maka seharusnya aparatur negara lebih meningkatkan pelayanannya tidak hanya tersedianya barang dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas pelayanannya.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan *costumer*. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada *costumer* untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan *costumer* serta kebutuhan mereka.

Kualitas merupakan sifat-sifat barang dan jasa yang sesuai bahkan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai penggunanya. Dalam hal ini (Gasperz,1997) mendefinisikan kualitas sebagai segala sesuatu yang memuaskan *costumer*. Sedangkan mengenai kualitas pelayanan Wyckof (dalam

Tjiptono,2000) memberikan batasan yaitu sebagai tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan *costumer*.

Sedangkan Goeth dan Davis (dalam Zulian,2001:8) mengemukakan pengertian kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

Kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa , manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dalam hal ini menekankan pada aspek akhir, yaitu produk atau jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas jasa, kualitas produk dan kualitas lingkungan.

Sehubungan dengan hal tersebut Parasuraman dkk (dalam Zulian,2001:23) menyatakan bahwa :

Kualitas pelayanan yang baik adalah sesuai atau melampaui apa yang diharapkan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan adalah komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, dan pengalaman masa lalu.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kesesuaian antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang ia terima atau kenyataan pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan. Dimana jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan *costumer* maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika kualitas jasa dirasa tidak sesuai dengan harapan *costumer* maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung dari kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan *costumernya* secara konsisten.

Kualitas jasa terdiri dari tiga komponen utama menurut Granroos (dalam Tjiptono ,2000:60) adalah sebagai berikut:

- a. Technical Quality, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Technical Quality dapat diperinci menjadi:
 - 1) Search Quality, kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli. misalnya harga.
 - 2) Experience Quality,kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa.

- 3) Credence Quality, kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi jasa.
- b. Functional Quality, komponen yang berkaitan dengan penyampaian suatu jasa.
- c. Corporate image, profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Kepuasan *customer* dapat dicapai jika perusahaan mengetahui dengan jelas kebutuhan atau keinginan *customer* atau pengguna jasa. Kebutuhan atau keinginan *customer* merupakan harapan *customer* yang ingin dicapai melalui aktifitas perusahaan.

Dalam pemberian pelayanan kemungkinan terjadi kesenjangan (*gap*) antara harapan masyarakat *customer* (ukuran kualitas pelayanan) dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur (instansi pemerintah). Dimana kesenjangan (*gap*) tersebut membuat pelayanan perusahaan menjadi tidak berkualitas sehingga tidak memuaskan *customer*. Dalam hal ini terdapat lima *gap* atau kesenjangan yang dapat menyebabkan kegagalan dalam penyampaian jasa kepada *customer*. Menurut Parasuraman (dalam Tjiptono, 2000:80) lima *gap* adalah sebagai berikut :

- a. *Gap* antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.

Kesenjangan tersebut tercipta akibat manajemen perusahaan salah mengerti apa yang menjadi harapan *customer*. *Gap* satu merupakan perbedaan antara harapan *customer* dengan persepsi perusahaan mengenai harapan *customer*. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa seharusnya didesain, dan jasa – jasa pendukung apa saja yang diinginkan *customer*.

- b. *Gap* antara persepsi manajemen terhadap harapan *customer* dan spesifikasi kualitas jasa.

Yaitu kesenjangan antara terjemahan persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan persepsi manajemen pada harapan *customer*. Persepsi yang akurat mengenai harapan *customer* merupakan hal yang perlu, namun tidak cukup untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Karena terkadang *customer*

mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan seringkali justru mendapatkan pelayanan standar yang diharapkan.

c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.

Kesenjangan tersebut lebih diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia untuk memenuhi standart layanan yang telah ditetapkan. Gap ketiga merupakan perbedaan antara standar pelayanan yang diciptakan berdasar kebutuhan *costumer* dengan tindakan nyata perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada *costumer*. Dalam gap ini ada beberapa penyebab, misalnya : karyawan kurang terlatih (belum menguasai tugas), beban kerja yang melampaui batas, salah memilih karyawan, tidak dapat memenuhi standar kinerja, atau tidak memenuhi standar yang ditetapkan.

d. Gap antara penyampaian jasa dan komunitas eksternal.

Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Resiko yang dihadapi perusahaan adalah apabila janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi oleh perusahaan.

e. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

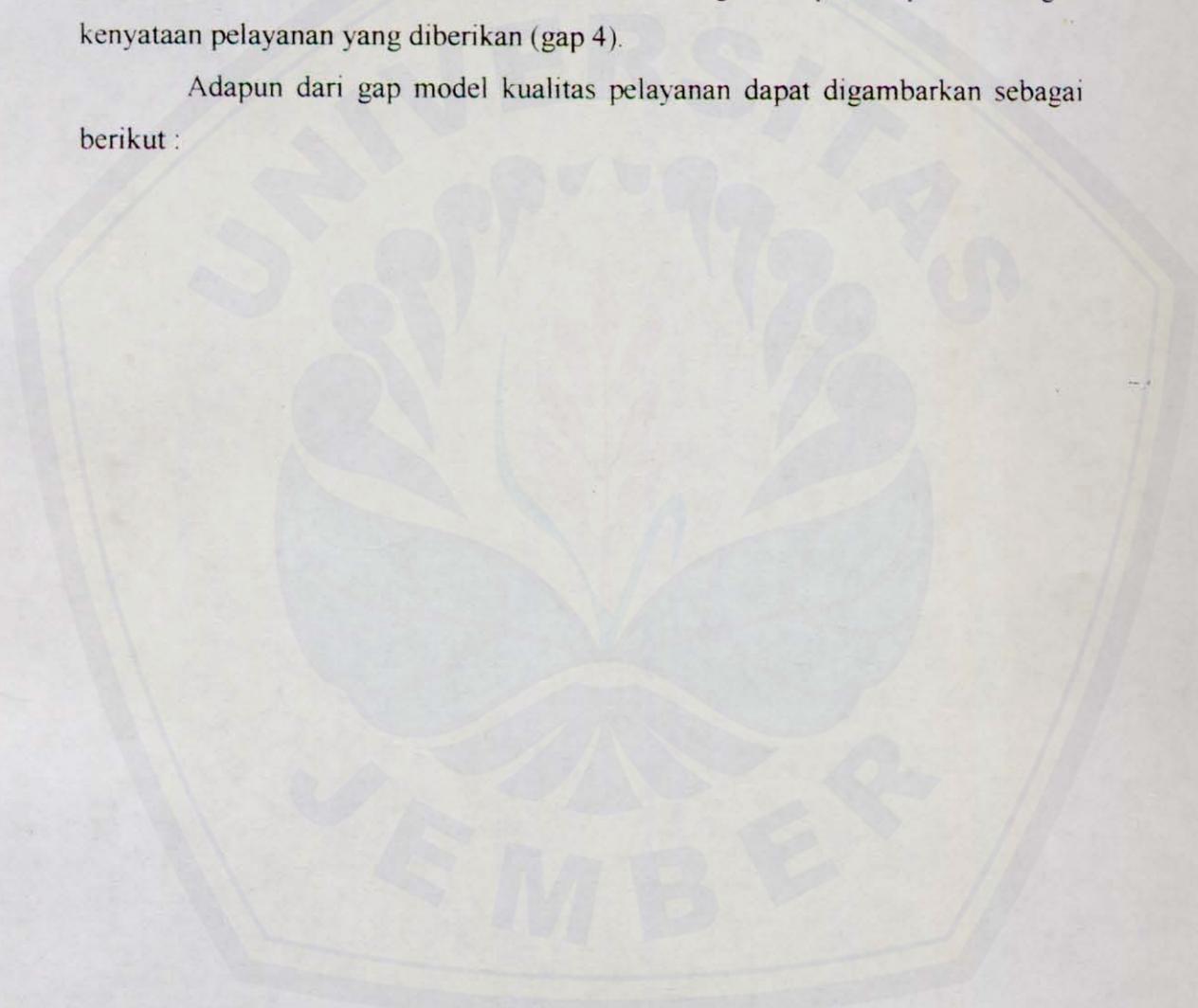
Kesenjangan ini terjadi sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan para *costumer* dengan layanan yang mereka terima. Tetapi jika harapan dari *costumer* sama dengan layanan yang mereka terima maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak yang positif. Namun bila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kesenjangan ini akan menimbulkan masalah dalam perusahaan.

Jika gap analisa model tersebut diaplikasikan untuk mendiagnose masalah kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah dapat diperoleh gambaran keadaan sebagai berikut : rendahnya kualitas pelayanan barang atau jasa, karena terdapat perbedaan yang besar antara apa yang diharapkan masyarakat dengan apa yang diterima (gap5). Gap terjadi bermula dari perbedaan apa (pelayanan) yang diharapkan dengan apa (barang dan jasa) persepsi pimpinan instansi tentang apa yang diharapkan masyarakat (gap 1). Jika hal ini terjadi, maka kualitas yang diharapkan masyarakat, tentu tidak dapat dipenuhi. Karena gap tersebut diterjemahkan menjadi terjemahan yang salah atas spesifikasi kualitas

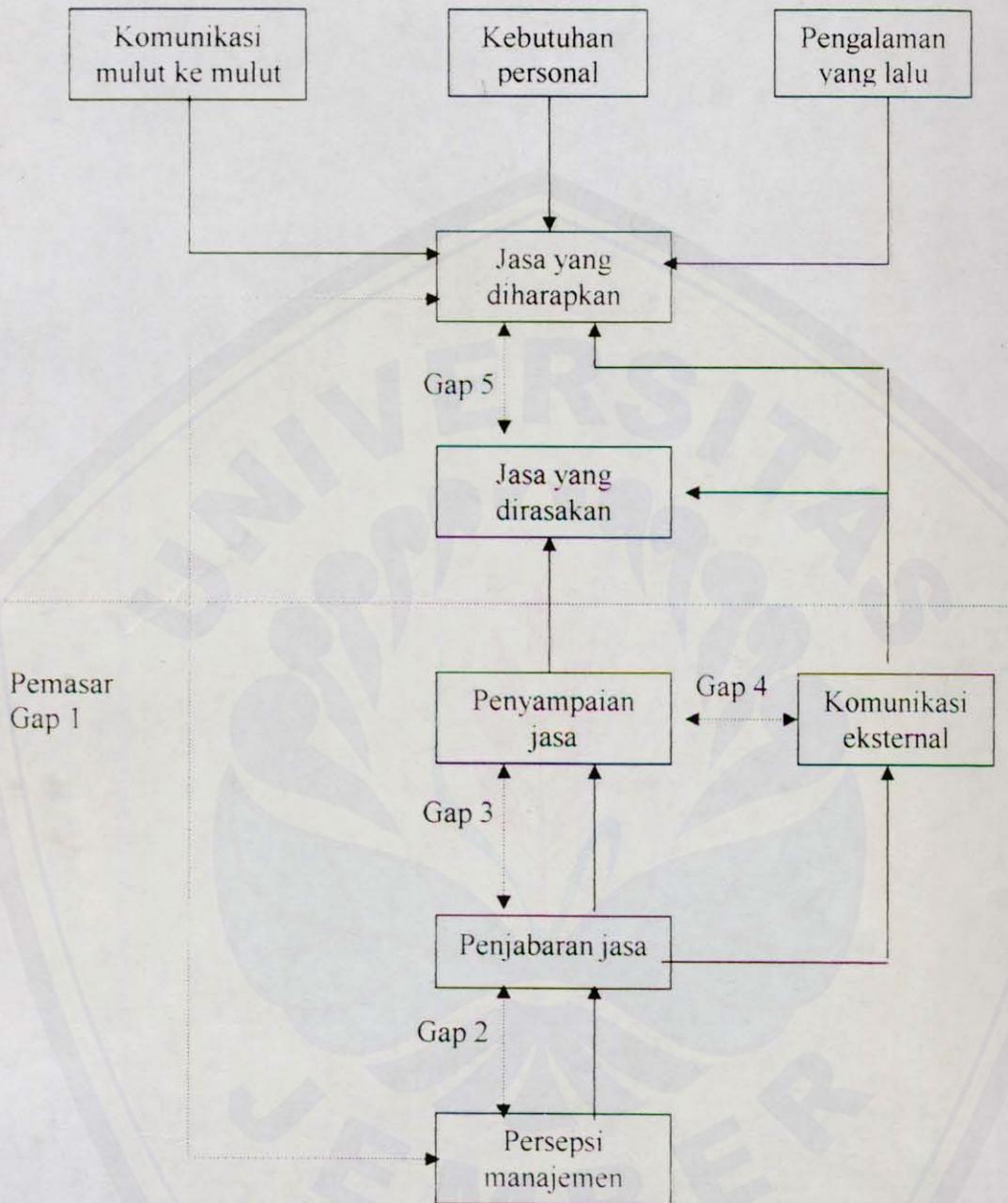
pelayanan yang diharapkan masyarakat. Seandainya persepsi pimpinan instansi itu benar, tetapi bisa terjadi kesalahan dalam menterjemahkan persepsi pimpinan kedalam spesifikasi kualitas pelayanan (gap 2).

Demikian juga gap terjadi dalam melaksanakan kualitas pelayanan yang sudah diterjemahkan dari persepsi pegawai instansi yang menyebabkan barang atau jasa yang diserahkan menyimpang (gap3). Gap juga bisa berasal dari luar organisasi yaitu komunikasi eksternal kepada masyarakat. Gap ini terjadi karena perbedaan antara informasi eksternal atas barang atau jasa layanan dengan kenyataan pelayanan yang diberikan (gap 4).

Adapun dari gap model kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :



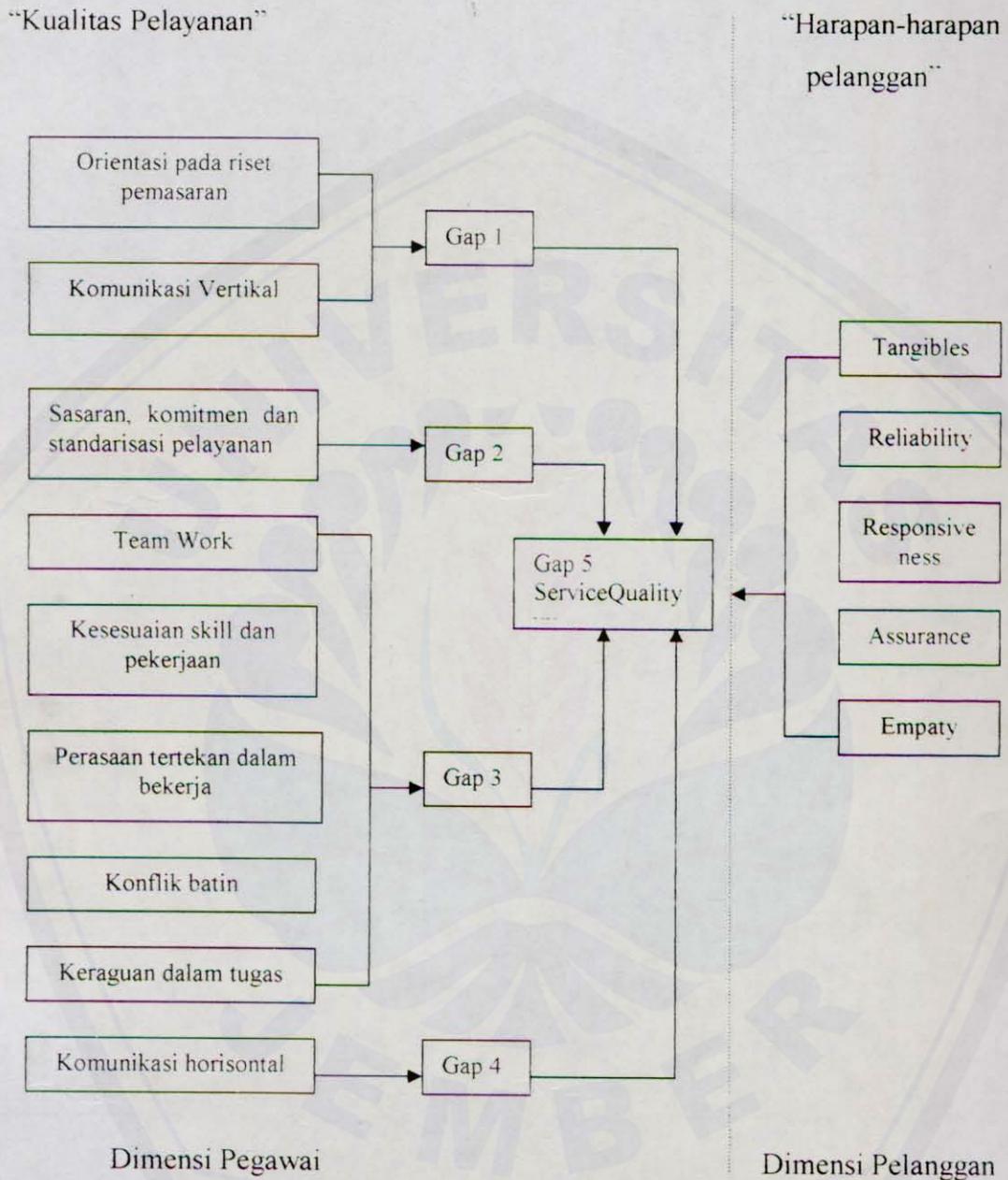
Model Kualitas Pelayanan



Gambar 1 : Gap model Kualitas Pelayanan oleh Valerie -Parasuraman (dalam Yamit, 2001:26)

Kelima kesenjangan tersebut diatas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dari sebuah organisasi / perusahaan. Untuk lebih jelasnya dibawah ini disajikan gambar tentang pengukuran kualitas pelayanan :

**Kesenjangan Antara Harapan Pelanggan
Dengan Kualitas Pelayanan Publik**



Gambar 2: Kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan oleh Valerie Parasuraman (dalam Tjiptono, 2000:84)

Sejalan dengan hal tersebut kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh parasuraman (Tjiptono, 2000:70) yaitu sebagai berikut :

a. Bukti langsung (Tangibles)

Yaitu merupakan bukti langsung dari suatu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang berfokus pada penampilan barang dan jasa.

b. Keandalan (reliability).

Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Item – itemnya terdiri dari :

c. Daya tanggap (responsiviness).

Daya tanggap adalah kesigapan dan kecepatan pegawai dalam melayani pengguna jasa dan menyelesaikan serta menanggapi keluhan pengguna jasa.

d. Jaminan (assurance).

Yaitu jaminan yang diberikan pegawai dengan pengetahuan, keterampilan, perhatian dan sikap sopan santun untuk menumbuhkan rasa percaya pad pelanggan. Item – itemnya terdiri dari :

e. Empati (emphaty).

Empati merupakan perhatian yang tulus dari para pegawai yang diberikan kepada para pelanggan. Perhatian tersebut dalam arti adanya kemudahan dalam hubungan Komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan para pelanggannya.

Dari kelima gap tersebut maka dalam penelitian ini penulis lebih memfokuskan pada gap ketiga yaitu kesenjangan penyampaian pelayanan. Kesenjangan tersebut lebih diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia perusahaan itu untuk memenuhi standar layanan yang telah ditetapkan.

1.5. Hipotesis.

Hipotesis adalah suatu pernyataan sementara mengenai sesuatu, yang keandalannya biasanya tidak diketahui. Menurut Goode dan Hatt (dalam Dean j.champion;1995:146) sebagai berikut :“Hipotesis merupakan dalil-dalil yang bisa diuji untuk menetapkan kesahihannya”. Sedangkan menurut James A. Black (1999:110) “hipotesis adalah pernyataan sementara mengenai hal-hal yang oleh peneliti ingin didukung atau ditolak.”

Hipotesis menurut jenisnya dibagi menjadi dua macam, yaitu hipotesis nol atau hipotesis statistik (H_0) dan hipotesis kerja atau hipotesis alternatif (H_1). Seperti yang dikemukakan Kartini Kartono (1986:51) sebagai berikut :

H_0 dimaksudkan untuk ditolak kebenarannya melalui pengolahan data yang dilakukan dengan perhitungan statistik. Oleh karena itu data yang telah dikumpulkan digunakan untuk menguji hipotesis ini berupa data kuantitatif meskipun data kualitatif yang ditransformasikan menjadi data kuantitatif. Hipotesis alternatif (H_1) harus menggambarkan perbedaan antara gejala atau faktor – faktor atau kondisi atau variabel yang ditonjolkan. Pernyataan ini dapat variabel dalam bentuk mana yang lebih efektif, mana yang lebih besar atau positif pengaruhnya antar dua atau lebih gejala atau faktor atau variabel yang dibandingkan itu.

Sesuai dengan pengertian hipotesis diatas maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis kerja (H_1).

Ada pengaruh antara kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan di PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember.

2. Hipotesis Nol (H_0).

Tidak ada pengaruh antara kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan di PT JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember.

Dari hukum yang berlaku diantara keduanya maka :

1. Apabila hipotesis nol (H_0) ditolak, maka hipotesis kerja (H_1) diterima
2. Apabila hipotesis nol (H_0) diterima, maka hipotesis kerja (H_1) ditolak

1.6 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan salah satu langkah dalam rangka menguji hipotesis. Variabel – variabel belum siap untuk diukur sehingga siap untuk dioperasionalkan. Definisi operasional dimaksudkan untuk mempermudah pengukuran untuk masing – masing variabel berdasarkan kenyataan empiris di lapangan. Singarimbun dan Effendi (1989:46) mengatakan bahwa “ Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan cara mengukur suatu variabel”. Sehingga definisi operasional merupakan penjabaran konsep – konsep yang telah ditentukan sebagai variabel ke dalam pengertian yang lebih kongkret

dan dapat diukur. Adapun konsep – konsep yang perlu dioperasionalkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.1 Operasionalisasi Variabel Kompetensi Pegawai (X)

Kompetensi Pegawai merupakan kemampuan umum yang diperlukan atau dituntut untuk mendukung penampilan (*performance*) pegawai dalam suatu jabatan atau pekerjaan tertentu yang mencakup sejumlah tingkah laku yang memuaskan dalam menjalankan suatu jabatan atau pekerjaan. Kompetensi pegawai dapat diukur dengan indikator – indikator sebagai berikut :

a. Tingkat Pendidikan

Pendidikan adalah suatu usaha atau kegiatan untuk meningkatkan kemampuan atau mengembangkan cara berfikir para pegawai sehingga menunaikan tugasnya dengan baik. Dan hal ini akan diturunkan menjadi item – item untuk pengukuran selanjutnya, diantaranya :

1. Pendidikan rendah (sekolah dasar dan sederajat) dalam meningkatkan kualitas pelayanan
2. Pendidikan sedang (SLTP, SLTA dan sederajat) dalam meningkatkan kualitas pelayanan
3. Pendidikan tinggi (universitas, institut dan sederajat) dalam meningkatkan kualitas pelayanan

b. Tingkat Pelatihan

Latihan adalah suatu kegiatan untuk memperbaiki kemampuan kerja pegawai dalam kaitannya dengan aktivitas pelaksanaan kerjanya sesuai dengan apa yang diperlukan organisasi dalam usaha mencapai tujuan. Dan dapat diukur dari item – itemnya, yaitu :

1. Pelatihan kerja rendah (bila pegawai belum pernah mengikuti diklat) dalam meningkatkan kualitas pelayanan
2. Pelatihan kerja sedang (bila pegawai pernah mengikuti 1-3 kali) dalam meningkatkan kualitas pelayanan
3. Pelatihan kerja tinggi (bila pegawai pernah mengikuti lebih dari 3 kali) dalam meningkatkan kualitas pelayanan

c. Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja adalah Keseluruhan pelajaran yang dipetik oleh seorang pegawai dalam jumlah masa kerja, dimana pengalaman tersebut akan meningkatkan kemampuan dan kecakapan pegawai yang bersangkutan. Hal ini dapat diukur melalui item – item, yaitu:

1. Pengalaman kerja rendah (masa kerjanya 1 – 5 tahun) dalam meningkatkan kualitas pelayanan
2. Pengalaman kerja sedang (masa kerjanya 6 – 10 tahun) dalam meningkatkan kualitas pelayanan
3. Pengalaman kerja tinggi (masa kerjanya diatas 11 tahun) dalam meningkatkan kualitas pelayanan

1.6.2 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Kualitas pelayanan merupakan strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna jasa. Dan kualitas pelayanan dapat diukur dengan indikator – indikator, yaitu :

a. Bukti Langsung (*tangibles*)

Yaitu merupakan bukti langsung dari suatu pelayanan yang berfokus pada penampilan barang atau jasa. Hal ini dapat diukur dari :

1. Fasilitas fisik kantor berupa ruangan kerja
2. fasilitas fisik kantor berupa sarana meja dan kursi
3. Alat komunikasi berupa telepon yang digunakan
4. Peralatan berupa komputer
5. Penampilan fisik pegawai

b. Keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Item – itemnya terdiri dari :

1. Kemauan pegawai dalam melayani dengan segera dalam arti tidak menunda – menunda waktu.
2. Ketepatan layanan yang diberikan pegawai kepada konsumen.
3. Pegawai mampu memberikan informasi yang jelas kepada pengguna jasa.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap adalah kesigapan dan kecepatan pegawai dalam melayani pengguna jasa dan menyelesaikan serta menanggapi keluhan pengguna jasa.

Item –itemnya terdiri dari :

- 1) Kesanggupan pegawai dalam menyelesaikan masalah dengan segera.
- 2) Pegawai selalu bersedia membantu setiap masalah yang dikeluhkan pengguna jasa.
- 3) Mampu menyelesaikan masalah secara tepat.

d. Jaminan (*assurance*)

Yaitu jaminan yang diberikan pegawai dengan pengetahuan, keterampilan, perhatian dan sikap sopan santun untuk menumbuhkan rasa percaya pad pelanggan. Item – itemnya terdiri dari :

- 1) Pegawai mempunyai sifat tanggung jawab dalam melayani pengguna jasa.
- 2) Kesopan santunan pegawai dalam melayani pengguna jasa.

e. Empati (*empathy*)

Yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan dan komunikasi yang baik, perhatian khusus, serta memahami kebutuhan pengguna jasa. Item – itemnya terdiri dari :

- 1) Pegawai memberikan perhatian yang khusus kepada pengguna jasa.
- 2) Pegawai memahami kebutuhan pengguna jasa.
- 3) Terjalin komunikasi yang baik dengan pengguna jasa.

Demikian definisi operasional yang penulis uraikan dari masing – masing variabel, selanjutnya teknik pengukuran dengan menggunakan Skala Likert yang berhubungan dengan perilaku seseorang terhadap sesuatu. Dalam hal ini tingkat yang digunakan adalah bersifat *ordinal scale* yaitu angka-angka yang dibeikan mengandung arti tingkatan.

Modifikasi Skala Likert dari 5 kategori menjadi 3 kategori jawaban. Berdasarkan beberapa alasan sebagai berikut (Hadi, 1990:60):

1. Kategori *Undecided* (kategori jawaban ditengah) itu mempunyai rati ganda, bisa diartikan belum dapat memutuskan atau memberi jawaban (menurut konsep asli, bisa juga diartikan netral, setuju tidak, tidak setujupun tidak, atau bahkan ragu-ragu. Kategori yang ganda arti (*multi interpretable*) tentu tidak diharapkan dalam instrumen.
2. Tersedianya jawaban ditengah itu menimbulkan kecenderungan menjawab ketengah (*central tendencieffect*) terutama bagi mereka yang ragu-ragu atas arah kecenderungan jawabannya, kearah setuju ataukah kearah tidak setuju

Berdasarkan beberapa alasan diatas maksud menjadi 3 kategori jawaban (sangat setuju, setuju, kurang setuju) adalah untuk menghindari jawaban yang ganda arti dan membantu serta memberikan arah mengenai pendapat responden, sehingga ada kejelasan jawaban yang diberikan oleh responden dari daftar pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Melalui daftar pertanyaan diperoleh masing-masing item dalam setiap variabel dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

1. Untuk jawaban a (sangat setuju) nilainya yaitu 3
2. Untuk jawaban b (setuju) nilainya yaitu 2
3. Untuk jawaban c (kurang setuju) nilainya yaitu 1

1.7 Metode Penelitian

Setiap aktivitas penelitian tentunya menggunakan metode penelitian yang digunakan sebagai sarana dalam menarik kesimpulan dengan baik dan benar. Koentjaraningrat (1997:16) mengatakan bahwa : Metode adalah cara atau jalan sehubungan dengan upaya ilmiah sehingga menyangkut cara untuk memahami obyek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan”.

Sedangkan Hadi (1989:4) berpendapat bahwa “ penelitian atau *reasearch* dapat diartikan sebagai usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan yang dapat diukur dengan menggunakan metode ilmiah”.

Dari pendapat diatas maka dapat diartikan bahwa metode penelitian adalah cara kerja yang harus ditempuh atau digunakan dalam suatu penelitian dengan maksud untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan untuk menentukan ilmiah.

Sesuai dengan uraian diatas penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut :

1.7.1. Penentuan Populasi dan Sampel.

Populasi menurut Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (1989:108) yang menyatakan bahwa "Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit-unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga". Sebagai kelompok populasi subyek yang akan diduga tersebut harus mempunyai ciri - ciri lokasi dan individu yang membedakan adalah untuk memberikan penilaian para pegawai dalam memberikan pelayanan berdasarkan tingkat kemampuan pegawai.

Berdasarkan uraian diatas maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai kantor PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember.yang seluruhnya berjumlah sebanyak 12 orang. Selanjutnya karena jumlah populasi yang tidak terlalu banyak maka peneliti menjadikan keseluruhan populasi menjadi sampel (sampling jenuh). Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2001:62) bahwa hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi kecil, kurang dari 30 orang. Istilah lain dari sample jenuh adalah sensus.

1.7.2 Metode Pengumpulan Data

Data – data yang ada dalam penelitian ini berdasarkan sumbernya dibedakan menjadi dua, yaitu :

1. Sumber Primer, yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung dari suatu responden.
2. Sumber Sekunder, yaitu sumber data yang diperoleh tidak secara langsung dari responden.

Sedangkan metode dalam pengumpulan data yang diperlukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Metode Kuisisioner.

Metode ini merupakan suatu cara untuk mendapatkan data-data dengan jalan mengajukan pertanyaan secara tertulis dan dijawab secara tertulis juga oleh responden. Pengertian kuisisioner menurut Koentjoroningrat (1997:87) adalah sebagai berikut :

Kuisisioner merupakan suatu daftar yang berisi rangkaian pertanyaan mengenai suatu hal atau dalam suatu bidang. Dengan demikian maka kuisisioner dimaksudkan sebagai suatu daftar pertanyaan untuk memperoleh data berupa jawaban-jawaban dari responden.

Dalam penelitian ini digunakan bentuk kuisisioner dengan pertanyaan tertutup yang jenisnya multiple choice, maksudnya bahwa pada setiap pertanyaan kuisisioner sudah terdapat alternatif jawaban yang harus dipilih responden. Sesuai dengan sampel yang diambil dalam penelitian ini maka kuisisioner diperuntukkan bagi 12 responden.

b. Metode wawancara

Pengumpulan data yang dilakukan sipeneliti dengan responden penelitian dengan cara tanya jawab. Tanya jawab tersebut bermaksud untuk mencari keterangan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Sebagaimana definisi wawancara menurut Marzuki (1983:36) yang dimaksud dengan wawancara adalah "Wawancara atau interview merupakan cara mengumpulkan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang tersistematisir yang berlandaskan pada tujuan penelitian".

c. Metode Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini merupakan teknik pengumpulan data sekunder yakni dengan melihat catatan – catatan maupun data – data yang mendukung dalam penelitian. Dalam Penggunaan dokumen – dokumen tersebut diperlukan kecermatan dari peneliti agar data yang diperoleh tidak bias. Hal ini sesuai dengan pendapat Soehartono (2000:71) yang mengemukakan perlu diingat bahwa dokumen – dokumen tersebut ditulis tidak untuk tujuan penelitian sehingga penggunaanya memerlukan kecermatan.

Pada penelitian ini peneliti dalam pengumpulan data dengan metode dokumentasi bersumber dari dokumen tertulis berupa arsip - arsip PT.

JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember antara lain berupa salinan tentang daftar pegawai, laporan target dan realisasi pelaksanaan tugas, dan lain – lain.

1.7.3 Metode Analisis Data

Analisis data dapat dilakukan melalui analisis kualitatif dan analisis kuantitatif sebagaimana dikemukakan oleh Koentjoroningrat (1997:26) “Sesungguhnya analisis data itu dibedakan menjadi dua macam, yaitu kuantitatif dan kualitatif”

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisa kuantitatif untuk pengujian hipotesis dan menggunakan data ordinal didalam menghitung sekaligus mengambil korelasi untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan yang penulis kemukakan dalam perumusan masalah. Alasan yang digunakan dengan memakai data ordinal adalah sebagaimana yang dikemukakan oleh Singarimbun (1989:102) bahwa “Tingkat ukuran ordinal banyak digunakan dalam penelitian sosial terutama untuk mengukur kepentingan, sikap atau persepsi”. alat analisa data kuantitatif penulis menggunakan korelasi rank spearman yaitu untuk mengukur kuatnya hubungan antar dua variabel dengan berdasarkan rank-nya. Alasannya digunakannya teknik korelasi rank spearman menurut Sugiono (2001:106) adalah “Korelasi rank spearman digunakan untuk mencari hubungan dan untuk menguji signifikansi hipotesis asosiatif bila masing – masing variabel yang dihubungkan berbentuk ordinal”.

Rumus Korelasi Rank Spearman :

$$r_{s} = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^N d_i^2}{N^3 - N}$$

Keterangan : r_s = Koefisien Korelasi

N = Jumlah pengamatan

d_1 = Perbedaan rank dari masing – masing pengubah

jika terdapat rank kembar maka digunakan rumus sebagai berikut :

$$r_s = \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum d_i^2}{2\sqrt{(\sum X^2)(\sum Y^2)}}$$

dimana untuk mencari $\sum x$ dan $\sum y$ adalah sebagai berikut

$$\sum X^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum Tx \quad \sum Y^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum Ty$$

dan untuk mengetahui $\sum Tx$ dan $\sum Y$ dapat dicari dengan menggunakan rumus :

$$\sum Tx = t^3 - t \quad \sum Ty = t^3 - i$$

untuk menguji r_s digunakan t-test sebagai berikut :

$$t = r_s \sqrt{\frac{N - 2}{1 - r_s^2}}$$

Keterangan :

R_s = Rho (korelasi rank spearman)

X dan Y = Variasi antar variabel

d_i = Diferensiasi integral (perbedaan derajat integral)

T_x dan T_y = Frekuensi kembar dari variabel X dan Y

t = Nilai kembar dari rank X dan Y

langkah selanjutnya dari analisis tersebut adalah pengukuran taraf kepercayaan atau taraf signifikansi dari hasil penelitian. Dalam hal ini penulis menentukan taraf signifikansi sebesar 95 % dengan batas kesalahan sebesar 5%.

BAB II

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

2.1 Pengantar

Deskripsi lokasi penelitian adalah suatu gambaran daerah / lokasi dimana penelitian ini dilaksanakan. Lokasi yang dijadikan tempat untuk mengadakan penelitian disini adalah PT. JAMSOSTEK (Persero) Cabang Jember JL. Ciliwung No. 11 Jember.

Dengan memperlihatkan deskripsi lokasi penelitian akan membantu peneliti dalam memahami situasi, kondisi, tugas pokok, fungsi, susunan organisasi dan uraian tugas di PT. Jamsostek (Persero) cabang Jember.

Sedangkan gambaran mengenai daerah penelitian ini dapat diperoleh melalui berbagai cara diantaranya melalui pengamatan atau observasi langsung ditambah data – data sekunder yang diperoleh melalui dokumen – dokumen yang berasal dari PT. Jamsostek cabang Jember. Data – data sekunder yang diperoleh dijadikan sebagai pendukung bagi data – data primer yang diperoleh setelah melakukan penelitian.

2.2 Sejarah Singkat Perusahaan

Konsep pemikiran Astek muncul pertama kali kira-kira tahun 1967, yaitu sekitar awal perjuangan orde baru, ketika itu Prof. DR. Awaloeddin Djamin sebagai menteri tenaga kerja membentuk panitia “Jaminan Hari Tua Tenaga Kerja” dimana anggotanya terdiri dari beberapa tokoh untuk merumuskan kebijaksanaan jaminan tenaga kerja pada usia lanjut. Panitia itu sudah bekerja dan menyampaikan beberapa rekomendasi sebagai hasil kerja panitia, tetapi selanjutnya tidak ada kabinet barupun terbentuk yaitu kabinet Pembangunan I.

Kemudian Presiden mengganti lagi beberapa anggota kabinet pada tanggal 9 September 1971. Sekitar tahun inilah muncul gagasan serupa, kali ini diprakarsai oleh BAPPENAS. Sebagai konseptornya terlibat tiga tokoh yaitu Widjojo Nitisastro (Menteri negara urusan pembangunan merangkap ketua BAPPENAS), Emil Salim (Menteri negara penyempurnaan dan penertiban aparatur

negara merangkap wakil ketua BAPPENAS) dan J.B. Sumarlin yang ketika itu belum duduk di dalam kabinet.

Sebagai langkah operasionalnya, hasil rumusan panitia disampaikan kepada Departemen teknis yaitu Departemen Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Koperasi yang ketika itu sudah memasuki periode kabinet pembangunan II.

Konsep ASTEK memang hanya menangani jaminan sosial menyangkut tenaga kerja seperti tercantum dalam UU No. 14 Tahun 1969, dimana salah satu pasalnya menyebutkan "pemerintah menyelenggarakan pertanggungjawaban sosial bagi tenaga kerja". ASTEK dibentuk dengan PP. No. 33 tahun 1977 dan mulai diselenggarakan sejak 1978.

Badan penyelenggara dibentuk berupa Perusahaan Negara, yang dikenal dengan Perum ASTEK berdasarkan PP. No. 33 tahun 1977. Peraturan pemerintah No. 33 mengatur konsepsi, mekanisme dan program asuransi sosial termasuk pengelolaan data. Melalui proses yang panjang, Perum ASTEK resmi berdiri pada tanggal 5 Desember 1977 berdasarkan PP. No. 34 tahun nasional menyelenggarakan jaminan sosial bagi tenaga kerja dengan cara asuransi sosial seperti diatur dalam PP. no. 32 tahun 1977 tentang ASTEK.

Perkembangan Perum ASTEK yang telah fundamental tercapai dalam bentuk hukum pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja dari semula berdasarkan peraturan pemerintah (PP) menjadi undang-undang (UU). Dengan dukungan kuat menteri tenaga kerja Cosmas Batubara, rancangan undang-undang mengenai jaminan sosial tenaga kerja sebagai pelaksana lebih lanjut dari program asuransi sosial tenaga kerja disetujui oleh DPR menjadi UU dan kemudian ditetapkan pemerintah sebagai UU No 3 Tahun 1992 tentang Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja atau disingkat JAMSOSTEK.

Perum ASTEK yang memulai tugasnya dalam situasi cukup berat, keterbatasan sumber daya manusia berhadapan dengan tugas sesegera mungkin melaksanakan Program Asuransi Tenaga Kerja secara luas, berhasil mengatasi berbagai tantangan yang dihadapinya. Pembangunan infrastruktur pemancangan landasan operasional Perum ASTEK di berbagai kota penting di seluruh Indonesia

membuka jalan bagi pelaksanaan Program Asuransi Sosial Tenaga Kerja secara nasional.

Melalui surat keputusan Direksi tanggal 1 Maret 1978 maka di Jember didirikan kantor perwakilan PT. ASTEK (Persero) yang meliputi wilayah kerja : Kabupaten Jember, Bondowoso dan Lumajang. Melalui PP. No 36 / 1995 tentang penetapan badan penyelenggara program Jaminan Sosial Tenaga Kerja tertanggal 22 September 1995 PT. ASTEK (Persero) berubah nama menjadi PT. JAMSOSTEK (Persero) Cabang Jember.

2.3 Dasar Hukum Pendirian

1. UU RI No. 3 Tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Lembaran Negara RI Tahun 1992 No. 14 Tanggal 17 Februari 1992)
2. PP No.14 Tahun 1993 tentang penyelenggaraan program Jamsostek. (Lembaran Negara RI No. 20 tahun 1993 tanggal 27 Februari 1993)
3. PP No. 36 / 1995 tentang Penetapan Badan Penyelenggara Program Jamsostek.
4. PP No. 18 / 1990 tentang perubahan PP No. 33 / 1977 tentang program ASTEK.
5. Keputusan Presiden RI Nomor 22 tahun 1993 tentang penyakit yang timbul karena hubungan kerja tanggal 27 Februari 1993.
6. PP No 19 / 1990 tentang pengalihan Perum ASTEK menjadi perusahaan perseroan.
7. Peraturan Menteri Tenaga Kerja RI Nomor PER-5/MEN/1993 tentang petunjuk teknis pendaftaran kepesertaan, pembayaran iuran, pembayaran santunan, dan pelayanan JAMSOSTEK tanggal 27 Februari 1993.

2.4 Wilayah Kerja, Tugas Pokok dan Kewajiban, Maksud dan Tujuan Berdirinya PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember serta Kegiatan operasional PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember.

2.4.1 Wilayah Kerja PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember

Melalui Surat Keputusan Direksi tanggal 1 Maret 1978 Maka di Jember didirikan kantor perwakilan PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember yang wilayah kerjanya meliputi:

- a. Kabupaten Jember
- b. Kabupaten Situbondo
- c. Kabupaten Lumajang

2.4.2 Tugas Pokok dan Kewajiban PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember

PT. JAMSOSTEK (Persero) kantor Cabang Jember adalah BUMN yang diberi tugas dan wewenang untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja meliputi:

- a. Jaminan Kecelakaan kerja
- b. Jaminan Kematian
- c. Jaminan Hari tua
- d. Jaminan pemeliharaan kesehatan.

PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember merupakan salah satu sarana jaminan kesejahteraan bagi pekerja dan keluarganya, dalam aktivitasnya mempunyai kewajiban sebagai berikut:

- a. Melakukan penyuluhan pendaftaran baik kepada perusahaan maupun kepada tenaga kerjanya serta memelihara arsip dan pemutakhiran data peserta sebagai dasar dari administrasi peserta.
- b. Melakukan pelayanan jaminan dan pelayanan kepesertaan.
- c. Memberikan pembinaan serta pengembangan personil agar tercipta ketenangan, disiplin dan gairah kerja untuk mencapai produktifitas kerja yang tinggi.
- d. Memberitahukan kewajiban perusahaan untuk membayar iuran berdasarkan dokumen kelengkapannya seperti daftar gaji, mutasi tenaga kerja peserta.
- e. Melakukan berbagai macam perhitungan lain sebagai dasar penetapan tingkat jaminan serta penyusunan data statistik.

- f. Melakukan pengolahan dana dalam bentuk-bentuk investasi yang ditetapkan atas dasar kebijaksanaan analisa investasi.
- g. Mencukupi kebutuhan sarana atau prasarana kerja, mengadministrasikan dan pengaturan penggunaannya dengan sebaik-baiknya.
- h. Menyelenggarakan administrasi keuangan terutama berupa penyusunan anggaran perusahaan, penerimaan iuran pembayaran jaminan, pembiayaan perusahaan serta penyusunan laporan keuangan.
- i. Melakukan pengawasan dan pengendalian di seluruh bidang dan aspek kehidupan organisasi agar dapat dicapai daya guna dan hasil guna yang tinggi.
- j. Mengumpulkan dan mengolah data penyelenggaraan JAMSOSTEK, menyusun dan menyampaikan laporan dan data statistik yang diperlukan.

2.4.3 Maksud dan Tujuan PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember.

Maksud didirikannya PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember adalah untuk memberikan perlindungan bagi tenaga kerja terhadap resiko hari tua, kecelakaan kerja, sakit, dan cacat akibat kerja, serta kematian.

Tujuan didirikannya PT. JAMSOSTEK (Persero) Cabang Jember adalah:

- a. Memberikan perlindungan bagi tenaga kerja.
- b. Memberikan ketenangan kerja
- c. Menunjang pembangunan nasional.

2.4.4 Kegiatan Operasional PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember.

PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember , dalam kegiatan operasionalnya menawarkan program-program yaitu:

1. Program Pelayanan Jaminan yang meliputi:

- a. Jaminan Kecelakaan Kerja.

Jaminan yang diberikan kepada setiap tenaga kerja yang tercatat sebagai peserta Jamsostek yang mengalami resiko kecelakaan kerja yang terjadi dalam perjalanan berangkat dari rumah melalui jalan yang biasa / wajar

dilalui maupun penyakit akibat kerja yang merupakan resiko bagi tenaga kerja yang melakukan kerja

Jaminan kerja yang diberikan oleh PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember berupa:

1. Biaya pengangkutan tenaga kerja yang mengalami kecelakaan kerja ke Rumah Sakit dan atau kerumahnya, termasuk biaya pertolongan pertama pada kecelakaan
2. Biaya pemeriksaan, pengobatan dan atau perawatan selama di Rumah Sakit, termasuk rawat jalan.
3. Biaya rehabilitasi berupa alat bantu (orthese) dan atau alat ganti (prothese) bagi tenaga kerja yang anggota badannya hilang atau tidak berfungsi akibat kecelakaan kerja.
4. Santunan berupa uang yang meliputi :
 - a. Santunan sementara tidak mampu bekerja
 - b. Santunan cacat sebagian untuk selama – lamanya
 - c. Santunan cacat total untuk selama – lamanya baik fisik maupun mental, dan atau
 - d. Santunan kematian.

b. Jaminan Kematian.

Jaminan yang diberikan kepada setiap tenaga kerja yang tercatat sebagai peserta Jamsostek meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja. Jaminan ini diberikan kepada keluarganya karena dengan meninggal dunia tenaga kerja tersebut mengakibatkan terputusnya penghasilan dan sangat berpengaruh pada kehidupan sosial ekonomi bagi keluarga yang ditinggalkan.

Jaminan kematian yang diberikan PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember berupa:

1. Biaya pemakaman.
2. Santunan kematian.

c. Jaminan Hari Tua.

Jaminan yang diberikan kepada tenaga kerja yang tercatat sebagai peserta Jamsostek yang memasuki usia 55 th, tenaga kerja yang mengalami cacat total akibat kecelakaan kerja atau meninggal sebelum 55 th akan mendapatkan jaminan hari tua yang berasal dari iuran yang dihimpun semenjak menjadi peserta Jamsostek ditambah bunga setiap tahunnya.

d. Jaminan Pemeliharaan Kesehatan.

Jaminan Pemeliharaan Kesehatan ini dimaksudkan untuk meningkatkan produktivitas tenaga kerja sehingga dapat melaksanakan tugas sebaik-baiknya dan merupakan upaya kesehatan di bidang penyembuhan (kuratif). Oleh karena upaya penyembuhan memerlukan dana yang tidak sedikit dan memberatkan jika dibebankan kepada perorangan. Jaminan Pemeliharaan Kesehatan ini selain untuk tenaga kerja yang bersangkutan juga untuk keluarganya maksimal 3 anak.

Adapun jaminan pemeliharaan kesehatan yang diberikan oleh PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember berupa:

1. Rawat - jalan tingkat I.

Yaitu semua jenis pemeliharaan kesehatan perorangan yang dilakukan di Pelaksana Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. Pelaksana Pelayanan Kesehatan terdiri dari :

- a. Balai pengobatan
- b. Puskesmas
- c. Dokter Praktek Swasta
- d. Rumah Sakit
- e. Rumah Bersalin
- f. Rumah Sakit Bersalin
- g. Apotik
- h. Optik
- i. Perusahaan alat – alat kesehatan

Pelayanan rawat jalan tingkat pertama sebagaimana yang dimaksudkan, meliputi :

- a. Bimbingan dan konsultasi kesehatan
 - b. Pemeriksaan kehamilan, nifas, dan ibu menyusui
 - c. Keluarga Berencana
 - d. Imunisasi bayi, anak dan ibu hamil
 - e. Pemeriksaan dan pengobatan dokter umum
 - f. Pemeriksaan dan pengobatan dokter gigi
 - g. Pemeriksaan laboratorium sederhana
 - h. Tindakan medis sederhana
 - i. Pemberian obat – obatan dengan berpedoman kepada Daftar Obat Esensial Nasional Plus (DOEN PLUS), atau generik
 - j. Rujukan ke rawat tingkat lanjutan.
2. Rawat – jalan tingkat Lanjutan.
- Yaitu semua jenis pemeliharaan kesehatan perorangan yang merupakan rujukan (lanjutan) dari Pelaksana Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. Pelayanan rawat jalan tingkat lanjutan sebagaimana dimaksud, meliputi :
- a. Pemeriksaan dan pengobatan oleh dokter spesialisasi
 - b. Pemeriksaan penunjang diagnostik lanjutan
 - c. Pemberian obat – obatan DOEN Plus atau generik
 - d. Tindakan khusus lainnya.
3. Rawat Inap.
- Yaitu pemeliharaan kesehatan Rumah Sakit dimana penderita tinggal / mondok sedikitnya satu hari berdasarkan rujukan dari Pelaksana Pelayanan Kesehatan atau Rumah Sakit Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan lain. Pelaksana pelayanan kesehatan rawat inap adalah rumah sakit pemerintah pusat dan daerah serta rumah sakit yang ditunjuk. Pelayanan rawat inap sebagaimana yang dimaksud, meliputi:
- a. Pemeriksaan dokter
 - b. Tindakan medis
 - c. Penunjang Diagnostik
 - d. Pemberian obat – obatan DOEN Plus atau generik
 - e. Menginap dan makan

4. Pemeriksaan Kehamilan dan Persalinan.

Yaitu pertolongan persalinan normal, tidak normal dan atau gugur kandungan

Pemeriksaan kehamilan dan persalinan yang dimaksud, meliputi :

- a. Pemeriksaan kehamilan oleh dokter umum atau bidan
- b. Pertolongan persalinan oleh dokter umum atau bidan atau dukun beranak yang diakui
- c. Perawatan ibu dan bayi
- d. Pemberian obat – obatan DOEN Plus atau generik
- e. Menginap dan makan
- f. Rujukan ke Rumah Sakit atau Rumah Sakit Bersalin

5. Penunjang Diagnostik.

Yaitu semua pemeriksaan dalam rangka menegakkan diagnosa yang dipandang perlu oleh pelaksana Pengobatan Lanjutan dan dilaksanakan di bagian diagnostik, rumah sakit atau di fasilitas khusus itu.

Pelayanan penunjang diagnostik sebagaimana yang dimaksud, meliputi :

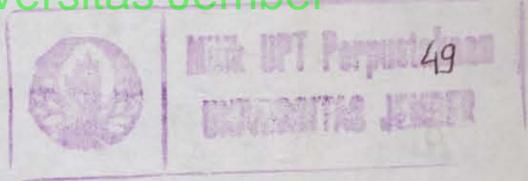
- a. Pemeriksaan laboratorium
- b. Pemeriksaan radiologi
- c. Pemeriksaan :
 - Electro Encephalography (EEG)
 - Electro Cardiography (ECG)
 - Ultra Sonography (USG)
- d. Pemeriksaan diagnostik lainnya

6. Pelayanan Khusus.

Yaitu pemeliharaan kesehatan yang memerlukan perawatan khusus bagi penyakit tertentu serta pemberian alat – alat organ tubuh agar dapat berfungsi seperti semula.

Pelayanan Khusus sebagaimana yang dimaksud meliputi :

- a. Kacamata
- b. Prothese mata
- c. Prothese gigi



- d. alat bantu dengar
 - e. Prothese anggota gerak
7. Gawat darurat.

Yaitu suatu keadaan yang memerlukan pemeriksaan medis segera, yang apabila tidak dilakukan akan menyebabkan hal yang fatal bagi penderita.

Pelayanan gawat darurat sebagaimana yang dimaksud, meliputi :

- a. Pemeriksaan dan pengobatan
- b. Tindakan medik
- c. Pemberian obat – obatan DOEN Plus atau generik
- d. Rawat inap

Penyakit yang memerlukan pelayanan gawat darurat, meliputi :

1. Kecelakaan dan ruda paksa bukan karena kecelakaan kerja
2. Serangan jantung
3. Serangan asma berat
4. Kejang
5. Pendarahan berat
6. Muntah berak disertai dehidrasi
7. Kehilangan kesadaran (koma) termasuk epilepsi atau ayan
8. Keadaan gelisah pada penderita gangguan jiwa
9. Persalinan dengan kelahiran mendadak, pendarahan, ketuban pecah dini.

2.5. Struktur Organisasi PT. JAMSOSTEK (Persero) Cabang Jember.

Struktur organisasi merupakan pedoman bagi para karyawan dalam melaksanakan tugas kewajiban. Dengan demikian para karyawan akan lebih mudah memahami tugas-tugas, fungsi-fungsi serta hubungan kerjanya. Adapun fungsi utama dan uraian tugas pada masing-masing bagian akan diuraikan dibawah ini.

a. Kepala Kantor Cabang

Fungsi utama.

Mengarahkan, merencanakan dan mengendalikan kegiatan kantor cabang yang meliputi kegiatan pemasaran, pelayanan peserta, administrasi kepesertaan administrasi kepesertaan dan iuran akuntansi, SDM dan umum untuk memastikan tercapainya target kantor cabang yang dipimpinnya dan menciptakan kinerja sehat/sangat sehat dari kantor cabang.

Uraian tugas.

1. Menyusun Rencana Kerja dan anggaran Kantor Cabang.
2. Merencanakan pengendalian kegiatan kerja untuk pencapaian kinerja kantor cabang.
3. Melakukan identifikasi dan tindakan koreksi terhadap penyimpangan yang terjadi agar dipatuhi ketentuan yang berlaku.
4. Mengarahkan tersusunnya peta potensi kepesertaan dan penyebaran PPK untuk tercapainya target pemasaran.
5. Mengarahkan dan mengendalikan terselenggaranya pelayanan kepada peserta, perusahaan dan PPK.
6. Mengarahkan dan mengendalikan personil, sarana dan prasarana untuk kelancaran penyelenggaraan usaha.
7. Mengkoordinasikan terselenggaranya sistem informasi kantor cabang.
8. Mengarahkan dan mengendalikan pembuatan laporan dan kegiatan administratif seluruh bidang agar dapat dijadikan secara benar, tepat dan akurat.
9. Membuat, menyusun dan menilai rencana kerja bawahannya untuk menilai kinerja individu.
10. Melaksanakan tugas-tugas lainnya sesuai instruksi kepala kantor wilayah.

b. Bidang Pemasaran

Fungsi utama

Merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan fungsi dan kebijakan pemasaran dicabang dan melakukan implementasi kebijakan pemasaran untuk memastikan tercapainya target kepesertaan dan iuran.

Uraian Tugas

1. Menghimpun informasi dari berbagai instansi dan organisasi terkait untuk mendapatkan data perusahaan sebagai dasar untuk menyusun data potensi dan menetapkan target kepesertaan.
2. Menyusun rencana kerja bidang pemasaran setiap bulan, untuk dijadikan rencana kerja kantor cabang termasuk penyesuaian setelah adanya RKAP yang diputuskan kantor pusat.
3. Menyusun rencana dan strategi untuk tindak lanjut PWBD dan membagi data PWBD untuk ditindaklanjuti oleh Account Officer.
4. Melakukan pembinaan terhadap Account Officer untuk tercapainya tertib administrasi (kepesertaan, iuran, DUTK, penyelesaian rekonsiliasi).
5. Mengendalikan pelayanan administrasi kepesertaan serta keluhan peserta untuk mewujudkan kepuasan peserta.
6. Memonitor penyampaian data upah secara bulanan dari perusahaan untuk kelancaran penerbitan P/DSJHT.
7. Melakukan kerjasama dengan mitra kerja dalam bentuk kerjasama operasional (KSO) untuk mendukung tercapainya target kepesertaan dan iuran.
8. Memastikan terselenggaranya laporan yang benar dan akurat serta tepat waktu.
9. Melakukan pembinaan terhadap bawahannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

c. Account Officer (Petugas Lapangan)

Fungsi Utama.

Melakukan perluasan dan pembinaan kepesertaan guna tercapainya target dan tertib kepesertaan.

Uraian Tugas.

1. Membuat rencana kerja perluasan dan pembinaan kepesertaan sesuai target yang telah ditentukan.
2. Membuat dan mengirimkan SPP yang dilampiri F1

3. Meneliti dokumen pendaftaran kepesertaan dan upah tenaga kerja, menghitung dan menerbitkan penetapan iuran.
4. Menindaklanjuti PDS.
5. Merekam data kepesertaan, meneliti serta mengoreksi data mutasi kepesertaan.
6. Melakukan validasi hasil rekonsiliasi, menindaklanjuti dan memonitor hasil rekonsiliasi.
7. Meneliti keakuratan SPI dan menindaklanjuti SPI ke perusahaan.
8. Mengirimkan sertifikat dan KPJ, KPK dan DUTK, P/PSJHT dll ke perusahaan.
9. Memonitor, mengevaluasi dan membuat laporan atas rencana kerja.
10. Membuat laporan hasil kegiatan perluasan pembinaan kepesertaan dan penyelesaian D/PSJHT setiap bulan.
11. Melaksanakan tugas lainnya sesuai instruksi kepala bidang operasi demi kelancaran kantor cabang.

d. Petugas Administrasi Pemasaran

Fungsi utama.

Melaksanakan administrasi kegiatan bidang pemasaran untuk kelancaran kegiatan bidang pemasaran.

Uraian Tugas.

1. Melakukan perekaman data potensi.
2. Mencocokkan antara data potensi dengan data base data potensi.
3. Menerbitkan daftar PWBD
4. Mengagendakan formulir pendaftaran dan administrasi kepesertaan.
5. Mendistribusikan dokumen/ formulir yang telah diagendakan atau dicatat.
6. Menerbitkan Surat Pemberitahuan Iuran (SPI) untuk disahkan oleh Account Officer.
7. Melaksanakan tugas lainnya sesuai instruksi atasan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
8. Membuat laporan hasil kegiatan yang benar dan tepat.

e. Bidang Pelayanan

Fungsi utama.

Merencanakan, melaksanakan, mengoordinasi dan mengendalikan fungsi dan kebijakan pelayanan di Cabang untuk memastikan kelancaran pelayanan jaminan.

Uraian Tugas:

1. Menyusun rencana kerja bidang pelayanan untuk dijadikan rencana kerja kantor cabang termasuk penyesuaian setelah adanya RKAP yang ditetapkan kantor pusat.
2. Mengendalikan pelayanan jaminan serta menanggapi keluhan peserta untuk mewujudkan kepuasan peserta.
3. Memverifikasi berkas penetapan jaminan untuk menetapkan sesuai kewenangannya.
4. Mengendalikan penyelesaian kasus klaim yang belum/tidak ditindaklanjuti oleh peserta, untuk penyelesaian Klaim pending.
5. Melakukan negosiasi dan pembuatan ikatan kerjasama dengan PPK serta melakukan pengendalian biaya dan pelaksanaan pelayanan kesehatan untuk kelancaran pelayanan.
6. Memastikan terselenggaranya laporan yang benar dan akurat serta tepat waktu.
7. Melakukan pembinaan terhadap bawahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

f. Customer Services Officer (Pelayanan Konsumen).

Fungsi utama.

Melakukan verifikasi dokumen kepesertaan, iuran, jaminan dan memberikan pelayanan meliputi pelayanan kepesertaan, iuran, pengajuan jaminan serta memberikan informasi dan menangani keluhan peserta dan mengendalikan administrasi penggabungan Saldo Hari Tua (Amalgamasi)

Uraian Tugas.

1. Memberikan pelayan informasi program JAMSOSTEK dan menerima keluhan peserta untuk meningkatkan pelayanan yang cepat dan akurat.

2. Menerima, meneliti kelengkapan dan keabsahan dokumen pendaftaran, dokumen pembayaran iuran dan dokumen pengajuan pembayaran jaminan untuk menjamin pelayanan yang baik dan benar.
3. Menerima dan memeriksa dokumen permintaan koreksi sertifikat, KPJ, KPK, dan PSJHT.
4. Menerima surat keterangan perawatan RS dan menyerahkan surat jaminan rawat pada peserta.
5. Menerbitkan kuitansi/voucer iuran dan mencetak daftar penerimaan iuran harian.
6. Menetapkan besarnya JHT/JKM sesuai batas kewenangan, menerbitkan kuitansi/voucher jaminan (JHT/JKM) dan mencetak pembayaran jaminan secara harian.
7. Menerbitkan surat pemberitahuan klaim JHT/JKM yang siap bayar.
8. Memastikan terselenggaranya laporan yang benar dan akurat serta tepat waktu.
9. Melaksanakan tugas lainnya sesuai instruksi kepala bidang untuk kelancaran kegiatan bidang pelayanan.

g. Verifikator

Fungsi utama.

Melakukan verifikasi, meneliti kasus, dan menetapkan klaim JPK dan JKK serta melakukan perhitungan biaya perkapita, pembinaan dan koordinasi dengan PPK dalam memberikan pelayanan JPK.

Uraian Tugas.

1. Menertibkan surat konfirmasi tahap I dan pengecekan data atau kasus yang dianggap meragukan sebagai bahan penyelesaian penetapan jaminan.
2. Melakukan Verifikasi, merekam dan menetapkan klaim JKK dan JPK baik kapitasi maupun free for service.
3. Membuat voucher dan BPJ klaim JPK dan JKK.
4. Menginformasikan klaim JKK siap bayar ke perusahaan / ahli waris.
5. Menyajikan laporan bulanan kasus dan jaminan yang dibayarkan.

6. Melaksanakan tugas lain sesuai instruksi Kabid Pelayanan untuk kelancaran kegiatan bidang pelayanan.

h. Bidang Keuangan

Fungsi utama:

Mengorganisir fungsi keuangan : anggaran, perpajakan, pengelolaan kas dan pembukuan di kantor cabang untuk memastikan berjalannya sistem keuangan.

Uraian Tugas.

1. Bertanggung jawab atas penyusunan laporan keuangan kantor cabang.
2. Mengkoordinir penyusunan RKAP di kantor cabang.
3. Bertanggung jawab atas pengendalian anggaran di kantor cabang.
4. Melakukan otorisasi pengeluaran kas dan bank.
5. Melakukan kas opname secara harian.
6. Mengendalikan saldo R/C sesuai dengan kerjasama Bank.
7. Mengkoordinir tindak lanjut temuan hasil pemeriksaan intern dan ekstern.
8. Melakukan pengolahan investasi sesuai kebijaksanaan kantor pusat.
9. Bertanggung jawab atas administrasi dan pemenuhan kewajiban kepada negara (pajak).
10. Melakukan posting harian terhadap transaksi keuangan.

i. Kasir

Fungsi utama.

Melaksanakan pembayaran dan penerimaan uang tunai secara benar dan akurat.

Uraian Tugas.

1. Mengelola ketersediaan uang tunai sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Melakukan pembayaran jaminan dan BUBM.
3. Menerima iuran dan penerimaan lainnya melalui kas.
4. Melakukan penyetoran iuran yang diterima secara tunai ke bank.
5. Melakukan pencatatan transaksi tunai di buku kasir.
6. Melakukan pencocokan saldo kas dengan fisik uang.
7. Mempersiapkan data pendukung kas opname.
8. Menyerahkan berkas-berkas transaksi setiap hari ke pembukuan.

9. Melakukan pencatatan cek yang dilakukan dibuku cek (cek register).
10. Menyimpan surat-surat berharga.
11. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya sesuai instruksi kepala badan keuangan.

j. Bidang Tekhnologi Informasi

Fungsi utama.

Merencanakan, melaksanakan, mengoordinasikan dan mengendalikan penggunaan hardware, software dan jaringan untuk mengoptimalkan dan menjamin tetap beroperasi perangkat komputer di Kantor Cabang, serta mengelola database dan aplikasinya untuk memberikan pelayanan kepada peserta.

Uraian Tugas.

1. Menyusun, merencanakan kebutuhan sarana pengolahan data kantor cabang.
2. Mengendalikan memelihara peralatan dan fasilitas komputer meliputi perangkat keras, perangkat lunak berikut jaringannya.
3. Memastikan terselenggaranya pemutakhiran pangkalan data.
4. Mengirim data kepesertaan (iuran jaminan dan keuangan) secara periodik untuk data warehouse.
5. Merencanakan, memelihara pengamanan data dan sistem komputerisasi untuk kelangsungan operasional.
6. Memonitor perkembangan pemakaian space pangkalan data(database) dengan mengevaluasi kapasitas pusat data (server) untuk kelancaran pengolahan data.
7. Memastikan terselenggaranya laporan yang benar dan akurat serta tepat waktu.
8. Melakukan pembinaan terhadap bawahannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
9. Membuat, menyusun dan menilai SKI bawahannya untuk penilaian.
10. Melakukan tugas-tugas lain-lain sesuai dengan instruksi dari kepala cabang dalam rangka kelancaran tugas kantor cabang.

k. Data Administrator

Fungsi utama.

Melakukan pemeliharaan dan mengatur kewenangan sistem dan database

Uraian Tugas.

1. Melakukan pemeliharaan dan menjaga keamanan database.
2. Melakukan pengiriman data kepesertaan, iuran jaminan ke kantor pusat.
3. Mengatur kewenangan pemakaian sistem.
4. Melakukan backup data untuk kelangsungan operasional (*backup, security dan recovery*)
5. Mengatur dan menganalisa alokasi space database.
6. melaksanakan tugas lain sesuai instruksi atasan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
7. Menyusun laporan kegiatan yang benar dan tepat.

l. Data Operator

Fungsi utama.

Melakukan pengolahan data - data dan pencetakan sertifikat, KPJ, KPK, SPA, SPI, DUTK, KPJ duplikat, D/PSJHT, listing KPK, daftar bertanggung.

Uraian Tugas.

1. Merekam dan mengolah / mengkonversi seluruh data-data.
2. Menerbitkan hasil proses data kepesertaan (sertifikat, KPJ, KPK, SPA, SPI, DUTK, KPJ duplikat, D/PSJHT, listing KPK, daftar bertanggung)
3. Melakukan distribusi keluaran.
4. Memastikan tersedianya kebutuhan material pencetakan.
5. Melaksanakan tugas lain sesuai instruksi atasan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
6. Menyusun laporan kegiatan yang benar dan tepat

m. Pesuruh.

Fungsi Utama.

Melaksanakan kegiatan kerumahtanggaan.

Uraian Tugas.

1. Merawat dan memelihara peralatan rumah tangga kantor.

2. Menyiapkan keperluan sehari – hari (air minum, makan dll)
3. Menyiapkan peralatan dan konsumsi rapat.
4. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan instruksi atasan.
5. Menyusun laporan kegiatan yang benar dan tepat.

2.6. Kepegawaian

Karyawan adalah unsur utama yang berperan penting di dalam organisasi. Oleh karena itu perlu kiranya untuk mengetahui keadaan karyawan yang ada di lingkungan kerja PT. JAMSOSTEK (Persero) Cabang Jember yang berjumlah 12 orang karyawan. Adapun gambaran secara rinci dapat penulis jelaskan keadaan karyawan berdasarkan status kepegawaian, jenis kelamin, tingkat umur, dan tingkat pendidikan.

2.6.1 Keadaan Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin.

Tabel 3. Keadaan karyawan PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember berdasarkan jenis kelamin.

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1.	Laki-laki	10	83,33 %
2.	Perempuan	2	16,67 %
Jumlah		12	100 %

Sumber: Bagian Personalia dan Umum

2.6.2 Keadaan Karyawan berdasarkan tingkat umur.

Tabel 4. Keadaan Karyawan PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember berdasarkan tingkat umur.

No	Kelompok umur	Jumlah	Prosentase
1	< 30 Thn	4	33,33%
2	31-39 Thn	3	25%
3	40-49 Thn	4	33,33%
4	50-59 Thn	1	8,33%
Jumlah		12	100%

Sumber: Bagian Personalia dan Umum

2.6.3 Keadaan Karyawan berdasarkan tingkat umur.

Tabel 4: Keadaan Karyawan PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember berdasarkan tingkat umur.

No	Kelompok umur	Jumlah	Prosentase
1	< 30 Thn	4	33,33%
2	31-39 Thn	3	25%
3	40-49 Thn	4	33,33%
4	50-59 Thn	1	8,33%
	Jumlah	12	100%

Sumber: Bagian Personalia dan Umum

2.6.4 Keadaan Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 5: Keadaan Karyawan PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember berdasarkan tingkat pendidikan.

No.	Tingkat pendidikan	L	P	Jumlah	Prosentase
	<u>Pendidikan Tinggi</u>				
1	S2	0	0	0	
2	S1	5	1	6	
	Jumlah	5	1	6	50%
	<u>Pendidikan menengah</u>				
3	DIII	2	0	2	
4	SMA	1	1	2	
5	SMEA	2	0	2	
	Jumlah	5	1	6	50%
	<u>Pendidikan rendah</u>				
6	SD	0	0	0	
7	Non SD	0	0	0	
	Jumlah	0	0	0	0
	Total	10	2	12	100%

BAB III

PENYAJIAN DATA VARIABEL PENELITIAN

3.1 Pengantar

Dalam bab ini akan disajikan data empiris yang didapatkan dilapangan sesuai dengan variabel penelitian. Data ini adalah untuk mencari hubungan antara variabel penelitian.

Adapun variabel penelitian yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Pengaruh (X), yaitu Kompetensi Pegawai
2. Variabel Terpengaruh (Y), yaitu Kualitas Pelayanan

3.2 Variabel Kompetensi Pegawai

Pada setiap kegiatan organisasi, kompetensi pegawai merupakan salah satu aspek penting bagi organisasi dalam mewujudkan tujuan organisasi. Kompetensi dapat diukur dari tingkat pendidikan, tingkat pelatihan, tingkat pengalaman. Agar lebih jelas gambaran masing – masing indikator tersebut, maka berikut ini diuraikan satu – persatu beserta data yang diperoleh peneliti dilapangan berdasarkan skor yang ada.

3.2.1 Tingkat pendidikan

Pendidikan adalah suatu usaha atau kegiatan untuk meningkatkan kemampuan atau mengembangkan cara berfikir para pegawai sehingga pegawai akan lebih tanggap terhadap berbagai masalah yang akan muncul dan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik – baiknya.

Item – item dari indikator tingkat pendidikan

- a. Pendidikan rendah, jika pendidikan terakhir yang dicapai adalah sekolah dasar dan sederajat.
- b. Pendidikan sedang, jika pendidikan terakhir yang dicapai adalah pendidikan menengah setingkat SLTP, SLTA dan sederajat.
- c. Pendidikan tinggi, jika pendidikan terakhir yang dicapai adalah termasuk kategori pendidikan tinggi, yaitu universitas, institut dan sederajat.

Adapun data berikut ini merupakan skor jawaban yang diperoleh dari responden berkaitan dengan indikator tingkat pendidikan dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 6. Data berdasarkan skor jawaban responden terhadap indikator tingkat pendidikan.

Responden	Skor Jawaban Responden			Total Skor
	1	2	3	
1	1	3	3	7
2	1	2	3	6
3	1	3	3	7
4	1	3	3	7
5	1	3	3	7
6	1	2	3	6
7	1	2	3	6
8	1	3	3	7
9	1	3	3	7
10	1	3	3	7
11	1	3	3	7
12	1	3	3	7

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2003

3.2.2 Tingkat Pelatihan

Latihan merupakan suatu bentuk pendidikan non formal yang dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai ketrampilan dan teknik pelaksanaan kerja sehingga membantu membantu pegawai dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya sesuai yang diperlukan organisasi dalam usaha mencapai tujuan.

Adapun item – item dalam indikator tingkat pelatihan adalah :

1. Pelatihan kerja rendah, bila pegawai belum pernah mengikuti diklat.
2. Pelatihan kerja sedang, bila pegawai pernah mengikuti 1-3
3. Pelatihan kerja tinggi, bila pegawai pernah mengikuti lebih dari 3 kali.

Adapun data berikut ini merupakan skor jawaban yang diperoleh dari responden berkaitan dengan indikator tingkat pelatihan dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 7: Data skor jawaban responden terhadap indikator tingkat pelatihan.

Responden	Skor Jawaban Responden			Total Skor
	1	2	3	
1	1	2	3	6
2	1	3	3	7
3	1	2	3	6
4	2	3	3	8
5	1	3	3	7
6	1	3	3	7
7	1	2	3	6
8	1	3	3	7
9	1	3	3	7
10	1	3	3	7
11	2	3	3	8
12	1	2	3	6

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2003

3.2.3 Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja adalah Keseluruhan pelajaran yang dipetik oleh seorang pegawai dalam jumlah masa kerja, dimana pengalaman tersebut akan meningkatkan kemampuan dan kecakapan pegawai yang bersangkutan dan dapat dijadikan menjadi penuntun dari pegawai dalam melaksanakan tugas – tugas yang dibebankan kepadanya.

Adapun item – item dalam indikator pengalaman kerja, yaitu:

1. Pengalaman kerja rendah, jika masa kerjanya 1 – 5 tahun
2. Pengalaman kerja sedang, jika masa kerjanya 6 – 10 tahun
3. Pengalaman kerja tinggi, jika masa kerjanya diatas 11 tahun

Adapun data berikut ini merupakan skor jawaban yang diperoleh dari responden berkaitan dengan indikator tingkat pengalaman kerja dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 8: Data skor jawaban responden terhadap indikator tingkat pengalaman kerja.

Responden	Skor Jawaban Responden			Total Skor
	1	2	3	
1	2	2	3	7
2	2	3	3	8
3	2	3	3	8
4	2	2	3	7
5	2	3	3	8
6	2	3	3	8
7	1	3	3	7
8	2	3	3	8
9	2	3	3	8
10	2	3	3	8
11	2	2	3	7
12	2	2	3	7

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2003

Selanjutnya total skor data untuk masing – masing indikator dari variabel kompetensi pegawai digabung dalam satu tabel yang merupakan data keseluruhan variabel kompetensi pegawai dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 9 : Data berdasarkan skor responden terhadap variabel kompetensi pegawai

responden	Total skor jawaban responden			Total skor
	X1	X2	X3	
1	7	6	7	20
2	6	7	8	21
3	7	6	8	21
4	7	8	7	22
5	7	7	8	22
6	6	7	8	21
7	6	6	7	19
8	7	7	8	22
9	7	7	8	22
10	7	7	8	22
11	7	8	7	22
12	7	6	7	20

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2003

3.3 Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Dalam penelitian ini untuk variabel kualitas pelayanan (Y) penulis mempunyai lima indikator, yaitu :

3.3.1 Bukti langsung (*Tangibles*)

Yaitu merupakan bukti langsung dari proses pelayanan yang berfokus pada penampilan barang atau jasa meliputi fasilitas perkantoran, peralatan pegawai dan sarana komunikasi.

Item – item dalam indikator bukti langsung, yaitu:

- Fasilitas fisik kantor berupa ruangan kerja
- Fasilitas fisik kantor berupa sarana meja dan kursi.
- Alat komunikasi berupa telepon yang digunakan pegawai dalam melayani pengguna jasa.
- Peralatan mutakhir berupa komputer
- Penampilan fisik pegawai

Adapun data berikut ini merupakan skor jawaban yang diperoleh dari responden berkaitan dengan indikator bukti langsung dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 10: Data berdasarkan skor jawaban responden terhadap indikator bukti langsung.

Responden	Skor Jawaban Responden					Total Skor
	1	2	3	4	5	
1	2	2	2	3	3	12
2	2	2	3	3	3	13
3	2	3	3	3	3	14
4	3	3	3	3	3	15
5	3	3	2	3	3	14
6	3	3	3	3	3	15
7	2	3	3	3	3	14
8	2	3	3	3	2	13
9	3	3	3	3	3	15
10	2	2	3	3	3	13
11	3	3	3	3	3	15
12	2	3	3	3	3	14

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2003

3.3.2 Keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Segera alam arti tidak menunda – menunda dan mengulur waktu sedangkan akurat berarti tidak ada kesalahan atau

penyimpangan dalam proses pemberian pelayanan yang berkaitan dengan prosedur.

Item – itemnya terdiri dari :

- a. Kemauan pegawai dalam melayani dengan segera dalam arti tidak menunda – menunda waktu.
- b. Ketepatan layanan yang diberikan pegawai kepada konsumen.
- c. Pegawai mampu memberikan informasi yang jelas kepada pengguna jasa.

Adapun data berikut ini merupakan skor jawaban yang diperoleh dari responden berkaitan dengan indikator keandalan dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 11: Data berdasarkan skor jawaban responden terhadap indikator keandalan.

Responden	Skor Jawaban Responden			Total Skor
	1	2	3	
1	3	2	3	8
2	3	3	3	9
3	2	3	3	8
4	3	3	3	9
5	3	3	3	9
6	3	3	3	9
7	3	2	3	8
8	3	3	3	9
9	3	3	3	9
10	3	3	3	9
11	3	3	3	9
12	2	3	3	8

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2003

3.3.3 Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap adalah kesigapan dan kecepatan pegawai dalam melayani pengguna jasa dan menyelesaikan serta menanggapi keluhan pengguna jasa.

Item –itemnya terdiri dari :

- a. Kesanggupan menyelesaikan masalah dengan segera
- b. Pegawai selalu bersedia membantu setiap masalah yang dikeluhkan pengguna jasa.
- c. Mampu menyelesaikan masalah secara tepat.

Adapun data berikut merupakan skor jawaban diperoleh dari responden berkaitan dengan indikator daya tanggap dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 12: Data berdasarkan skor jawaban responden terhadap indikator daya tanggap.

Responden	Skor Jawaban Responden			Total Skor
	1	2	3	
1	2	3	2	7
2	3	2	3	8
3	3	3	3	9
4	3	2	3	8
5	3	2	3	8
6	3	3	3	9
7	3	3	2	8
8	3	2	3	8
9	3	3	3	9
10	3	3	3	9
11	3	3	3	9
12	2	3	2	7

Sumber :Data Primer yang diolah tahun 2003

3.3.4 Jaminan (*assurance*)

Jaminan yang diberikan pegawai dengan pengetahuan, keterampilan, perhatian dan sikap sopan santun untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

Item – itemnya terdiri dari :

- a. Pegawai mempunyai sifat tanggung jawab dalam melayani pengguna jasa.
- b. Kesopansantunan pegawai dalam melayani pengguna jasa.

Adapun data berikut ini merupakan skor jawaban yang diperoleh dari responden berkaitan dengan indikator jaminan dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 13 : Data skor jawaban responden terhadap indikator jaminan.

Responden	Skor Jawaban Responden		Total Skor
	1	2	
1	3	3	6
2	3	3	6
3	3	3	6
4	3	3	6
5	3	3	6
6	3	3	6
7	3	3	6
8	3	3	6
9	3	3	6
10	3	3	6
11	3	3	6
12	3	3	6

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2003

3.3.5 Empati (*empathy*)

Yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan dan komunikasi yang baik, perhatian khusus, serta memahami kebutuhan pengguna jasa.

Item – itemnya terdiri dari :

- a. Pegawai memberikan perhatian yang khusus kepada pengguna jasa.
- b. Pegawai memahami kebutuhan pengguna jasa.
- c. Terjalin komunikasi yang baik dengan pengguna jasa.

Adapun data berikut ini merupakan skor jawaban yang diperoleh dari responden berkaitan dengan indikator empati dapat dilihat dalam tabel berikut

Tabel 14: Data berdasarkan skor jawaban responden terhadap indikator empati.

Responden	Skor Jawaban Responden			Total Skor
	1	2	3	
1	2	2	2	6
2	3	3	3	9
3	2	3	3	8
4	3	3	3	9
5	2	3	3	8
6	2	3	3	8
7	3	2	3	8
8	2	3	3	8
9	3	3	3	9
10	3	3	3	9
11	3	3	3	9
12	3	2	3	8

Sumber : Data primer diolah tahun 2003

Selanjutnya total skor data untuk masing – masing indikator dari variabel kualitas pelayanan digabung dalam satu tabel yang merupakan data keseluruhan variabel kualitas pelayanan dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 15 : Data berdasarkan skor responden terhadap variabel kualitas pelayanan

Responden	Total skor jawaban responden					Total skor
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
1	12	8	7	6	6	39
2	13	9	8	6	9	45
3	14	8	9	6	8	45
4	15	9	8	6	9	47
5	14	9	8	6	8	45
6	15	9	9	6	8	47
7	14	8	8	6	8	44
8	13	9	8	6	8	44
9	15	9	9	6	9	48
10	13	9	9	6	9	46
11	15	9	9	6	9	48
12	14	8	7	6	8	43

Sumber : Data primer diolah tahun 2003

BAB IV

ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

4.1 Pengantar

Analisis data diperlukan untuk menyederhanakan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan di-interpretasikan. Dengan demikian berarti data – data yang penulis peroleh dalam penelitian atau jawaban responden terhadap kuesioner yang diajukan perlu disusun dan diatur sedemikian rupa sehingga mudah dibaca dan di-interpretasikan.

Analisis data merupakan bagian yang penting dalam metode ilmiah karena dengan analisis data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian dan bermanfaat untuk menguji hipotesa. Dengan analisis data maka akan diketahui apakah hipotesis akan diterima atau ditolak.

Dalam penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis Rank Spearman (r_s) untuk mengetahui adanya hubungan atau korelasi antara variabel pengaruh dan variabel terpengaruh. Selain itu dilakukan interpretasi data dengan mendeskripsikan masing – masing variabel penelitian.

4.2 Analisa dan Interpretasi Data Variabel X dan Y

Dalam penelitian analisis operasionalnya berpijak pada jawaban responden yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan di PT. JAMSOSTEK (PERSERO) Kantor cabang Jember dengan mencari prosentase jawaban responden.

Adapun jawaban responden dari masing – masing variabel dihitung prosentasenya dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Prosentase jawaban responden} = \frac{\text{skor nyata responden}}{\text{skor maksimal responden}} \times 100\%$$

Pengukuran kriteria masing – masing variabel tersebut mengacu dari pendapat Waluyo (1980:50), yaitu :

Skor 0-20 % kategori rendah

Skor 21-40 % kategori cukup rendah

Skor 41-60 % kategori sedang

Skor 61-80 % kategori cukup tinggi

Skor 81-100 % kategori tinggi

4.2.1 Analisa Data Variabel X

Untuk mengetahui tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana tingkat kompetensi pegawai. Maka penulis menghitung tinggi rendahnya kompetensi pegawai berdasarkan kuesioner yang telah penulis olah. Tinggi rendahnya kompetensi pegawai di PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember, dapat diketahui melalui tabel berikut :

Tabel 16: Data skor prosentase kompetensi pegawai di PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember

No.	Variabel	Prosentase Jawaban Responden	Rata - rata
1	Pendidikan	$\frac{81}{108} \times 100\% = 75\%$	78,39%
2	Pelatihan	$\frac{82}{108} \times 100\% = 75,92\%$	
3	Pengalaman kerja	$\frac{91}{108} \times 100\% = 84,25\%$	

Sumber : Data primer diolah tahun 2003

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui prosentase tingkat pendidikan adalah 75% termasuk kategori cukup tinggi, hal ini menandakan bahwa pengaruh tingkat pendidikan yang dicapai oleh pegawai PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember terhadap kualitas pelayanan yang diberikan adalah cukup tinggi. Prosentase tingkat pelatihan adalah 75,92% termasuk kategori cukup tinggi, hal ini menandakan bahwa pengaruh tingkat pelatihan yang dilakukan oleh pegawai PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember terhadap kualitas pelayanan yang diberikan adalah cukup tinggi. Prosentase tingkat pengalaman kerja adalah 84,25 % termasuk kategori tinggi, hal ini menandakan bahwa pengaruh tingkat pengalaman kerja yang dimiliki oleh pegawai PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor

cabang Jember terhadap kualitas pelayanan yang dibeikan adalah tinggi. Setelah ketiga indikator tersebut dirata-rata variabel kompetensi pegawai diperoleh prosentase 78,39 % termasuk kategori cukup tinggi. Hal ini berarti kompetensi yang dimiliki pegawai PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember adalah kompetensi atau kemampuan yang baik yang ditunjukkan dengan adanya pertama tingkat kemampuan atau pengembangan cara berfikir para pegawai dalam menunaikan tugasnya termasuk kategori cukup tinggi, kedua tingkat pengetahuan praktis dan penerapannya dalam memperbaiki pelaksanaan kerja termasuk kategori cukup tinggi, dan ketiga tingkat masa kerja yang dimilikinya dapat menjadi penuntun bagi pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, baik yang bersifat teoritis maupun praktis yaitu menguasai masalah yang berkaitan dengan bidang tugasnya termasuk kategori tinggi.

4.2.2 Analisa Data Variabel Y

Untuk mengetahui tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana tingkat kualitas pelayanan. Maka penulis menghitung tinggi rendahnya kualitas pelayanan berdasarkan kuesioner yang telah penulis olah. Tinggi rendahnya kualitas pelayanan di PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember, dapat diketahui melalui tabel berikut :

Tabel 17 : Data skor prosentase kualitas pelayanan di PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember

No.	Variabel Y	Prosentase Jawaban responden	Rata - rata
1	Bukti langsung	$\frac{167}{180} \times 100 \% = 92,77 \%$	94,47 %
2	Keandalan	$\frac{104}{108} \times 100 \% = 96,29 \%$	
3	Daya tanggap	$\frac{99}{108} \times 100 \% = 91,66 \%$	
4	Jaminan	$\frac{72}{72} \times 100 \% = 100 \%$	
5	Empati	$\frac{99}{108} \times 100 \% = 91,66 \%$	

Sumber : Data primer diolah tahun 2003

Berdasarkan tabel diatas diketahui prosentase bukti langsung adalah 92,77 % termasuk kategori tinggi. Hal ini menandakan bahwa PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember memperhatikan penampilan barang atau jasa pelayanan yang dimiliki yaitu menggunakan peralatan-peralatan mutakhir yang digunakan untuk mempermudah pelayanan pada pengguna jasa, prosentase keandalan adalah 91,66 % termasuk kategori tinggi yang menandakan bahwa PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember dalam melayani pengguna jasa dilakukan secara dengan segera, akurat, dan memuaskan, prosentase daya tanggap adalah 91,66 % termasuk kategori tinggi yang menandakan bahwa PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember melakukan pelayanan dengan sigap dan cepat dan menyelesaikan serta menanggapi keluhan pengguna jasa, prosentase jaminan adalah 100 % termasuk kategori tinggi yang menandakan bahwa PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember dalam melayani pengguna jasa memberikan jaminan dengan pengetahuan, keterampilan, sifat tanggung jawab dan sikap sopan santun prosentase empati adalah 91,66 % termasuk kategori tinggi yang menandakan bahwa PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember dalam memberikan pelayanan memberikan kemudahan

dalam melakukan hubungan dan komunikasi yang baik yang dilakukan pegawai dengan pengguna jasa termasuk tinggi.

Setelah kelima indikator dari variabel kualitas pelayanan tersebut dirata-rata diperoleh prosentase sebesar 94,47 % termasuk kategori tinggi. Hal ini berarti pegawai pada PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember memperhatikan kualitas dalam melayani pengguna jasa.

4.3 Perhitungan Korelasi

Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel – variabel yang diteliti, dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan uji korelasi Rank Spearman. Selanjutnya dengan diperoleh informasi yang lebih sederhana sebagai alat analisa dilakukan interpretasi data untuk memperoleh makna dan implikasi yang lebih luas dari hasil penelitian.

Selanjutnya untuk mengetahui hubungan antara variabel x dan variabel y dapat dilakukan dengan langkah – langkah sebagai berikut :

1. Penentuan rank dari masing – masing variabel.

Untuk menentukan rank dimulai dari skor yang diperoleh dari 12 responden yang dirangking berdasarkan total skor terkecil hingga terbesar dari masing – masing variabel. Jika terdapat persamaan total skor yang diperoleh, maka dibuat rata – rata berdasarkan rangkingnya. Suatu misal pada rangking 1,2,3,4,5 terdapat skor yang sama maka harus dicari dengan perhitungan rata – rata sebagai berikut :

$$\frac{1+2+3+4+5}{5}=3$$

2. Membuat tabel kerja untuk d_i , d_i^2 , $\sum d_i^2$. Perhitungan diperoleh dari pengurangan nilai rank X dan Y
3. Mencari T_x dan T_y , yaitu frekuensi nilai kembar dari kedua variabel.
4. Untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara kedua variabel digunakan rumus r_s , dengan terlebih dahulu mencari $\sum T_x$, $\sum T_y$, $\sum X^2$, $\sum Y^2$. Selanjutnya hasil yang didapat dibandingkan dengan tabel harga kritis, jika hasilnya lebih besar dari tabel harga kritis, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

5. Untuk mengetahui keyakinan dari korelasi, maka hasil korelasi r_s diuji kembali dengan menggunakan rumus t-test, jika hasil t-test lebih besar dari harga tabel, berarti ada hubungan atau pengaruh yang meyakinkan antara kedua variabel.

4.1.1 Penentuan Rank Variabel Pengaruh (X)

Tabel 18. Data penentuan nilai rank dari variabel kompetensi pegawai

Responden	Kompetensi Pegawai			Total Skor	Rank
	X1	X2	X3		
1	7	6	7	20	2,5
2	6	7	8	21	5
3	7	6	8	21	5
4	7	8	7	22	9,5
5	7	7	8	22	9,5
6	6	7	8	21	5
7	6	6	7	19	1
8	7	7	8	22	9,5
9	7	7	8	22	9,5
10	7	7	8	22	9,5
11	7	8	7	22	9,5
12	7	6	7	20	2,5

Sumber : Data Primer diolah tahun 2003

4.1.2 Penentuan Rank Variabel Terpengaruh (Y)

Tabel 19. Data penentuan nilai rank dari variabel kualitas pelayanan

Responden	Kualitas Pelayanan					Total Skor	Rank
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5		
1	12	8	7	6	6	39	1
2	13	9	8	6	9	45	6
3	14	8	9	6	8	45	6
4	15	9	8	6	9	47	9,5
5	14	9	8	6	8	45	6
6	15	9	9	6	8	47	9,5
7	14	8	8	6	8	44	3,5
8	13	9	8	6	8	44	3,5
9	15	9	9	6	9	48	11,5
10	13	9	9	6	9	46	8
11	15	9	9	6	9	48	11,5
12	14	8	7	6	8	43	2

Sumber : Data Primer diolah tahun 2003

4.3.3 Membuat Tabel Kerja Untuk d_i , d_i^2 , dan $\sum d_i^2$

Tabel 20. Tabel kerja untuk mencari korelasi variabel X dan Y

Responden	Total Skor		Total Rank		D_i	d_i^2
	X	Y	X	Y		
1	20	39	2,5	1	1,5	2,25
2	21	45	5	6	-1	1
3	21	45	5	6	-1	1
4	22	47	9,5	9,5	0	0
5	22	45	9,5	6	3,5	12,25
6	21	47	5	9,5	-4,5	20,25
7	19	44	1	3,5	-2,5	6,25
8	22	44	9,5	3,5	6	36
9	22	48	9,5	11,5	-2	4
10	22	46	9,5	8	1,5	2,25
11	22	48	9,5	11,5	-2	4
12	20	43	2,5	2	0,5	0,25
total					0	89,5

Sumber : Data Primer diolah tahun 2003

4.3.4 Menentukan T_x dan T_y

Apabila pada total skor dari kedua variabel terdapat skor yang kembar, maka perlu kiranya untuk menentukan T_x dan T_y terlebih dahulu. Adapun variasi nilai rank kembarnya adalah sebagai berikut :

Tabel 21. Data variasi nilai rank kembar variabel X

Rank kembar Variabel X	jumlah	t
20	2	2
21	3	3
22	6	6

Sumber : Data Primer diolah tahun 2003

Tabel 22. Data variasi nilai rank kembar variabel Y

Rank kembar Variabel Y	jumlah	t
44	2	2
45	3	3
47	2	2
48	2	2

Sumber : Data Primer diolah tahun 2003

$$\begin{aligned}\sum Tx &= \frac{t^3 - t}{12} \\ &= \frac{2^3 - 2}{12} + \frac{3^3 - 3}{12} + \frac{6^3 - 6}{12} \\ &= 0,5 + 2 + 17,5 \\ &= 20\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\sum Ty &= \frac{t^3 - t}{12} \\ &= \frac{2^3 - 2}{12} + \frac{3^3 - 3}{12} + \frac{2^3 - 2}{12} + \frac{2^3 - 2}{12} \\ &= 0,5 + 2 + 0,5 + 0,5 \\ &= 3,5\end{aligned}$$

4.3.5 Menentukan $\sum X^2$ dan $\sum Y^2$

Langkah - langkahnya adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\sum X^2 &= \frac{N^3 - N}{12} - \sum Tx \\ &= \frac{12^3 - 12}{12} - 20 \\ &= \frac{1716}{12} - 20 \\ &= 143 - 20 \\ &= 123\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\sum Y^2 &= \frac{N^3 - N}{12} - \sum Ty \\ &= \frac{12^3 - 12}{12} - 3,5 \\ &= \frac{1716}{12} - 3,5 \\ &= 143 - 3,5 \\ &= 139,5\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan - perhitungan diatas dapat diketahui bahwa :

$$\begin{array}{ll} N &= 12 & \sum X^2 &= 123 \\ \sum Tx &= 20 & \sum Y^2 &= 139,5 \\ \sum Ty &= 3,5 & \sum d_i^2 &= 89,5 \end{array}$$

4.3.6 Menghitung Koefisien Korelasi (rs) Variabel X dan Variabel Y

Untuk menghitung koefisien korelasi antara kedua variabel digunakan perhitungan korelasi rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 r_s &= \frac{\sum X^2 - \sum Y - \sum d_i^2}{2\sqrt{\sum X^2 \cdot \sum Y^2}} \\
 &= \frac{123 + 139,5 - 89,5}{2\sqrt{123 \cdot 139,5}} \\
 &= \frac{173}{2\sqrt{17158,5}} \\
 &= \frac{173}{261,98} \\
 &= 0,66
 \end{aligned}$$

Perhitungan korelasi antara variabel X dan variabel Y menunjukkan hasil sebesar 0,66. Dalam tabel nilai kritis koefisien korelasi rank spearman, nilai Rho pada tabel P untuk N = 12 dengan taraf signifikansi 0,05 atau taraf kepercayaan 95% menunjukkan angka 0,506. Hal ini berarti r_s hitung $>$ r_s tabel ($0,66 > 0,506$) sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini menolak hipotesis nul (H_0) dan menerima Hipotesa kerja (H_1). Artinya ada pengaruh antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pada PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember.

4.3.7 Pengujian Taraf Signifikasi

Untuk mengetahui taraf signifikasi dari hasil korelasi diatas, maka hasil tersebut dapat diuji dengan menggunakan rumus “uji t” sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 t_{test} &= rs \sqrt{\frac{N-2}{1-(rs)^2}} \\
 &= 0,66 \sqrt{\frac{12-2}{1-(0,66)^2}} \\
 &= 0,66 \sqrt{\frac{10}{1-0,4356}} \\
 &= 0,66 \sqrt{17,699} \\
 &= 0,66 \times 4,207 \\
 &= 2,776
 \end{aligned}$$

perhitungan t-test diatas menunjukkan hasil sebesar 2,776 apabila nilai tersebut dibandingkan dengan harga tabel kritis untuk $df=N-2$ adalah 10 dengan taraf kepercayaan 95 % atau taraf signifikasi 0,05 maka nilai kritis yang didapat dari tabel adalah sebesar 2,228.

Berdasarkan hasil uji diatas, dapat dikatakan bahwa hasil t-hitung $>$ t-tabel atau $2,776 > 2,228$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikasi antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pada PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember. Pengaruhnya yaitu sebesar 2,776 artinya semakin tinggi tingkat kompetensi pegawai di PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember, maka semakin tinggi pula tingkat kualitas pelayanannya. Dengan demikian dapat diketahui bahwa :

Ada pengaruh yang signifikasi antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada uraian yang telah penulis kemukakan diatas serta berdasarkan pada hasil analisis dan interpretasi data, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kompetensi merupakan sebagai kemampuan umum yang diperlukan atau dituntut untuk mendukung penampilan (performance) dalam suatu jabatan atau pekerjaan tertentu yang mencakup sejumlah tingkah laku yang memuaskan dalam menjalankan suatu jabatan atau pekerjaan. Kompetensi yang dimiliki pegawai PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember dilihat dari **pertama** tingkat pendidikan, dimana pengaruh tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan termasuk dalam kategori cukup tinggi yaitu sebesar 75% artinya pengaruh tingkat kemampuan atau pengembangan cara berfikir para pegawai dalam menunaikan tugasnya terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai termasuk kategori cukup tinggi, **kedua** tingkat pelatihan, dimana pengaruh tingkat pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan termasuk kategori cukup tinggi yaitu sebesar 75,92 % artinya pengaruh tingkat pengetahuan praktis dan penerapannya dalam memperbaiki pelaksanaan kerja terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai termasuk kategori cukup tinggi, dan **ketiga** tingkat pengalaman kerja, dimana pengaruh tingkat pengalaman kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan termasuk kategori tinggi yaitu sebesar 84,25 % artinya pengaruh masa kerja yang dimiliki pegawai yang dapat dijadikan tuntunan dalam melaksanakan pekerjaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai termasuk tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kompetensi pegawai pada PT. JAMSOSTEK (Persero) cabang Jember termasuk dalam kategori cukup tinggi yang menunjukkan angka 78,39 %.

2. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan pada PT. JAMSOSTEK (Persero) cabang Jember dilihat dari **pertama** bukti langsung (*tangible*) sebesar 92,77 % artinya penampilan barang atau jasa pelayanan yang dimiliki termasuk tinggi, **kedua** keandalan (*reliability*) sebesar 96,29 % artinya pelayanan yang diberikan dengan segera, akurat, dan memuaskan termasuk tinggi, **ketiga** daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 91,66 % artinya kesigapan dan kecepatan pegawai dalam melayani pengguna jasa dan menyelesaikan serta menanggapi keluhan pengguna jasa termasuk tinggi, **keempat** jaminan (*assurance*) sebesar 100 % artinya jaminan yang diberikan pegawai dengan pengetahuan, keterampilan, sifat tanggung jawab dan sikap sopan santun termasuk tinggi, **kelima** empati (*empathy*) sebesar 91,66 % artinya kemudahan dalam melakukan hubungan dan komunikasi yang baik yang dilakukan [egawai dengan pengguna jasa termasuk tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada PT. JAMSOSTEK (Persero) cabang Jember termasuk kategori tinggi yang menunjukkan angka 94,47 %.
3. Setelah melalui uji statistik dari hasil perhitungan korelasi antara variabel X dan variabel Y, diperoleh angka sebesar 0,66. Hasil perhitungan ini lebih besar dari nilai kritis koefisien korelasi rank spearman, nilai Rho pada tabel P untuk $N = 12$ dengan taraf signifikansi 0,05 atau taraf kepercayaan 95% menunjukkan angka 0,506 ($r_s \text{ hitung} > r_s \text{ tabel} = 0,66 > 0,506$). Untuk menguji signifikansi maka diperoleh perhitungan t-test sebesar 2,776 dengan harga tabel kritis untuk $df=N-2$ adalah 10 dan taraf kepercayaan 95 % atau taraf signifikansi 0,05 maka nilai kritis yang didapat dari tabel adalah sebesar 2,228, dengan demikian dapat dikatakan bahwa hasil t-hitung $>$ t-tabel atau $2,776 > 2,228$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikansi antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pada PT. JAMSOSTEK (Persero) cabang Jember. Pengaruhnya yaitu sebesar $2,776 > 2,228$ artinya semakin tinggi tingkat kompetensi pegawai di PT. JAMSOSTEK (Persero) cabang Jember, maka semakin tinggi pula tingkat kualitas pelayanannya.

5.2 Saran

Sebagai akhir dari tulisan ilmiah ini maka penulis menyampaikan saran dengan harapan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi semua pihak, khususnya PT. JAMSOSTEK (Persero) cabang Jember dimana penelitian ini dilakukan. Adapun saran yang dapat penulis sampaikan adalah :

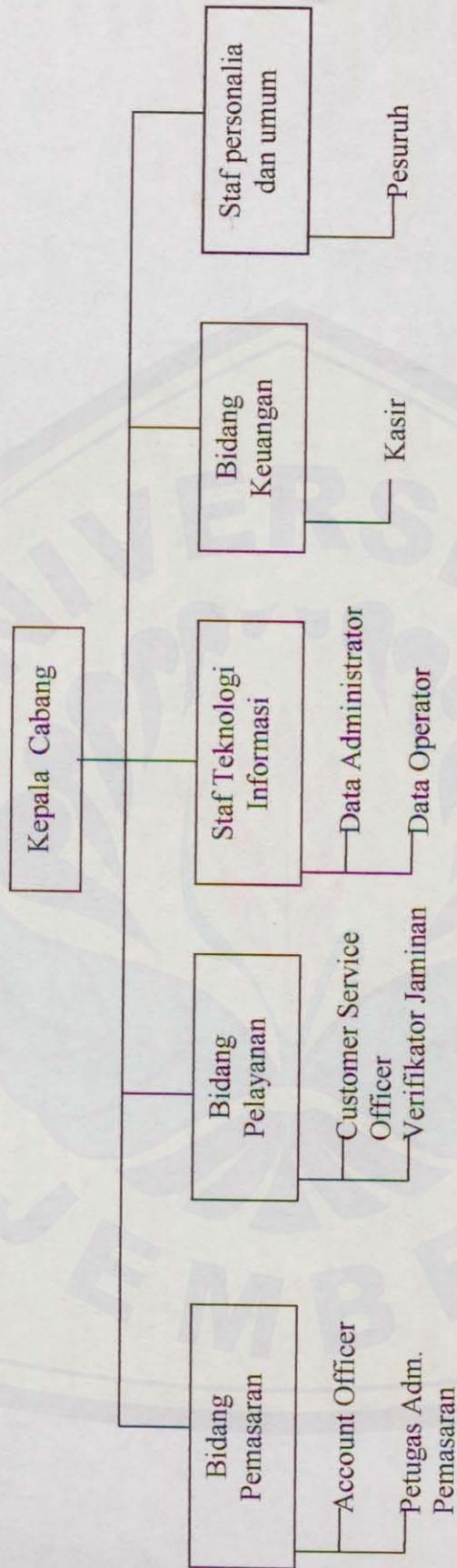
1. Agar kompetensi pegawai semakin meningkat, maka disarankan agar lebih sering mengikuti kursus, loka karya, pelatihan – pelatihan yang diselenggarakan oleh kantor pusat agar lebih meningkatkan wawasan dan kemampuan pegawai.
2. perlu melakukan rotasi jabatan secara periodik tertentu dan perlu peninjauan kembali dalam penempatan pegawai dengan cara melihat kesesuaian kemampuan pegawai pada suatu jabatan yang akan diemban.

DAFTAR PUSTAKA

- Black, James A dan Champion DJ. 1999. *Metode Masalah Penelitian Sosial*. Jakarta : Refika
- Flippo. 1980. *Manajemen Personalia*. Jilid I. Jakarta: Airlangga
- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Gramedia
- Hadi, Sutrisno. 1995. *Metodelogi Research Jilid Indonesia dan II*. Yogyakarta : Studi Offset
- Handayadiningrat. 1984. *Pengantar Studi Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : Gunung Agung
- Haryono, R dan M. Mahyong, (tanpa tahun), *Kamus lengkap 675 juta*, Surabaya: Cipta Media
- Hasibuan, Malayu. 1990. *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah Ekonomi*. Jakarta : Haji Mas Agung
- Heidjarachman, R dan Suad, Husnan. 1989. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta
- Idris, Zahara. 1992. *Dasar – Dasar Kependidikan*, Bandung : Tarsito
- Kartasasmita, Ginanjar. 1995. *Peningkatan Mutu Pelayanan Manajemen Pembangunan*. No 11/Tahun III
- Kartini Kartono. 1986. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta
- Koentjaraningrat. 1997. *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta : Gramedia
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Bumi Aksara
- Kumorotomo, Wahyudi. 1999. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : Rajawali
- Kusmana. 1987. *Analisi Terhadap Aspek – Aspek Kepemimpinan*.
- LAN RI. 1996. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta : Gunung Agung
- Maryoto, Boedi. (tanpa tahun). *Kumpulan Peraturan Perundangan Pemerintah Mengenai Jaminan Sosial Tenaga Kerja*
- Moekijat. 1995. *Administrasi Kepegawaian*. CV. Mandar Maju

- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara
- Nawawi, Hadari dan Martin. 1992. *Metode Penelitian Ilmu – Ilmu Sosial*. Yogyakarta : Gajah Mada University
- Persadi. 1998. *Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta : LP3ES
- Saksono, Slamet. 1989. *Administrasi Kepegawaian*. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada
- Siagian, Sondang P. 1992. *Teknik Menumbuhkan dan memelihara perilaku organisasi*. Jakarta : Haji Mas Agung
- Siegel, Sidney. 1990. *Statistik Non Parametrik Untuk Ilmu – Ilmu Sosial*. Jakarta : Gramedia
- Silalahi, TB. 1998. *Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*. Jakarta
- Singarimbun, Masri dan Sofyan. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta LP3ES
- Simmamora, Henry. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta
- Siswoyo, 2000. *Peningkatan Kualitas Aparatur Daerah Dalam Menghadapi Otonomi Daerah*. Makalah Seminar Nasional Universitas Indonesia.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabetha
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara N0.81 Tahun 1993
- Thoha, Miftah. 1998. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : CV Rajawali
- Tjiptono, Fandi. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andy Offset
- Waluyo. 1989. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Rineka Cipta
- Widjaja, AW. 1986. *Administrasi Kepegawaian Suatu Pengantar*
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kulaitas Produksi dan Jasa*. Jakarta : Gramedia
- Artikel:
- Majalah Swa Edisi 7 Bulan Maret 1996

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI
PT. JAMSOSTEK (Persero) KANTOR CABANG JEMBER



Sumber : PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember

KUESIONER

Kepada : Yth. Bapak / Ibu / Saudara

Karyawan PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember

Dengan Hormat,

Sebelumnya perkenankan saya untuk memperkenalkan diri :

Nama : Andhi Witono

NIM : 98 – 1221

Program Studi : Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Bersama ini saya mohon bantuan kepada Bapak / Ibu / Saudara untuk meluangkan waktu guna mengisi daftar pertanyaan yang saya lampirkan ini. Kesediaan Bapak / Ibu / Saudara dalam mengisi daftar pertanyaan ini sangat besar artinya bagi saya dalam mengumpulkan data – data yang diperlukan dalam penelitian skripsi dengan judul :

“ Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan
pada PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember “

sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan sarjana

Semua jawaban bernilai sama dan tidak ada jawaban yang bernilai benar atau salah. Perlu Bapak / Ibu / Saudara ketahui, data tersebut semata – mata digunakan untuk kepentingan ilmiah sebagai bahan skripsi dan sama sekali tidak kaitannya dengan pelaksanaan tugas pekerjaan Bapak / Ibu / Saudara sekalian. Semua jawaban dan identitas Bapak / Ibu / Saudara akan saya jamin kerahasiaannya.

Atas kesediaan Bapak / Ibu / Saudara dalam menjawab pertanyaan ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

(Andhi Witono)

KUESIONER PENELITIAN

Identitas responden

No. Responden :

Nama :

Jenis kelamin :

Umur :

Jabatan :

Petunjuk Pengisian

Pilihlah satu jawaban yang Bapak / Ibu / Saudara anggap sesuai, dengan melingkari huruf yang tersedia pada jawaban yang dianggap paling sesuai.

I. Kompetensi Pegawai (X)

A. Tingkat Pendidikan

1. Apakah Pendidikan rendah (SD dan sederajat) yang Bapak / Ibu / Sdr capai dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan ?
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju
2. Apakah pendidikan sedang (SLTP / SLTA dan sederajat) yang Bapak / Ibu / Sdr capai dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan ?
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju
3. Apakah pendidikan tinggi (Perguruan Tinggi / Universitas dan sederajat) yang Bapak / Ibu / Sdr capai dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan ?
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju

B. Tingkat Pelatihan Kerja

1. Apakah pelatihan kerja yang belum pernah Bapak / Ibu / Sdr ikuti meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan ?
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju

2. Apakah pelatihan kerja yang pernah Bapak / Ibu / Sdr ikuti sebanyak 1-3 kali meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan ?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang Setuju
3. Apakah pelatihan kerja yang pernah Bapak / Ibu / Sdr ikuti sebanyak lebih dari 3 kali meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan ?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang Setuju

C. Tingkat Pengalaman Kerja

1. Apakah pengalaman kerja 1-5 tahun yang Bapak / Ibu / Sdr capai dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dimana 1-2 tahun pertama merupakan masa orientasi terhadap pekerjaan ?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang Setuju
2. Apakah pengalaman kerja 6-10 tahun yang Bapak / Ibu / Sdr capai dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dimana 1-2 tahun pertama merupakan masa orientasi terhadap pekerjaan ?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang Setuju
3. Apakah pengalaman kerja lebih 10 tahun yang Bapak / Ibu / Sdr capai dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dimana 1-2 tahun pertama merupakan masa orientasi terhadap pekerjaan ?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang Setuju

II. Kualitas Pelayanan (Y)

A. Bukti Langsung

1. Apakah sarana ruangan kerja yang tersedia sudah memadai ?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang Setuju
2. Apakah sarana meja dan kursi yang tersedia sudah memadai ?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang Setuju
3. Apakah peralatan berupa telepon yang tersedia sudah memadai dalam membantu pekerjaan anda?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang Setuju

4. Apakah peralatan berupa komputer yang tersedia sudah memadai dalam membantu pekerjaan anda?
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju
5. Apakah Bapak / Ibu / Sdr selalu memperhatikan kerapihan penampilan / berpakaian dalam bekerja?
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju

B. Keandalan

1. Apakah Bapak / Ibu / Sdr dalam memberikan pelayanan kepada setiap pengguna jasa dilakukan dengan segera ?
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju
2. Apakah pelayanan yang diberikan Bapak / Ibu / Sdr selalu tepat dengan harapan pengguna jasa?
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju
3. Apakah Bapak / Ibu / Sdr selalu memberikan informasi yang jelas dan sesuai dengan prosedur yang ada ?
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju

C. Daya Tanggap

1. Jika ada keluhan dari para pengguna jasa, apakah Bapak / Ibu / Sdr menanganinya dengan segera ?
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju
2. Apakah Bapak / Ibu / Sdr selalu bersedia membantu setiap masalah yang dikeluhkan pengguna jasa?
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju
3. Apakah setiap penyelesaian keluhan dari para pengguna jasa selalu dilakukan sesuai dengan permasalahan yang diterima ?
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju

D. Jaminan

1. Apakah dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa disertai dengan sikap bertanggung jawab ?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang Setuju
2. Apakah pengguna jasa dilayani dengan sikap ramah tamah dan sopan santun oleh Bapak / Ibu / Sdr ?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang Setuju

E. Empati

1. Apakah Bapak / Ibu / Sdr memberikan perhatian yang khusus kepada setiap pengguna jasa ?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang Setuju
2. Apakah Bapak / Ibu / Sdr selalu memahami kebutuhan para pengguna jasa?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang Setuju
3. Apakah Bapak / Ibu / Sdr memberikan kemudahan berkomunikasi atau berhubungan dengan para pengguna jasa ?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang Setuju

df	Tingkat signifikansi untuk tes satu-sisi					
	.10	.05	.025	.01	.005	.0005
	Tingkat signifikansi untuk tes dua-sisi					
	.20	.10	.05	.02	.01	.001
1	3.078	6.314	12.706	31.821	63.657	636.619
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	31.598
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	12.941
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	8.610
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	6.859
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	5.959
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	5.405
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	5.041
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	4.781
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	4.587
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	4.437
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	4.318
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	4.221
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	4.140
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	4.073
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	4.015
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	3.965
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	3.922
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	3.883
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	3.850
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	3.819
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	3.792
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	3.767
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	3.745
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	3.725
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	3.707
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	3.690
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	3.674
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	3.659
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	3.646
40	1.303	1.684	2.031	2.423	2.704	3.551
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	3.460
120	1.289	1.658	1.980	2.358	2.617	3.373
∞	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576	3.291

^{*)} Tabel B diringkaskan dari Tabel III dalam Fisher dan Yates: *Statistical tables for biological, agricultural, and medical, research*, diterbitkan oleh Oliver and Boyd Ltd. Edinburgh, dengan izin dari para penulis dan penerbit.

N	Tingkat Signifikansi (tes satu-sisi)	
	.05	.01
4	1.000	
5	.900	1.000
6	.829	.943
7	.714	.893
8	.643	.833
9	.600	.783
10	.564	.746
12	.506	.712
14	.456	.645
16	.425	.601
18	.399	.564
20	.377	.534
22	.359	.508
24	.343	.485
26	.329	.465
28	.317	.448
30	.306	.432

*¹) Disadur dari Olds, E.G 1938. *Distributions of Sums of squares of rank differences for small numbers of individuals*. Ann. Math. Statist, 9, 133 - 148, dan dari Olds, E.G, 1949 *The 5% significance levels for sum of squares of rank differences and a correction*. Ann. Math. Statist, 20, 117 - 118, dengan izin penulis dan penerbit.



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN

Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Telp. (0331) 337818, 339385 Fax. (0331) 337818 Jember 68121
E-mail : lemlit_unej @ jember.telkom.net.id

Nomor : 174 /J25.3.1/PL.5/2003
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin melaksanakan Penelitian

05 Maret 2003

Kepada : Yth. Kepala Badan Kesatuan Bangsa
Dan Perlindungan Masyarakat
Pemerintah Kabupaten Jember
di -

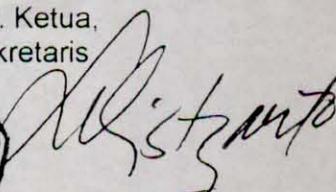
J E M B E R .

Memperhatikan surat pengantar dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember No. 0918/J25.1.2/PL.5/2003 tanggal 01 Maret 2003, perihal ijin penelitian mahasiswa :

Nama / NIM : ANDHI WITONO / 98-1221
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik / Ilmu Administrasi Negara
Alamat : Jl. Halmahera II No. 8 Jember.
Judul Penelitian : Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan (Sebagai Studi Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Jember).
Lokasi : PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Jember.
Lama Penelitian : 3 (tiga) bulan

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan Saudara disampaikan terima kasih.

a.n. Ketua,
Sekretaris

Didik Sulistyanto
NIP. 131 792 232

Tembusan Kepada Yth. :

1. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
BADAN KESATUAN BANGSA DAN LINMAS
Jalan Letjen S Parman No 89 ☎ 337853 Jember

Jember, 06 Juni 2003

Nomor : 072/ 194 /436.46/2003.
Sifat : Penting.
Lampiran : - lembar.
Perihal : IJIN PENELITIAN

KEPADA
YTH. Sdr. Direktur PT. JAMSOSTEK
Cabang Jember
DI -
JEMBER

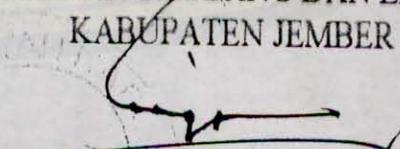
Memperhatikan surat Lembaga Penelitian Universitas Jember Tanggal 5 Maret 2003 No. 174/ J. 25.3.1/ PL.5/ 2003, Perihal Permohonan Ijin Penelitian.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas apabila tidak mengganggu kewenangan dan ketentuan yang berlaku di lingkungan Instansi saudara, maka demi kelancaran serta kemudahan dalam pelaksanaan Dialog tersebut diminta kepada saudara untuk memberikan bantuan berupa tempat kegiatan seperlunya kepada :

Nama : ANDHI WITONO / 98-1221
Alamat : JL HALMAHERA II- 8 JEMBER
Pekerjaan : MHS. ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
Keperluan : IJIN PENELITIAN DALAM RANGKA
PENYUSUNAN SKRIPSI
Waktu : 06 JUNI 2003 S/D 06 JULI 2003.

Demikian atas perhatian dan bantuannya disampaikan terima kasih.

KEPALA BAKESBANG DAN LINMAS
KABUPATEN JEMBER

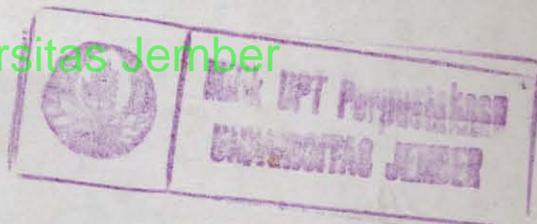

Drs. SUDJAK HIDAYAT, MSi

Pembina Tk. I

NIP. 510 063 004

Tembusa : Kepada Yth,

1. Sdr. Rektor Univ. Jember;
2. Sdr. Yang bersangkutan.



SURAT KETERANGAN

NOMOR : SK/ 20 /062003

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SUKARMAN, SE
NPP : 102617852
Jabatan : PPS. Kepala Kantor Cabang
PT. JAMSOSTEK (Persero) Jember

Menerangkan bahwa mahasiswa dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember :

Nama : ANDHI WITONO
Nim : 98 - 1221
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Alamat : Jl. Halmahera II No. 8 - Jember
Judul Penelitian : Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan (Sebagai Studi Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Jember)

Telah melaksanakan Penelitian pada PT.JAMSOSTEK (Persero) Kantor cabang Jember sejak tanggal. 05 Maret s.d 05 Juni 2003 dengan baik.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di: Jember
Pada Tanggal : 18 Juni 2003


JAMSOSTEK
KANTOR CABANG
JEMBER


SUKARMAN, SE
PPS. Kepala