



**HUBUNGAN PROFESIONALISME PEGAWAI DENGAN
KUALITAS PELAYANAN PT. JAMSOSTEK (PERSERO)
CABANG JEMBER**
*(THE RELATIONSHIP OF OFFICER PROFESIONALISM WITH SERVICE
QUALITY OF PT.JAMSOSTEK (CORPORATION) BRANCH JEMBER)*

SKRIPSI

Oleh

Rizma Guna Pratiwi

NIM 040910201121

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2008**



**HUBUNGAN PROFESIONALISME PEGAWAI DENGAN
KUALITAS PELAYANAN PT. JAMSOSTEK (PERSERO)
CABANG JEMBER**
*(THE RELATIONSHIP OF OFFICER PROFESIONALISM WITH SERVICE
QUALITY OF PT.JAMSOSTEK (CORPORATION) BRANCH JEMBER)*

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat-syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh :

Rizma Guna Pratiwi

NIM 040910201121

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2008**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

*Ayahanda Karmudji Harsono dan Ibunda Tatik Hariyati
tercinta, yang telah mendoakan dan memberikan cinta dan
kasih sayang serta pengorbanannya selama ini*

*Kakak-kakakku Tanjung Wibisono, Daung Hadinata, My twin
Rizka Hadi Guna, dan adikku tersayang Yessika Probo
Ningtyas yang selalu memberi motivasi, doa, kekuatan dan
kesabaran*

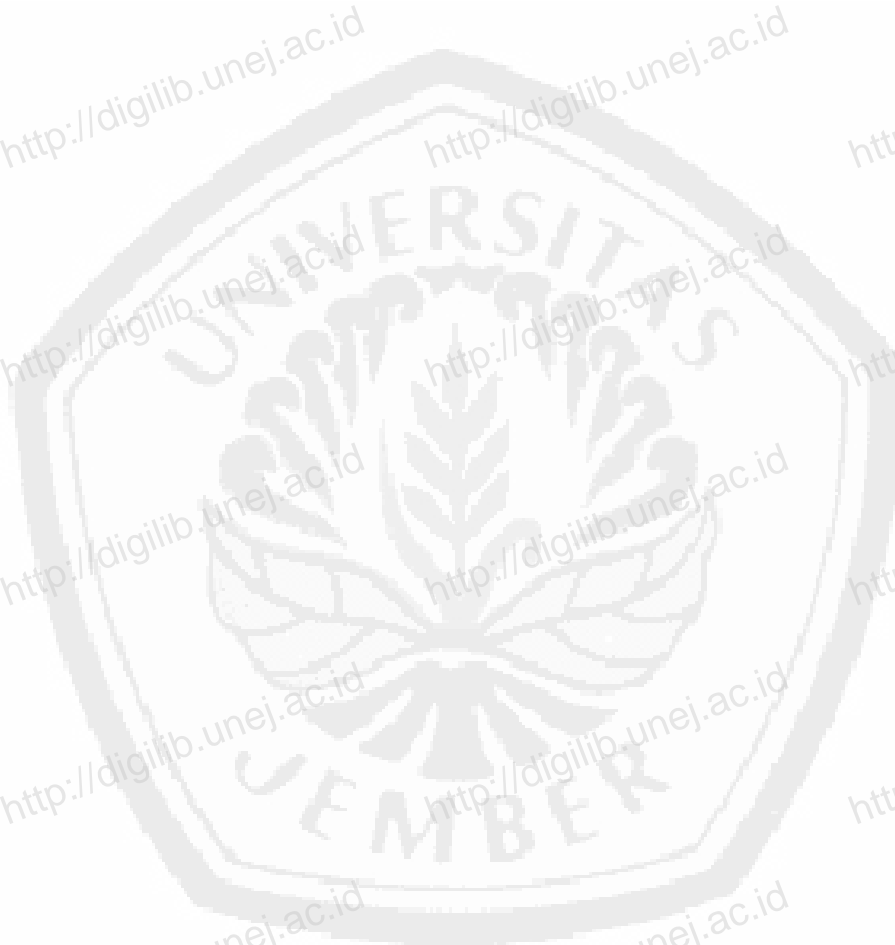
*Semua Kenangan Yang Telah Mengisi Hariku Dalam Suka dan
Duka dan Telah Membuatku Makin Dewasa*

*Sahabat-sahabatku (Eko, Weny, Agung, Pipit, Ipu, DK,
Rachmi)*

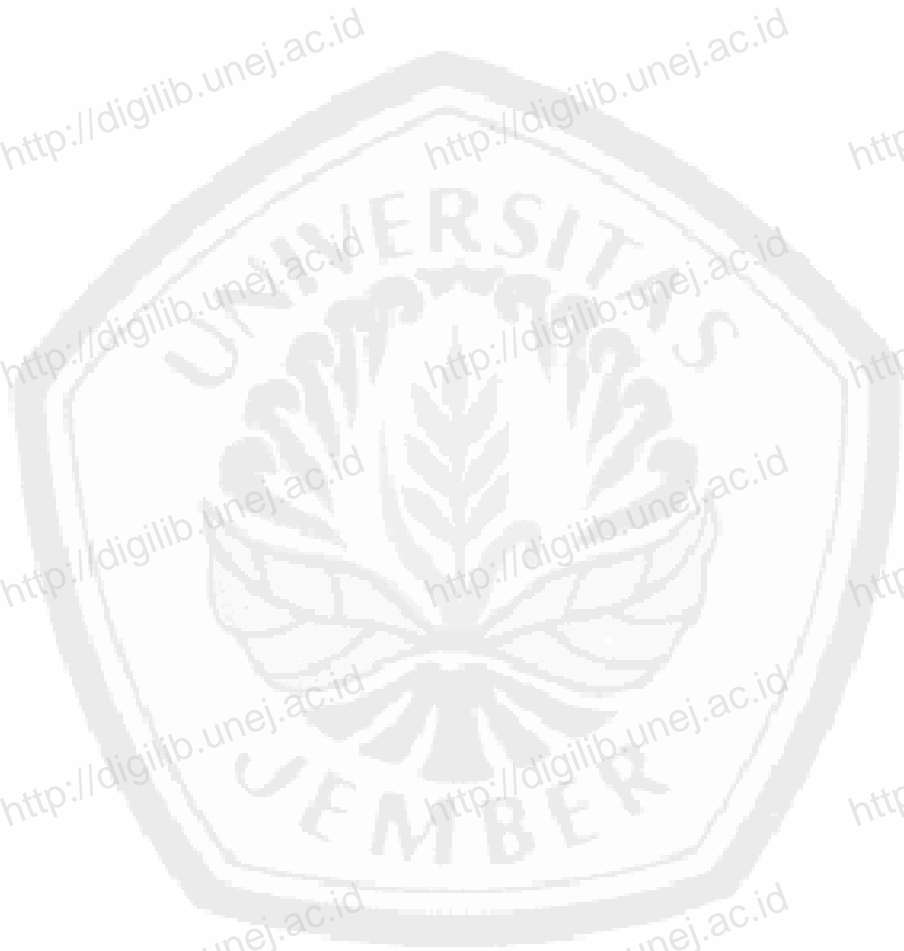
*Almamater yang kubanggakan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu
Politik Universitas Jember.*

MOTTO

Jaminan pekerjaan bagi siapapun juga diperusahaan berasal dari kualitas,
Produktivitas dan kepuasan pelanggan



*) Kotler, Philips. 1997 . Manajemen Pemasaran Jilid 1 , Jakarta:Prehalindo



SKRIPSI

**HUBUNGAN PROFESIONALISME PEGAWAI DENGAN
KUALITAS PELAYANAN PT. JAMSOSTEK (PERSERO)
CABANG JEMBER**
*(THE RELATIONSHIP OF OFFICER PROFESIONALISM WITH SERVICE
QUALITY OF PT.JAMSOSTEK (COORPORATION) BRANCH JEMBER)*

Oleh

Rizma Guna Pratiwi
NIM 040910201121

Pembimbing:

Dosen Pembimbing I : Drs. Agus Suharsono M.Si

Dosen Pembimbing II : Drs. Anwar M.Si

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : Hubungan Profesionalisme Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan PT.JAMSOSTEK (persero) Cabang Jember telah di uji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 23 Mei 2008

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim penguji,

Ketua,

Sekretaris,

Dra. Inti Wasiati, M.M

NIP: 130 808 982

Drs. Agus Suharsono M.Si

NIP: 131 862 838

Anggota:

1) Drs. Anwar, M.Si

NIP: 131 832 304

()

2) Selfi Budi H. S.Sos, M.Si

NIP: 132 133 403

()

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember,

Dr. H. Uung Nasdia, B.S.W, M.S

NIP: 130 674 836

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Rizma Guna Pratiwi

NIM : 040910201121

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “Hubungan Profesionalisme Pegawai dengan Kualitas Pelayanan PT.JAMSOSTEK (Persero) cabang Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, jika dalam pengutipan subtransi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang haru dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia medapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 8 Mei 2008

Yang menyatakan,

Rizma Guna Pratiwi

NIM : 040910201121

RINGKASAN

Hubungan profesionalisme pegawai dengan kualitas pelayanan PT.JAMSOSTEK (persero) cabang Jember, Rizma Guna Pratiwi, 040910201121, 2008, 93 halaman, Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Membangun kualitas pelayanan harus dimulai dari mewujudkan/ meningkatkan profesionalisme SDM untuk memberikan pelayanan terbaik, mendekati sesuai/ melebihi standart pelayanan yang ada. SDM yang dimaksud disini adalah untuk para pegawai yang ada dalam organisasi dimana dengan adanya profesionalisme pegawai maka diharapkan organisasi dapat memberikan pelayanan yang terbaik / yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan keunggulan daya saing dan memuaskan peserta. Profesionalisme dapat diukur melalui tiga indikator yaitu kompetensi, dedikasi pegawai dan etika kerja. Sedangkan kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima indikator yaitu *team work*, kesesuaian skill dengan pekerjaan, perasaan tertekan dalam bekerja, konflik batin dan keraguan dalam tugas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan profesionalisme dengan kualitas pelayanan PT.JAMSOSTEK (persero) cabang Jember.

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif simetrik. Lokasi penelitian di PT.JAMSOSTEK (persero) cabang Jember. Teknik pengambilan sampel dengan sensus atau sampling jenuh. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif dengan mengumpulkan data yang dinyatakan dengan angka.. Kemudian dianalisis dengan menggunakan metode statistik non parametrik *Rank Sperman* untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara profesionalisme pegawai dengan kualitas pelayanan PT.JAMSOSTEK (persero) cabang Jember. Hasil korelasi sebesar 0,607 sedangkan nilai pada tabel kritis untuk nilai rho sebesar 0,425. Hal ini menunjukkan bahwa perhitungan korelasi lebih besar dari harga kritisnya. Maka penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a , sehingga terdapat hubungan antara profesionalisme pegawai dengan kualitas pelayanan PT.JAMSOSTEK (persero) cabang Jember.

Kata Kunci : profesionalisme pegawai dan kulitas pelayanan

SUMMARY

The Relationship of Officer Professionalism With Service Quality of PT.JAMSOSTEK (corporation) Branch Jember, Rizma Guna pratiwi, 040910201121, 2008, 93 pages, Administrative Science Majors, Faculty of Social Science and Politics of University Jember.

To established the service excellence started from by realize or increase of human resource to give an service excellence, to approach match or more service standart an order. The human resource which meant is the officer principle in the organization with the professionalism of officer so that the organization can expect to give the best service or the quality service, so that can increase the speciality of competition capacity and satisfy customer. The professionalism of an officer can measure by three indicator wich the competence of the officer,dedication and work etique. Exactly quality service can measure by five indicator wich team work, match skill, feel presser in work, inner conflict confusion in job. The aim of the observation is to know if is there any relationship of Officer Professionalism With Service Quality of PT.JAMSOSTEK (corporation) Branch Jember.

The kind of this research is asosiative simetRICT research. The research located in PT.JAMSOSTEK (corporation) branch Jember. Technique of intake sample with sensus or satisfied sampling.This research use the technique analyse the quantitative data that is by colleting data expressed with number. And then analysed by using statistical method non parametric *Rank Sperman* to know if is there any relationship of officer profesionalism with quality service PT.JAMSOSTEK (corporation)branch Jember.The corelation result is 0,607 exactly value in table critis for rho value is 0,425. This indicated that corelation count is bigger than critis value. So this research refused H_0 and accepted H_a , so that there is relationship between officer profesionalism with service quality PT.JAMSOSTEK (corporation) branch Jember.

Keyword: Officer professionalism and service quality

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah , serta ridho-Nya, sehingga skripsi dengan judul: “Hubungan Profesionalisme Pegawai dengan Kualitas Pelayanan PT.JAMSOSTEK (persero) cabang Jember” ini dapat terselesaikan. Penulisan Skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak DR. H. Uung Nasdia, B.Sw. M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Drs. Sutrisno, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Bapak Drs. Agus Suharsono, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara sekaligus dosen pembimbing I dan dosen pembimbing akademik yang telah memberi dukungan, bimbingan dan saran
4. Bapak Drs. Anwar, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberi dukungan, bimbingan dan saran sehingga skripsi dapat terselesaikan;
5. Bapak Drs. Salman Alfaris beserta jajaran staf PT.JAMSOSTEK (Persero) cabang Jember yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini;
6. Keluarga Besar AN '04 (Resty, Veny, Nyta, Fanita);
7. Kelompok KKN Plalangan dan MONEV Ledok Ombo;
8. Halmahera 2 No.3 Jember (Mbak Nety, Yuli, DK, Gesta);
9. Mas Andik dan Ibu, Tole.

Semoga Allah SWT, membalas budi baik selama ini. Akhir kata teriring harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amien.

Jember, Mei 2008

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	12
2.3 Konsep Jasa	14
2.4 Konsep Pelanggan	16
2.5 Konsep Pelayanan	17

2.6 Konsep Kualitas Pelayanan.....	20
2.7 Konsep Profesionalisme.....	28
2.8 Hipotesis.....	31
2.9- Hasil Penelitian Terdahulu.....	32
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Pengertian.....	33
3.2 Jenis Penelitian.....	33
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
3.4 Sumber Data.....	34
3.5 Penentuan Populasi dan Sampel.....	35
3.5.1 Penentuan Populasi.....	35
3.5.2 Penentuan Sampel.....	35
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.6.1 Operasionalisasi Variabel Profesionalisme Pegawai (X).....	36
3.6.2 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	38
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.8 Teknik Analisis Data.....	42
BAB 4. HASIL DAN PENYAJIAN DATA.....	45
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	45
4.1.1 Latar Belakang Sejarah Berdirinya PT. JAMSOSTEK (PERSERO).....	45
4.1.2 Dasar hukum JAMSOSTEK.....	47
4.1.3 Maksud dan Tujuan Pendirian PT. JAMSOSTEK (PERSERO)).....	48
4.1.4 Visi Dan Misi PT. Jamsostek (Persero).....	48
4.1.5 Permodalan).....	48
4.1.6 Kegiatan Operasional Perusahaan).....	49

4.1.7 Hak dan Kewajiban Peserta)	55
4.1.8 Struktur Organisasi PT. JAMSOSTEK (PERSERO).....	56
4.2 Keadaan Pegawai	63
4.3 Penyajian Data	67
4.3.1 Variabel Profesionalisme Pegawai (X)	68
4.3.2 Variabel Kualitas Pelayanan (Y))	74
BAB 5. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	84
5.1 Pengantar	84
5.2 Penentuan Nilai Rank	84
5.3 Perhitungan Korelasi	86
5.3.1. Perhitungan korelasi antara Variabel X dan Variabel Y	86
5.3.2. Menentukan T_x dan T_y	87
5.3.3. Menentukan X^2 dan Y^2	88
5.3.4. Menghitung koefisien korelasi (r_s) Variabel X dan Variabel Y.	88
5.4. Interpretasi Data	89
5.4.1 Interpretasi Data Variabel Pengaruh (X) Profesionalisme.....	90
5.4.2 Interpretasi Data Variabel Terpengaruh (Y) Kualitas Pelayanan	90
BAB 6. KESIMPULAN	92
6.1 Kesimpulan	92
6.2 Saran	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

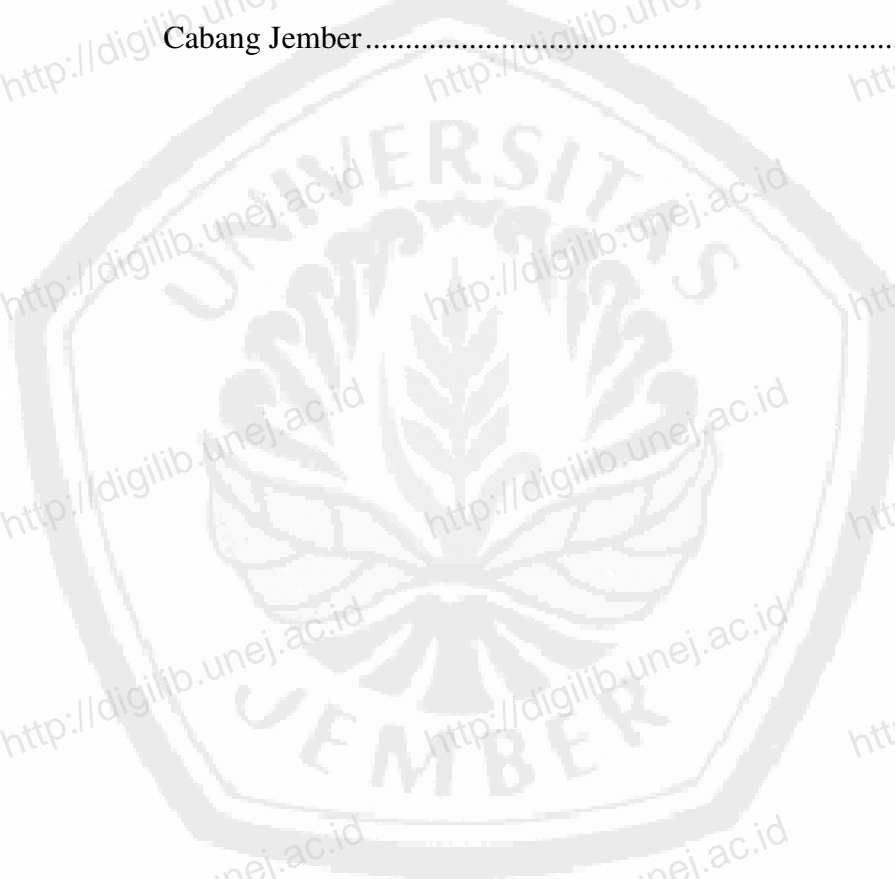
DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
1.1 Laporan Target dan Realisasi Peserta PT.JAMSOSTEK Cabang Jember Kabupaten Jember tahun 2007	3
1.2 Pelayanan dan Alur Pelayanan PT.JAMSOSTEK (Persero) Cabang Jember	7
4.1 Data Pegawai PT.JAMSOSTEK (persero) cabang Jember Tahun 2008	64
4.2 Komposisi Pegawai PT.JAMSOSTEK (persero) cabang Jember Yang Sudah Diklat dan Yang Belum Diklat	64
4.3. Data Pegawai PT.JAMSOSTEK (persero) cabang Jember Menurut Tingkat Pendidikan	65
4.4 Data Pegawai PT.JAMSOSTEK (persero) cabang Jember Menurut Masa Kerja.....	65
4.5 Data Pegawai PT.JAMSOSTEK (persero) cabang Jember Menurut Jenis Kelamin.....	66
4.6 Data Pegawai PT.JAMSOSTEK (persero) cabang Jember Menurut Usia	66
4.7 Susunan Karyawan PT. JAMSOSTEK (PERSERO) Cabang Jember	67
4.8 Data berdasarkan skor jawaban terhadap indikator kompetensi	69
4.9 Frekuensi kategori jawaban responden terhadap indikator kompetensi	69
4.10 Data berdasarkan skor jawaban terhadap indikator dedikasi	70
4.11 Frekuensi kategori jawaban responden terhadap indikator dedikasi.....	71
4.12 Data skor responden terhadap indikator etika kerja.....	72
4.13 Frekuensi kategori jawaban responden terhadap indikator etika kerja ..	72
4.14 Data berdasarkan skor jawaban terhadap variabel profesionalisme (X)	73
4.15 Frekuensi total jawaban responden terhadap variabel X.....	74
4.16 Data berdasarkan skor jawaban terhadap indikator <i>team work</i>	75

4.17	Frekuensi kategori jawaban responden terhadap indikator tim kerja.....	75
4.18	Data berdasarkan skor jawaban terhadap indikator kesesuaian skill dengan pekerjaan.....	76
4.19	Frekuensi kategori jawaban responden terhadap indikator kesesuaian skill dengan pekerjaan.....	77
4.20	Data berdasarkan skor jawaban terhadap indikator perasaan tertekan dalam bekerja	78
4.21	Frekuensi kategori jawaban responden terhadap indikator perasaan tertekan dalam bekerja	78
4.22	Data berdasarkan skor jawaban terhadap indikator konflik batin	79
4.23	Frekuensi kategori jawaban responden terhadap indikator konflik batin	80
4.24	Data berdasarkan skor jawaban terhadap indikator keraguan dalam tugas	81
4.25	Frekuensi kategori jawaban responden terhadap indikator keraguan dalam tugas.....	81
4.26	Data skor responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan	82
4.27	Frekuensi total jawaban responden terhadap variabel Y.....	83
5.1	Data penentuan nilai rank dari Variabel Profesionalisme.....	85
5.2	Data penentuan nilai rank dari Variabel Kualitas Pelayanan.....	85
5.3	Tabel kerja untuk mencari korelasi Variabel X dan Variabel Y	86
5.4	Prosentase jawaban responden tentang variabel pengaruh (x) profesionalisme pegawai.....	90
5.5	Prosentase jawaban responden tentang variabel terpengaruh (y) kualitas pelayanan	91

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Kualitas Pelayanan.....	21
Gambar 2.2 Kesenjangan Antara Harapan dan Persepsi.....	21
Gambar 4 Struktur Organisasi PT. JAMSOSTEK (Persero) Cabang Jember.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Kuesioner.
2. Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
3. Surat Pernyataan Diri dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
4. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari PT.JAMSOSTEK (Persero)Cabang Jember.
5. Tabel Nilai r / tabel P
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja.

