

OUTPUT PROGRAM LOVE JAMSOSTEK DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Dimas Prihardito Budhiarto¹, Agus Suryono¹, Mochammad Makmur¹

¹Program Pasca Sarjana Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Abstrak

Malang merupakan salah satu kota industri, dimana didalamnya banyak berdiri industri-industri yang cukup banyak menyerap tenaga kerja. Memasuki era good governance ini, lembaga sektor publik dituntut harus memberikan pelayanan seoptimal mungkin kepada masyarakat dalam hal ini Jamsostek kepada pesertanya yaitu tenaga kerja. Oleh karena itu dibutuhkan adanya suatu inovasi dalam reformasi pelayanan publik kearah yang lebih baik. Penelitian ini mengangkat judul output program *love Jamsostek* dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan pada PT. Jamsostek (persero) Kantor Cabang Malang. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimanakah pelaksanaan program *love jamsostek* dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Fokus penelitian ini adalah output program *love jamsostek* dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Tujuan penelitian untuk menganalisis pelaksanaan program *love jamsostek* pada pelayanan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada PT.Jamsostek (persero) Kantor Cabang Malang. Jenis penelitian yang dilakukan yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis dan sumber data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknis pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data yang dilakukan adalah analisa secara deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT.Jamsostek (persero) Kantor Cabang Malang pada pelaksanaan program *love jamsostek* dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik sudah berjalan dengan baik walaupun masih ada beberapa kendala-kendala yang dihadapi dalam upaya optimalisasi pelayanan publik yang berkualitas. Berdasarkan hasil penelitian output yang dicapai pada program *love jamsostek* yaitu terjadinya peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan angka kepesertaan Jamsostek. Dalam penelitian ini penulis menyarankan bahwa pelayanan yang diberikan PT.Jamsostek (persero) Kantor Cabang Malang dengan adanya program *love jamsostek* dalam pemberian pelayanan kepada para peserta harus lebih baik lagi dan lebih profesional lagi dan kendala-kendala yang dihadapi harus diminimalisir agar terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik kearah yang lebih baik.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik

Abstract

Malang is one of an industrial city, where in a lot of those industries quite a lot of absorb the labor force. In the good governance era, the institution of public sector must give good service to the people in this Jamsostek to the participants of this labor. This research title is " Output of Love Jamsostek Programme in Order to Improve the Quality of Publik Service" held in PT.Jamsostek (persero) Malang, Branch Office. Main problem in this research is how the implementation of Love Jamsostek Programme in Order to Improve the Quality of Publik Service. Focus of this research is the output of Love Jamsostek Programme in Order to Improve the Quality of Publik Service. This research to know and analysis of the implementation and output of Love Jamsostek Programme in Order to Improve the Quality of Publik Service. in PT.Jamsostek (persero) Malang, Branch Office. The kind of research is descriptive analysis using qualitative method. The kind and source of data on this research is primary data and secondary data. The method of data collection to use in this research is interview, observation and documentation. Analysis of data on this research is descriptive using qualitative method. Research result show that in PT.Jamsostek (persero) Malang, Branch Office the implementation of Love Jamsostek Programme in Working Accident Guarantee Service in Order to Improve the Quality of Publik Service , applied well. Although, there are any problems in order to improve the quality of public service. In this research, there are output of love jamsostek programme to improve the quality of public service and number of labour participation in Jamsostek programme. Researcher suggested that to order service of Jamsostek (persero) Malang, Branch Office with love jamsostek programme on give service must be better and professionalism in the future. The problems must be minimize for the creation of an increase in the quality of public service at better.

Key words: Public Service, The Quality of Public Service

Dimas Prihardito B

Email : dimasprihardito@gmail.com

Address : Jl. MT. Haryono 163, Malang, Email

PENDAHULUAN

Negara sebagai organisasi rakyat memiliki tugas dan fungsi yaitu mensejahterakan dan memakmurkan rakyat, melaksanakan ketertiban, pertahanan dan keamanan, serta menegakkan keadilan. Hal ini berdasarkan Undang-undang Dasar 1945 yang merupakan cita-cita bangsa secara bersama sama. Tujuan nasional yaitu kesejahteraan dan kemakmuran rakyat ditandai pada pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu *“Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia”*. Demi mewujudkannya pemerintah atau negara melakukan pembangunan pada setiap sektor, baik sektor ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain. Manusia sebagai salah satu anggota masyarakat memiliki berbagai permasalahan yang harus diselesaikan baik dengan kemampuan diri sendiri maupun dengan bantuan orang lain. Sebagian besar permasalahan-permasalahan tersebut merupakan tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh administrasi publik. Administrasi publik dilaksanakan untuk memberikan pelayanan publik yang baik (*good services*) kepada masyarakat. Peran pemerintah pada administrasi publik adalah melaksanakan kegiatan dengan jumlah dan jenis yang bervariasi, berupa pemberian pelayanan di berbagai bidang publik, maupun yang berkaitan dengan pelaksanaan pembangunan.

Salah satu sektor pembangunan yang penting keberadaannya adalah pembangunan sektor tenaga kerja. Pembangunan sektor ini merupakan salah satu hal yang penting bagi pemerintah, perusahaan dan terutama bagi buruh atau pekerja. Dalam pelaksanaan pembangunan, tenaga kerja mempunyai peranan dan arti yang penting sebagai unsur penunjang untuk berhasilnya pembangunan nasional. Sebab kemajuan dan kemakmuran suatu negara sedikit banyak bergantung dari kemampuan produktivitas kerja dari tenaga kerja. Maka dari itu setiap negara harus melindungi keselamatan dan kesejahteraan tenaga kerjanya, dimana hal itu merupakan imbalan dan penghargaan terhadap prestasi yang telah diberikan tenaga kerja. Demi upaya untuk melindungi tenaga kerja maka pemerintah mengeluarkan Undang-Undang No 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan. Upaya perlindungan itu dapat berupa perbaikan syarat kerja dimana didalamnya termasuk perbaikan upah dan kepesertaan Jamsostek. Selain itu dalam hal

kondisi kerja yang didalamnya termasuk juga kesehatan, keselamatan lingkungan kerja serta hubungan kerja dalam rangka peningkatan kesejahteraan tenaga kerja secara menyeluruh, khususnya pada saat pelaksanaan kerja. Untuk menjamin hak-hak tenaga kerja tersebut dimana tenaga kerja berhak memperoleh perlindungan maka pemerintah memberlakukan Undang-Undang No 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan, Undang-Undang No 24 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan program Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Kiprah Perseroan yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif tenaga kerja di Indonesia terus berlanjut. Sampai saat ini, PT Jamsostek (Persero) memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya.

Malang raya merupakan salah satu kota industri, dimana banyak terdapat tenaga kerja-tenaga kerja yang menurut undang-undang wajib menjadi peserta Jamsostek. Hal ini, bisa dilihat sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 1. Angka Kepesertaan dan Kecelakaan Kerja di Malang Raya

Tahun	Jumlah Kasus	Kepesertaan Aktif
2008	693 Kasus	132029
2009	795 Kasus	116188
2010	609 Kasus	104396

Sumber: PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Malang Tahun 2011

Berdasarkan uraian tabel diatas, bisa dilihat malang raya merupakan salah satu daerah yang memiliki angka kasus dan kepesertaan jamsostek yang cukup banyak. Hal ini bisa terjadi karena malang merupakan salah satu kota industri, dimana didalamnya banyak berdiri industri-industri yang cukup banyak menyerap tenaga kerja didalamnya. Salah satu program terbaru yang dicanangkan oleh PT. Jamsostek persero adalah program Love Jamsostek. Pada bulan april 2013 merupakan bulan istimewa bagi PT. Jamsostek persero, karena dibulan tersebut telah dicanangkan program Love Jamsostek, dimana tiap-tiap kantor diharuskan mengadakan acara yang berkaitan dengan 4 program Jamsostek yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Kematian (JKM). Program Love Jamsostek ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh PT. Jamsostek persero dan juga sebagai media

sosialisasi yang berkesinambungan agar masyarakat dalam hal ini tenaga kerja dapat mengenal lebih jauh Jamsostek. Dengan adanya program love jamsostek ini, peneliti tertarik untuk mengamati dan menganalisis output yang ditimbulkan dengan dilaksanakannya program love jamsostek dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Para ahli membagi paradigma administrasi publik menjadi *Classical Public Administration* atau *Old Public Administration*, *New Public Management (NPM)*, dan *New Governance*. Pada saat yang bersamaan muncul paradigma yang sangat terkenal karena bersifat reformatif yaitu "*Reinventing Government*" yang disampaikan oleh Osborne & Gaebler [1] dan dioperasionalkan oleh Osborne & Plastrik [2]. Di dalam paradigma ini, pemerintah harus bersifat: (1) *catalytic*; (2) *community owned*; (3) *competitive*; (4) *mission-driven*; (5) *result-oriented*; (6) *customer-driven*; (7) *enterprising*; (8) *anticipatory*; (9) *decentralized*; dan (10) *market oriented*. Paradigma ini juga dikenal dengan nama *New Public Management (NPM)* dan mencapai puncaknya dengan diterapkannya prinsip "*good governance*". Hood (3) dalam Islamy (4), mengungkapkan bahwa ada tujuh komponen doktrin dalam *NPM*, yaitu: (1) pemanfaatan manajemen profesional dalam sektor publik; (2) penggunaan indikator kinerja; (3) penekanan yang lebih besar pada kontrol *output*; (4) pergeseran perhatian ke unit-unit yang lebih kecil; (5) pergeseran ke kompetisi yang lebih tinggi; (6) penekanan gaya sektor swasta pada praktek manajemen, dan (7) penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumber daya.

Pada tahun 2003, muncul lagi paradigma baru yaitu: "*The New Public Service*" oleh Denhart & Denhart [5]. Menurut mereka administrasi publik harus:

- 1) Melayani warga masyarakat bukan pelanggan (*serve citizen, not customers*)
- 2) Mengutamakan kepentingan publik (*seek the public interest*)
- 3) Lebih menghargai warga negara daripada kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneurship*)
- 4) Berpikir strategis dan bertindak demokratis (*think strategically, act democratically*)
- 5) Menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan suatu yang mudah (*recognize that accountability is not simple*)

- 6) Melayani daripada mengendalikan (*serve rather than steer*)
- 7) Menghargai orang bukan produktivitas semata (*value people, not just productivity*).

Monir [6] mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelaksanaan pelayanan harus sesuai dengan indikator-indikator pelayanan publik yang baik menurut Sukmaningsih [7] ialah sebagai berikut:

- a. Keterbukaan, artinya informasi pelayanan yang meliputi petunjuk, sosialisasi, saran dan kritik, dapat dilihat dan diakses oleh publik.
- b. Kesederhanaan, adanya prosedur dan persyaratan pelayanan yang jelas dan sederhana.
- c. Kepastian, adanya kepastian mengenai waktu, biaya, dan petugas pelayanan.
- d. Keadilan, adanya persamaan pengakuan pelayanan.
- e. Kesamaan dan kenyamanan, adanya hasil.

Disamping itu pelayanan yang diberikan juga harus berdasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan publik. Islamy [8], dalam Suryono [9], menyatakan bahwa ada lima prinsip pokok dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Aksestabilitas: setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh tiap pengguna layanan. Tempat, jarak dan sistem pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau oleh pengguna layanan.
2. Kontinuitas: tiap jenis pelayanan harus secara terus-menerus bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
3. Teknikalitas: proses pelayanan harus ditanggapi oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, letepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan,
4. Profitabilitas: proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun masyarakat luas.
5. Akuntabilitas: proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat, karena aparat pemerintah itu pada

hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang diberikan harus sesuai dengan indikator dan prinsip-prinsip dalam pelayanan publik, sehingga bisa memenuhi dimensi kualitas pelayanan publik sebagaimana menurut Zeithaml-Parasurman-Berry [10], dalam Pasolong [11], yaitu:

- a) *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- b) *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c) *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d) *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e) *Empathy*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis mengenai output program *Love Jamsostek* pada pelayanan Jamsostek dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Letak permasalahannya adalah dalam memasuki era good governance ini sangat dibutuhkan adanya suatu inovasi bagi lembaga publik dalam hal ini jamsostek demi meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada para peserta. Jika hal tersebut dapat terlaksana dengan baik maka akan mengakibatkan kepuasan pelanggan dalam hal ini peserta jamsostek. Kelemahan layanan terdahulu secara umum adalah pelayanan yang diberikan masih bersifat konvensional yaitu lebih cenderung menunggu dari pada menjemput bola. Inovasi yang dilakukan adalah dengan dicanangkannya program *love Jamsostek* dimana pada program ini badan penyelenggara pemberi pelayanan dituntut bekerja seoptimal mungkin dengan memberikan pelayanan baik itu secara kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang baik sehingga tujuan dari pelayanan publik yaitu kepuasan pelanggan bisa tercapai dengan efektif dan efisien.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu penelitian dengan menggunakan penggambaran atas suatu fenomena yang dijadikan perhatian dalam usaha uraian yang sistematis, faktual, akurat, dan jelas serta bisa terkait dengan hubungan yang timbul antara gejala dengan gejala lainnya di masyarakat. Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang digunakan peneliti dalam mencari dan memperoleh data. Dalam pengumpulan data penelitian, peneliti menggunakan teknik-teknik sebagai berikut: wawancara, observasi dan dokumentasi.

Pada penelitian ini analisa yang digunakan adalah analisa secara deskriptif dengan pendekatan kualitatif maka analisa data harus diinterpretasikan dengan cara melukiskan hasil penelitian dalam bentuk kata atau kalimat. Sehingga analisis data pada penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bukan dalam bentuk satu angka. Menurut Miles dan Huberman [12] mengenai analisis data dalam penelitian disini lebih menitikberatkan pada alur kegiatannya. Analisa data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi, yaitu: Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

METODE PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang digunakan peneliti dalam mencari dan memperoleh data. Dalam pengumpulan data penelitian, peneliti menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

1. Wawancara, dilakukan dengan:
 - a. Kepala PT.Jamsostek (persero) Kantor Cabang Malang
 - b. Kepala Bidang Pelayanan
 - c. Kepala Bidang Pemasaran
 - d. Pegawai Kantor
 - e. Tenaga Kerja

2. Observasi

Observasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data atau informasi melalui panca indera yang dilakukan secara sistematis, yaitu dengan cara mengadakan pengamatan langsung maupun tidak langsung agar dapat memperoleh keyakinan atas data yang didapat melalui kenyataan yang ada. Pada penelitian ini pelaksana pengamatan ditempuh dengan cara pengamatan langsung ke lokasi. Observasi dilakukan atas objek-objek antara lain:

- a. Proses pelaksanaan pelayanan program program jamsostek pada PT. Jamsostek (persero) Kantor Cabang Malang.
- b. Sikap dan perilaku pelaksana pemberi pelayanan kepada publik.
- d) *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e) *Emphaty*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan mempelajari dan menyakinkan dokumen-dokumen yang terkait dengan focus peneliti. Menurut Guba dan Lincoln seperti yang dikutip oleh Moleong [13]. dokumen digunakan dalam penelitian karena sebagai sumber data, ia bersifat stabil, dapat digunakan sebagai bukti dalam pengkajian, yang sifatnya alamiah sesuai dengan konteks. Dokumentasi berupa: dokumen-dokumen mengenai situs dan kondisi PT. Jamsostek (persero) Kantor Cabang Malang, arsip-arsip penting, dan dasar hukum peraturan perundang undangan tentang jaminan sosial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, output yang diperoleh pada pelaksanaan program love jamsostek, adalah:

A. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Keberadaan pelaksanaan program *Love Jamsostek* pada pelayanan jamsostek di PT. Jamsostek Persero Kacab Malang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para peserta yang menuntut hak-hak nya. Pelayanan publik yang diberikan harus bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan yang prima, tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Dengan adanya program *Love jamsostek* diharapkan mampu memenuhi indikator-indikator dimensi kualitas pelayanan publik sebagaimana menurut Zeithaml-Parasurman-Berry [10] dalam Pasolong [11] yaitu:

- a) *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- b) *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c) *Responsivess*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Jamsostek Kantor cabang Malang secara empiris memberikan hasil yang maksimal. Hal ini dapat dilihat dari Standar Pelayanan Publik yang berfungsi untuk memberikan arah penentu strategi dan prioritas, Standar Pelayanan Publik (SPP) ini meliputi jangka waktu penyelesaian, produk pelayanan, sarana pengaduan, transparansi biaya, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas layanan sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Standar Pelayanan Publik (SPP) PT. Jamsostek Persero Kacab Malang secara umum sudah memenuhi Standar Minimal Pelayanan Publik, hal ini dibuktikan dengan adanya identifikasi jenis pelayanan, perumusan visi dan misi, analisis prosedur dan mekanisme, waktu dan biaya pelayanan. Indikator Standar Pelayanan Minimum sesuai dengan Permenakertrans Nomor 15 Tahun 2010 tentang standart pelayanan minimal bidang ketenagakerjaan.

Inovasi sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan jamsostek apalagi dengan didukung oleh adanya program *Love Jamsostek* oleh PT. Jamsostek Persero Kacab Malang. Inovasi ini merupakan wujud nyata dalam memberikan kualitas pelayanan yang cepat dan *tangibles* sesuai dengan prinsip pelayanan publik menurut Islamy [8] dalam Suryono [9] yang mengatakan bahwa proses dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan karena aparat pemerintah pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya.

Terkait dengan kualitas pelayanan, dalam hal ini pelaksanaan pelayanan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), sudah seharusnya diperlukan adanya langkah-langkah strategis guna meningkatkan kualitas pelayanan. Strategi yang seharusnya dilaksanakan, salah satu diantaranya adalah kualitas pelayanan ini akan menjadi lebih baik lagi apabila indikator dalam Standar Pelayanan Publik pada PT. Jamsostek Persero Kacab Malang dilengkapi dengan jaminan pelayanan yakni strategi *Citizen Charter* atau dalam istilah lainnya adalah "Kontrak Pelayanan". *Citizen Charter* adalah suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan.

Artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu dalam sistem *Citizen Charter* ini juga menekankan bahwa pelayanan publik akan menjadi urusan dan tanggung jawab bersama antara pemerintah, swasta, dan masyarakat pengguna pada umumnya.

Kualitas pelayanan Jamsostek pada PT. Jamsostek Persero Kantor cabang Malang dengan adanya program love jamsostek masih didapati belum signifikan karena kurangnya sosialisasi dan masih rendahnya angka partisipasi karena hanya terfokus kepada tenaga kerja sektor formal saja tetapi informal belum tersentuh. Hal ini juga ditunjang dengan luasnya wilayah Malang Raya sehingga masih ditemukan angka partisipasi yang rendah khususnya didaerah pinggiran Diharapkan PT. Jamsostek Persero Kacab Malang dengan adanya program *Love Jamsostek* dapat berinovasi dengan cara memberikan sosialisasi yang lebih intensif dan mendidik masyarakat tentang pelayanan dengan mengadakan suatu program *Socialization Service* atau kegiatan sosialisasi tentang pentingnya jamsostek bagi tenaga kerja. Program sosialisasi ini dapat diterapkan ke pelosok-pelosok wilayah terpencil yang dirasa kurang mendapatkan informasi, sehingga ini akan membantu masyarakat pengguna layanan dalam memahami pelayanan jamsostek. Program sosialisasi ini merupakan upaya yang sangat positif dalam rangka menyampaikan kualitas pelayanan Jamsostek oleh PT. Jamsostek Persero Kacab Malang.

Kepuasan masyarakat merupakan jawaban terhadap tingkat kinerja PT. Jamsostek Persero Kacab Malang. Respon dari masyarakat dapat dijadikan sebagai salah satu masukan bagi perbaikan kinerja. Dalam hal ini peneliti telah melakukan wawancara dengan 6 pemohon saat melakukan pengurusan JKK, 4 diantara mereka sudah cukup baik, transparan dan memberikan kepuasan pada masyarakat pengguna jasa. 2 lainnya memberikan kritik atas pelayanan yang diberikan oleh PT. Jamsostek Persero kacab Malang. Selain berfokus pada faktor internal, langkah-langkah strategis peningkatan kualitas pelayanan juga menjangkau pada faktor eksternal (masyarakat). Keterlibatan masyarakat disini sangatlah penting karena posisi masyarakat dipandang tidak hanya sebagai pengguna layanan (*customer*), tetapi juga dipandang sebagai warga negara yang memiliki negara (*owner*)

B. Peningkatan Angka Kepesertaan Jamsostek

Output yang diharapkan dengan adanya program *Love Jamsostek* salah satunya adalah bertambahnya angka kepesertaan Jamsostek. Tingkat partisipasi kepesertaan Jamsostek yang hanya terbatas pada tenaga kerja sektor formal saja, sedangkan tenaga kerja sektor informal masih minim partisipasinya. Hal ini terjadi karena masih minimnya sosialisasi yang dilakukan, oleh karena itu dengan adanya program *Love jamsostek* diharapkan tingkat partisipasi tenaga kerja baik itu formal dan informal akan meningkat. Disamping belum meratanya partisipasi tenaga kerja formal dan informal, masih banyak perusahaan-perusahaan yang menurut aturan sudah dianggap wajib menjadi peserta Jamsostek tetapi perusahaan-perusahaan tersebut tidak menjadi peserta Jamsostek. Dengan kata lain, perusahaan-perusahaan tersebut telah menyalahi aturan yang telah ditetapkan pemerintah. Berdasarkan Pasal 4 (1) dan Pasal 17 UU No.3 tahun 1992 yang menjelaskan setiap perusahaan wajib melaksanakan program Jaminan Sosial Tenaga Kerja bagi tenaga kerja yang melakukan pekerjaan berdasarkan hubungan kerja. Maksud dari perusahaan adalah perusahaan yang memperkerjakannya 10 orang atau lebih, atau membayar upah paling sedikit Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah) selama satu bulan

Dengan adanya program *Love Jamsostek*, menaikkan angka tingkat kepesertaan Jamsostek harus diiringi dengan perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik yang diberikan harus memenuhi indikator-indikator pelayanan yang baik menurut Sukmaningsih [7] yaitu:

- 1) Keterbukaan
- 2) Kesederhanaan
- 3) Kepastian
- 4) Keadilan
- 5) Kesamaan dan Kenyamanan

Disamping ke 5 indikator-indikator tersebut yang harus dipenuhi, PT. Jamsostek Persero Kantor cabang Malang juga harus memenuhi indikator-indikator agar terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik, sebagaimana menurut Zeithaml, Parasurman, Berry [10] dalam Pasolong, [11] yaitu:

- a) *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

- b) *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c) *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d) *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e) *Empathy*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Kelima dimensi *service quality* tersebut harus dipenuhi oleh PT. Jamsostek Persero Kacab Malang agar terciptanya pelayanan yang berkualitas dan membawa dampak peningkatan angka kepesertaan Jamsostek.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul penelitian Output Program *Love Jamsostek* pada Pelayanan Jamsostek dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik oleh PT. Jamsostek (Studi pada PT.Jamsostek (persero) Kantor Cabang Malang) telah berjalan sesuai dengan petunjuk dari pusat. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menarik kesimpulan bahwa output yang dihasilkan pada pelaksanaan program love jamsostek pada pelayanan jamsostek dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik adalah terjadinya peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilihat dari terpenuhinya dimensi kualitas pelayanan publik Zeithaml-Parasurman-Berry [10] dalam Pasolong, [11] yaitu

- a) *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi sudah tersedia dengan cukup nyaman bagi peserta dalam mengurus hak-haknya.
- b) *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. SDM pegawai pemberi pelayanan memiliki kualifikasi dan kemampuan dalam menyediakan pelayanan yang dipercayai kepada para peserta. Hal ini juga didukung dengan adanya diklat secara rutin bagi pegawai pemberi pelayanan demi pengembangan kapasitasnya.
- c) *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Hal ter-

sebut sudah dapat terlaksana walaupun pada waktu-waktu tertentu masih dijumpai adanya kendala-kendala yang menghambat kelancaran proses pemberian pelayanan.

- d) *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Hal tersebut sudah terlaksana dengan cukup baik dalam proses pemberian pelayanan.
- e) *Empathy*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

Saran

Dari hasil pelaksanaan penelitian pada PT. Jamsostek (persero) Kantor Cabang Malang yang telah dilakukan oleh penulis, maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Dengan program-program yang telah disediakan oleh jamsostek, dalam hal ini program love jamsostek, diharapkan Jamsostek dapat melaksanakan program tersebut sesuai dengan visi misi, SOP dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan Permenakertrans No 15 Tahun 2010 tentang Standart Pelayanan Minimal bidang ketenagakerjaan yang dimilikinya. Hal tersebut sebaiknya dapat terus dilaksanakan terkait dengan keberadaan Jamsostek sebagai penyelenggara program jaminan sosial ketenagakerjaan.
2. Penerapan strategi *Citizen Charter* atau dalam istilah lainnya adalah "Kontrak Pelayanan". *Citizen Charter* adalah suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan. Artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu dalam sistem *Citizen Charter* ini juga menekankan bahwa pelayanan publik akan menjadi urusan dan tanggung jawab bersama antara pemerintah, swasta, dan masyarakat pengguna pada umumnya.
3. Sosialisasi kepada para peserta Jamsostek harus lebih di tingkatkan lagi. Hal ini dikarenakan sebagian besar peserta Jamsostek memiliki tingkat pendidikan yang rendah, ditambah lagi dengan luas

wilayah Malang raya yang sangat luas, sehingga prinsip assebilitas harus dapat terpenuhi. Oleh karena itu, sosialisasi harus lebih giat lagi demi terciptanya partisipasi seoptimal mungkin dari tenaga kerja.

4. Diadakan penelitian lanjutan, dalam ruang lingkup yang lebih luas lagi, juga dimungkinkan dengan adanya program-program terbaru dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang sangat dituntut pada era *good governance* ini.

- [10]. Berry, L.L., Zeithaml, V.A., and Parasurman, A., 1985, *Quality Counts in Services too*, Business Horizon, Vol 1.28 No3
- [11]. Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- [12]. Miles, B. Matthew dan Huberman A. Michael. (1992). *Analisa Data Kualitatif*. Diterjemahkan oleh TjeTjep R. Rohidi. Jakarta: Gunung Agung
- [13]. Moleong, Lexy J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Refisi. Jakarta: PT. Remaja Rosdakary

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan Tesis ini, penyusun telah banyak mendapatkan bantuan dan petunjuk, baik secara teori maupun praktek dari berbagai pihak. Untuk itu, maka penyusun ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada: Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S., Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D, Prof. Dr. Agus Suryono, MS, Dr. Mochammad Makmur, MS, dan PT. Jamsostek (persero) Kantor Cabang Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Osborne, David & Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government*, Reading, Ma: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- [2]. Osborne, Davis & Plastrik. 1997. *Banishing Bureaucracy, USA*, Addison Wesley Publishing Company
- [3]. Hood, C., 1991, *A Public Management for All Seasons*, Public Administration, Vol. 69 No1
- [4]. Islamy. 2003. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- [5]. Denhart, Janet & Denhart, Robert B. 2003. *The New Public Service*, New York: M.E. Sharpe.
- [6]. Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- [7]. Sukmaningsih, Indah. 2001. *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Umum*. Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Badan Kepegawaian Negara.
- [8]. Islamy. 2001. *Prinsip Pokok Pelayanan Publik*. Malang: Medio
- [9]. Suryono, Agus. 2001. *Jurnal Administrasi Negara Volume 1 no 2 Tentang Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: FIA