

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA PROGRAM JAMINAN SOSIAL TENAGA KERJA PT. JAMSOSTEK (PERSERO) CABANG BALI

Ni Ketut Rendi Astuti  
Ni Nyoman Sri Ratanawati  
(STIA DENPASAR)

**Abstract:** *In this industrialized period and more tight competition in labour field now, it is a field that has sufficient attention for the Government such as wages and protection for labours. Human Resources is the main capital for company and it is an obligatory duty for every company to deliver social service to labours. Jamsostek as one of state owned company (BUMN) that carries for labour social service program has shown its commitment to give economic social protection to labours. The aim of this study is to know service quality toward client satisfaction of labour social service of PT. Jamsostek (Pesero) Bali Branch. The analysis technique applied to know whether there is or no correlation between service quality and client satisfaction, is analysis technique of Rank Sperman Correlation.*

*Based on analysis result of client satisfaction, it is obtained average score 3.22 percent, it means that client satisfaction of labour social guarantee program PT. Jamsostek (Pesero) Bali Branch is categorized satisfying, and also service quality is obtained for average score 3.18 percent, it means service quality PT. Jamsostek (Pesero) Bali Branch is categorized satisfying. In relations with the result of interpolation calculation, it is obtained rho calculation = 0.905 > Rho table = 0.371. Due to rho calculation is higher than rho table, it means that there is a strong correlation between service quality and client satisfaction of labour social guarantee program PT. Jamsostek (Pesero) Bali Branch.*

**Key words:** *service quality, client satisfaction*

## PENDAHULUAN

Banyak diantara pekerja Indonesia sebagai anggota Jamsostek yang masih kurang memahami apa hak dan kewajiban serta berbagai hal lainnya mengenai peraturan perundang-undangan yang mendasarinya. Berapa iuran yang harus dia bayar tiap bulan, siapa yang membayar dan apa yang diperoleh setelah pensiun, semuanya masih awam. Sebagai program publik Jamsostek memberikan hak dan membebani kewajiban secara pasti (*compulsary*) bagi pengusaha dan tenaga kerja berdasarkan Undang-undang No. 3 tahun 1992 berupa santunan tunai dan pelayanan medis. Sedangkan kewajibannya adalah membayar iuran. Program ini memberikan perlindungan bersifat dasar, untuk menjaga harkat dan martabat manusia

jika mengalami risiko-risiko sosial ekonomi dan dengan pembiayaan yang terjangkau oleh pengusaha dan tenaga kerja.

Risiko sosial ekonomi yang ditanggulangi oleh program tersebut terbatas saat terjadi peristiwa kecelakaan, sakit, hamil, bersalin, cacat, hari tua dan meninggal dunia yang mengakibatkan berkurangnya atau terputusnya penghasilan tenaga kerja atau membutuhkan perawatan medis. Program jamsostek kepesertaannya diatur secara wajib melalui undang-undang no. 3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Sedangkan pelaksanaannya dituangkan dalam peraturan Pemerintah No.14 tahun 1993, Keputusan Presiden No.22 tahun 1993 dan Peraturan Menteri Tenaga Kerja No. Per.05/Men/1993. Sesuai pasal 6 Undang-Undang

No.3 tahun 1992, ruang lingkup program Jamsostek meliputi: 1. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), 2. Jaminan Kematian (JK), 3. Jaminan Hari Tua (JHT), 4. Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK).

Sumber daya manusia merupakan modal utama perusahaan dan sudah menjadi kewajiban bagi setiap perusahaan untuk memberikan jaminan sosial kepada tenaga kerjanya. Jamsostek sebagai badan usaha milik Negara (BUMN) yang menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja telah membuktikan komitmennya sebagai mitra perusahaan dalam memberikan perlindungan risiko sosial ekonomi kepada para pekerja.

Jamsostek didirikan atas dasar visi pemerintah yang ingin mewujudkan kesejahteraan kepada seluruh lapisan masyarakat dan melalui pembangunan sektor ketenagakerjaan, visi ini tidak mustahil untuk dicapai. Peran tenaga kerja yang semakin penting dalam pembangunan nasional semakin meningkat dan peningkatan ini sejalan dengan tantangan dan risiko yang dapat terjadi kapan saja. Misi Jamsostek adalah memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan hidup bagi tenaga kerja dan keluarga.

Perjalanan PT. Jamsostek (persero) tidak terlepas dari keseriusan pemerintah dalam memberikan jaminan sosial yang sudah dimulai sejak jaman kolonial, dimana penyelenggaranya dilegalkan melalui Undang-undang No. 3 tahun 1947 tentang kecelakaan kerja. Undang-undang ini mewajibkan pengusaha memberikan perawatan dan kompensasi atas cacat atau kematian kepada tenaga kerja atau ahli warisnya. Pemerintah terus menyempurnakan peraturan jaminan sosial dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Perburuhan No. 48 tahun 1952 yang kemudian diubah menjadi PMP No. 15 tahun 1957 tentang bantuan kepada badan yang menyelenggarakan usaha jaminan sosial buruh.

Pada tahun 1964, yayasan dana jaminan sosial terbentuk berdasarkan Keputusan Menteri Perburuhan No. 5

tahun 1964. yayasan ini berfungsi sebagai penghimpun dan pembayar ganti rugi kepada buruh dan keluarganya yang terkena risiko kerja. Perkembangan jaminan sosial tenaga kerja terus berlanjut dengan diberlakukannya Undang-undang No. 14 tahun 1969 tentang Pokok-pokok Ketenagakerjaan.

Pada tahun 1977, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 33 tentang Program Asuransi Sosial Tenaga Kerja atau ASTEK. Peraturan ini mewajibkan pemberi kerja atau pengusaha swasta, BUMN dan daerah untuk mengikuti program ASTEK. Peraturan ini semakin disempurnakan dengan adanya Undang-undang No. 3 tahun 1992 yang mewajibkan pengusaha dan tenaga kerja untuk memiliki jaminan sosial tenaga kerja. Undang-undang ini merupakan salah satu tonggak penting lahirnya PT. Jamsostek (Persero). Melalui Peraturan Pemerintah No. 36 tahun 1995 ditetapkannya PT. Jamsostek (Persero) sebagai badan penyelenggara jaminan sosial tenaga kerja.

Program jamsostek menjamin perlindungan dasar tenaga kerja demi terpenuhinya kebutuhan minimal mereka dan keluarganya. Program jamsostek memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruh penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial. Program jamsostek juga merupakan penghargaan kepada tenaga kerja yang telah menyumbangkan tenaga dan pikirannya kepada perusahaan tempat mereka bekerja.

Risiko sosial ekonomi dapat terjadi kepada tenaga kerja kapan saja yang mengakibatkan berkurangnya atau terputusnya penghasilan tenaga kerja atau diperlukannya perawatan medis untuk memulihkan kondisi semula. Sadar akan hal ini, perusahaan merancang semua produk atas dasar keinginan untuk memberikan perlindungan bersifat mendasar, untuk menjamin kesejahteraan sosial peserta dan keluarganya.

Jamsostek adalah mitra setiap perusahaan baik BUMN, *joint venture*,

PMA, yayasan, koperasi maupun perusahaan perorangan yang mempekerjakan tenaga kerja paling sedikit 10 (sepuluh) orang atau membayar seluruh upah perbulan paling sedikit Rp. 1.000.000 atau lebih sesuai Upah Minimum Regional (UMR). Kepesertaan program jamsostek diatur secara wajib melalui Undang-undang No. 3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja dan pelaksanaannya tertuang dalam Peraturan Pemerintah No. 14 tahun 1993, Keputusan Presiden No. 22 tahun 1993 dan Peraturan Pemerintah tenaga kerja No. PER-05/MEN/1993. Namun guna menjamin diterimanya hak peserta secara berkeadilan dengan meningkatkan kualitas pelayanan PT. Jamsostek (Persero) kepada pesertanya, pada tanggal 10 Desember 2007 diberlakukanlah Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi No. PER-12/MEN/VI/2007, guna mengganti Peraturan Menteri Tenaga Kerja No. PER-05/MEN/1993.

Pada tanggal 10 Desember 2007, ditetapkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 76 tahun 2007 tentang perubahan kelima atas Peraturan Pemerintah No. 14 tahun 1993 tentang penyelenggaraan program jaminan sosial tenaga kerja. Pemberlakuan peraturan pemerintah ini berakibat pada meningkatnya manfaat dari program jamsostek yang diberikan pada peserta.

PT. Jamsostek (Persero) saat ini tengah bekerja keras agar seluruh perusahaan di Indonesia ikut program jamsostek. Kerja keras ini ditujukan tidak lain untuk meningkatkan kesejahteraan para karyawan dan untuk memastikan mereka mendapatkan haknya yang akhirnya berujung pada produktivitas dan keuntungan perusahaan. Semua program yang telah dirancang memiliki tujuan mulia yaitu memberikan perlindungan sosial kepada pekerja sekaligus menghimpun dana masyarakat bagi pembangunan bangsa.

Selain itu untuk meningkatkan pelayanan, jamsostek terus mengembangkan kompetensi teknologinya, salah satunya adalah dengan meluncurkan jamsostek *online*

pada bulan juni 2006. jamsostek *online* merupakan salah satu upaya perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dalam peningkatan pemberian layanan yang lebih cepat serta terciptanya tertib administrasi dan efisiensi biaya.

Adapun jenis-jenis program jamsostek yaitu jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua, jaminan pemeliharaan kesehatan. Jaminan kecelakaan kerja memberikan kompensasi dan rehabilitasi bagi tenaga kerja yang mengalami kecelakaan pada saat mulai berangkat kerja sampai tiba kembali di rumah atau menderita sakit akibat hubungan kerja. Jaminan kematian dibayarkan kepada ahli waris dari peserta yang meninggal dunia bukan karena kecelakaan kerja sebagai tambahan bagi jaminan hari tua yang jumlahnya belum optimal. Jaminan hari tua diselenggarakan dengan sistem tabungan hari tua, yang iurannya ditanggung pengusaha dan tenaga kerja. Manfaat jaminan hari tua sesuai dengan iuran yang terkumpul ditambah hasil pengembangan.

Jaminan pemeliharaan kesehatan memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar kepada tenaga kerja dan keluarga maksimum 3 (tiga) orang anak yang berusia maksimum 21 tahun, belum bekerja dan belum menikah. Pelayanan kesehatan yang diberikan meliputi pelayanan kesehatan tingkat I (dokter, balai pengobatan atau klinik) yang bekerja sama dengan PT. Jamsostek (persero) yang dipilih langsung oleh tenaga kerja, pelayanan kesehatan tingkat II (rawat jalan dan rawat inap), gawat darurat, pemeriksaan diagnostic (USG, *Rontgen* dan *CT scan*), pemeriksaan dan pertolongan persalinan, pemeriksaan kesehatan ibu dan anak dan pelayanan kesehatan khusus tenaga kerja (kacamata, gigi palsu, alat bantu dengar dan *prothese* tangan/kaki).

Kualitas pelayanan menjadi standar kinerja bagi perusahaan dan merupakan faktor terpenting bagi kepuasan peserta program jaminan sosial tenaga kerja PT. Jamsostek (persero) Cabang Bali. Yang menjadi pokok

permasalahan adalah bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta program jaminan sosial tenaga kerja PT. Jamsostek (Persero) Cabang Bali. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah: untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta program jaminan sosial tenaga kerja PT. Jamsostek (Persero) Cabang Bali.

## KAJIAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Pada dekade terakhir, peningkatan kualitas pelayanan atau jasa yang ditawarkan semakin mendapatkan banyak perhatian bagi perusahaan. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa yang dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompotitif. Dengan adanya peningkatan kualitas jasa yang baik maka dapat menimbulkan suatu loyalitas konsumen, dan kemungkinan besar menambah konsumen baru. Konsumen yang loyal pada suatu produk jasa yang dapat diartikan konsumen tersebut merasa terpuaskan kebutuhannya sehingga melakukan pembelian lebih dari sekali. Hal tersebut sangat menguntungkan perusahaan karena melalui kualitas pelayanan konsumen tidak akan melirik perusahaan lain dan dalam proses loyalitas tersebut, kemungkinan besar terjadi promosi gratis dalam bentuk *word of mounth* yang dilakukan konsumen loyal kepada perusahaan lain.

Perusahaan harus memperhatikan hal-hal penting bagi peserta/pelanggan supaya mereka merasakan kepuasan sebagaimana yang diharapkan. Demikianlah sebagaimana yang disampaikan para pakar ekonomi yang memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan/peserta. Pada dasarnya kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antar tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pada hakikatnya kepuasan pelanggan/peserta merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat hasil sama atau melampaui harapan pelanggan sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh

tidak memenuhi harapan yang diinginkan pelanggan/peserta.

### Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau yang melebihi harapan, sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan pelanggan/peserta atas pelayanan yang nyata-nyata / atribut- atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Kotler (2000) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan para konsumen.

Menurut Gaspers yang dikutip Lukman (2005) pada dasarnya sistem kualitas modern dapat dicirikan oleh lima karakteristik yaitu: 1) Sistem kualitas modern berorientasi pada pelanggan yang berarti produk-produk didesain sesuai dengan keinginan pelanggan melalui suatu riset pasar kemudian diproduksi dengan baik dan benar sehingga memenuhi spesifikasi desain yang pada akhirnya memberikan pelayanan purnajual kepada pelanggan. 2) sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus. 3) sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya pemahaman dari setiap orang

terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas. 4) sistem kualitas modern dicirikan oleh aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, tidak berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja. 5) sistem kualitas modern yang dicirikan oleh adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan jalan hidup.

Menurut Gibson, Ivancervich and Donnelly (2006) pelayanan adalah kegiatan yang dikehendaki konsumen atau klient atau pekerjaan yang dilakukan untuk orang lain. Pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada yang lain yang pada dasarnya tidak kasat mata tidak mengakibatkan kepemilikan.

Menurut Kotler (2000) suatu perusahaan harus memperhatikan empat karakter khusus sesuatu pelayanan dalam merencanakan suatu program pemasaran yaitu: 1) tanpa wujud, 2) Keterikatan jasa pelayanan dan penyediaan jasa tidak dapat dipisahkan, 3) variabilitas pelayanan, 4) Pelayanan langsung digunakan.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

#### **Mengukur Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan

tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan

Menurut Kotler (2000) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapan. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

Menurut Tjiptono (1996) mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan. Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam hal terjadi ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan pelanggan, yaitu (1) tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi; (2) ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu (a) derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan, (b) tingkat ketidakpuasan pelanggan, (c) manfaat yang diperoleh, (d) pengetahuan dan pengalaman, (e) sikap pelanggan terhadap keluhan, (f) tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi, (g) peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.

Tjiptono (2000) membedakan definisi tentang konsumen menurut pandangan tradisional dan pandangan modern definisi tentang konsumen menurut pandangan

modern mencakup konsumen eksternal yakni setiap orang yang membeli produk dari perusahaan, sedangkan konsumen internal adalah semua pihak dalam organisasi yang sama yang menggunakan jasa atau bagian/departemen tertentu.

Menurut pandangan tradisional, konsumen suatu perusahaan adalah setiap orang yang membeli dan menggunakan produk perusahaan tersebut. Menurut definisi ini konsumen adalah orang atau pihak yang dilayani kebutuhannya.

#### **Komponen Kepuasan Konsumen**

- a. Respon tipe dan identitas, kepuasan konsumen merupakan respon emosional dan juga kognitif. Intensitas responnya mulai dari sangat puas dan menyukai produk sampai sikap yang apatis terhadap produk tertentu.
- b. Fokus, fokus pada performansi objek disesuaikan pada beberapa standart. nilai standar ini secara langsung berhubungan dengan produk, konsumsi, keputusan berbelanja, penjual.
- c. Waktu respon, respon terjadi pada waktu tertentu, antara lain: setelah konsumsi, setelah pemilihan produk atau jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif. Durasi kepuasan mengarah kepada berapa lama respon kepuasan itu berakhir.

Kotler, (2000) menyatakan ciri-ciri konsumen yang merasa puas adalah:

- a. Loyal terhadap produk, konsumen yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama.
- b. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif yaitu rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan.

#### **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen**

Menurut Munir (1998) agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan

pokok, yaitu (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramahtamahan. Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan diantaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Disamping itu ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain:

1. Kualitas produk, konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya, kualitas produk ada dua yaitu eksternal dan internal. Salah satu kualitas produk dari faktor eksternal adalah citra merek.
2. Kualitas pelayanan, konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
3. Emosional, konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal.
4. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
5. Biaya, konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Dari uraian yang telah dipaparkan,

maka untuk kepentingan penelitian ini dapat ditetapkan faktor-faktor yang ada disesuaikan dengan permasalahan yang diteliti.

## METODE PENELITIAN

### Teknik Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui wawancara terstruktur yang menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah dipersiapkan sebelumnya, sedangkan data sekunder yang bersumber dari perusahaan atau instansi terkait. Untuk mengetahui penilaian responden melalui daftar pertanyaan dari variabel tersebut digunakan 4 klasifikasi, Husien (2003:143) dengan kriteria sebagai berikut:

- 1,00 – 1,49 yaitu sangat tidak memuaskan
- 1,50 – 2,49 yaitu tidak memuaskan
- 2,50 – 3,49 yaitu memuaskan
- 3,50 – 4,00 yaitu sangat memuaskan

### Teknik Analisis Data

Data dan keterangan yang telah dikumpulkan selanjutnya akan dianalisis untuk menjawab pokok permasalahan. Analisis adalah penetapan pemecahan data yang telah dikumpulkan kedalam bagian-bagian untuk memperoleh jawaban dari pertanyaan penelitian. Teknik analisis yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta program jaminan sosial tenaga kerja pada PT. Jamsostek (Persero) Cabang Bali adalah dengan menggunakan teknik analisis Korelasi *Rank Spearman* menurut Sugiyono (2002 :284) dengan rumus sebagai berikut:

$$p = 1 - \frac{b \sum b^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dimana : P adalah koefisien korelasi  
n adalah banyaknya responden  
b adalah selisih setiap pasang  
*Rank*

Semua indikator akan diukur dengan skala *likert* menurut Sugiyono (2002:86).

Langkah-langkah analisis *Rank Spearman* adalah:

- a. Merumuskan hipotesis  
 $H_1$  : rho hitung  $\leq$  rho tabel : artinya ada hubungan signifikan
- b. Menentukan tingkat signifikan 5 persen (0,5)  
Pengujian hipotesis ini menggunakan tingkat signifikan ( $\alpha=5\%$ )
- c. Keputusan/kesimpulan  
Ho ditolak bila harga rho hitung  $>$  rho tabel  
Ho diterima bila harga rho hitung  $\leq$  rho tabel
- d. Kriteria yang digunakan untuk menentukan kuat lemahnya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta menurut Sugiyono (2002:183) adalah:  
0,00 – 0,199 artinya hubungan yang sangat rendah  
0,20 – 0,399 artinya hubungan yang rendah  
0,40 – 0,599 artinya hubungan sedang  
0,60 – 0,799 artinya hubungan kuat  
0,80 – 1,000 artinya hubungan sangat kuat

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kepuasan Peserta/Pelanggan

Kuesioner diajukan kepada 29 orang responden yaitu peserta jamsostek. Keduapuluh sembilan responden diberikan pertanyaan yang menyangkut tentang kepuasan peserta. Kuesioner terdiri dari 2 pertanyaan mengenai kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, serta sistem antrean dan waktu tunggu serta pengajuan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)/jaminan hari tua (JHT)/jaminan pemeliharaan kerja (JPK) pada PT. Jamsostek (Persero) Cabang Bali dapat dilihat pada Tabel. 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Penilaian Kuestioner Kepuasan Peserta/Pelanggan dari 29 orang Responden PT.Jamsostek (Pesero) Cabang Bali Tahun 2013

No	Keterangan	Banyak Jawaban Responden (Orang)				Total Skor	Rata-rata Skor
		A	B	C	D		
1	Apakah kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu sudah memadai serta klaim,brosur sudah ada pada tempatnya	12	14	3	0	96	3,31
2	Apakah sistem antrean dan waktu tunggu serta pengajuan klaim JKK/JHT/JPK sudah baik	10	14	4	1	90	3,13
Total		22	28	7	1	186	6,44
Rata-rata							3,22

Sumber: Data diolah

Tabel 1 dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan pertanyaan mengenai kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu serta klain brosur sudah ada pada temptnya dalam satu bulan dapat diketahui bahwa 12 orang menjawab sangat memuaskan, 14 orang menjawab memuaskan dan 3 orang menjawab tidak memuaskan dan tidak ada jawaban sangat tidak memuaskan. Rata-rata skor yang diperoleh sebesar 3,31 ini berarti bahwa target kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu satu bulan tergolong memuaskan
- b. Berdasarkan pertanyaan mengenai sistem antrean dan waktu tunggu serta pengajuan klaim JKK/JHT/JPK dalam satu bulan diketahui bahwa 10 orang menjawab sangat puas, 14 orang menjawab puas, 4 orang menjawab tidak puas dan 1 orang menjawab sangat tidak puas.

Rata-rata skor yang diperoleh sebesar 3,13 persen ini berarti bahwa kepuasan peserta dalam satu bulan tergolong baik. Secara keseluruhan mengenai kepuasan peserta diperoleh skor rata – rata sebesar 3,22 persen. Ini berarti bahwa kepuasan peserta program jaminan sosial tenaga kerja pada PT. Jamsostek (Pesero) Cabang Bali secara rata-rata adalah tergolong memuaskan.

#### Kualitas Pelayanan

Kuesioner diajukan kepada 29 orang responden peserta jamsostek. Kedua puluh sembilan responden diberikan pertanyaan yang menyangkut tentang kualitas pelayanan. Kuesioner terdiri dari 3 pertanyaan mengenai sikap dan ketepatan janji dan keramahan petugas, kecepatan dan keakuratan perhitungan petugas pelayanan yang diberikan dan informasi yang diberikan oleh petugas dalam satu bulan dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Penilaian Kuesioner Kualitas Pelayanan dari 29 Orang Responden PT. Jamsostek (Pesero) Cabang Bali Tahun 2013

No	Keterangan	Banyak Jawaban Responden (Orang)				Total Skor	Rata-rata Skor
		A	B	C	D		
1	Apakah sikap dan ketepatan janji dan keramahan petugas pelayanan sudah terpenuhi	8	17	3	1	90	3,10
2	Apakah kecepatan dan keakuratan perhitungan oleh petugas pelayanan telah terpenuhi	11	14	4	0	94	3,24
3	Apakah informasi yang diberikan petugas sudah tepat dan cukup jelas	10	16	2	1	93	3,21
Total		29	47	9	2	277	9,55
Rata-rata							3,18

Sumber: Data diolah

Tabel 2 dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan pertanyaan mengenai sikap dan ketepatan janji dan keramahan petugas yang diberikan perusahaan sesuai dengan harapan peserta dapat diketahui bahwa 8 orang menjawab sangat memuaskan, 17 orang menjawab memuaskan, 3 orang menjawab tidak memuaskan, dan 1 orang menjawab sangat tidak memuaskan. Rata-rata skor yang diperoleh sebesar 3,10 persen, ini berarti bahwa sikap dan ketepatan janji dan keramahan petugas yang diberikan tergolong memuaskan.
- b. Berdasarkan pertanyaan mengenai kecepatan dan keakuratan perhitungan oleh petugas pelayanan diketahui bahwa 11 orang menjawab sangat memuaskan, 14 orang menjawab memuaskan, 4 orang menjawab tidak memuaskan, dan 1 orang menjawab sangat tidak memuaskan. Rata-rata skor yang diperoleh sebesar 3,24 persen, ini berarti bahwa kualitas pelayanan perusahaan tergolong memuaskan
- c. Berdasarkan pertanyaan tentang informasi yang diberikan oleh petugas

sudah tepat dan jelas diketahui bahwa 10 orang menjawab sangat memuaskan, 16 orang menjawab memuaskan, 2 orang menjawab tidak memuaskan, 1 orang sangat tidak memuaskan. Rata-rata skor yang diperoleh sebesar 3,21 persen ini berarti bahwa kualitas pelayanan dalam satu bulan tergolong memuaskan. Secara keseluruhan pertanyaan peserta jamsostek mengenai kualitas pelayanan diperoleh skor rata-rata sebesar 3,18 persen, ini berarti bahwa kualitas pelayanan program jaminan sosial tenaga kerja pada PT. Jamsostek (Pesero) Cabang Bali adalah tergolong memuaskan.

#### **Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Peserta/Pelanggan pada PT. Jamsostek (Pesero) Cabang Bali**

Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta PT. Jamsostek (Pesero) Cabang Bali dipergunakan analisis korelasi Rank Spearman. Adapun langkah-langkah proses perhitungannya, menurut Husein (2003 : 202) adalah sebagai berikut:

- a. Merumuskan hipotesis  
Ho :  $\rho \leq \rho$  tabel yaitu tidak ada

hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta/pelanggan

Ha : rho hitung > rho tabel yaitu ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta/pelanggan

- b. Tingkat signifikan 5 persen (0,5)
- c. Kriteria pengujian  
Ho : ditolak bila harga rho hitung > rho tabel  
Ho : diterima bila harga rho hitung ≤ rho tabel
- d. Statistik hitung  
Menggunakan rumus sebagai berikut:

$$p = 1 - \frac{b \sum b^2}{n(n^2 - 1)}$$

Analisis korelasi *rank spearman* antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta/pelanggan dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini:

Berdasarkan hasil 29 orang responden dari kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta/pelanggan dapat dilihat pada Tabel 3 maka dapat dihitung korelasi *Rank Spearman* dengan perhitungan sebagai berikut:

Tabel 3. Perangkingan Data Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Peserta/Pelanggan pada PT. Jamsostek (Pesero) Cabang Bali Tahun 2013

No. Responden	Variabel Kualitas Pelayanan (x <sub>1</sub> )	Variabel Kepuasan Peserta/pelanggan (y)	Rank Variabel Kualitas Pelayanan (x <sub>1</sub> )	Rank Variabel Kepuasan Peserta/Pelanggan (y)	b <sub>i</sub>	B <sub>i</sub> <sup>2</sup>
1	3,67	3,50	2	7,50	-5,50	30,25
2	3,33	4,00	7,50	2,00	5,50	30,25
3	3,33	2,50	7,50	1,50	6,00	36,00
4	3,00	1,50	5,00	1,00	4,00	16,00
5	2,67	3,00	1,50	4,50	-3,00	9,00
6	3,33	3,00	7,50	4,50	3,00	9,00
7	3,00	3,50	5,00	7,50	-2,50	6,25
8	3,00	3,00	5,00	4,50	0,50	0,25
9	3,00	3,50	5,00	7,50	-2,50	6,25
10	3,33	2,00	7,50	1,00	6,50	42,25
11	2,33	3,50	1,00	7,50	-6,50	42,25
12	3,00	3,00	5,00	4,50	0,50	0,25
13	3,33	3,50	7,50	7,50	0	0
14	3,33	3,50	7,50	7,50	0	0
15	3,00	3,50	5,00	7,50	-2,50	6,25
16	3,00	3,50	5,00	7,50	-2,50	6,25
17	3,00	2,50	5,00	1,50	3,50	12,25
18	3,33	4,00	7,50	2,00	5,50	30,25
19	3,33	4,00	7,50	2,00	5,50	30,25
20	3,67	3,00	2,00	4,50	2,50	6,25
21	2,67	3,50	1,50	7,50	6,00	36,00
22	3,33	3,50	7,50	7,50	0	0
23	3,33	3,00	7,50	4,50	3,00	9,00

24	3,00	3,50	5,00	7,50	-2,50	6,25
25	3,33	3,50	7,50	7,50	0	0
26	3,33	3,00	7,50	4,50	-3	9,00
27	3,33	3,50	7,50	7,50	0	0
28	3,33	3,50	7,50	7,50	0	0
29	3,67	3,00	2,00	4,50	-2,50	6,25
<b>Total</b>						<b>386</b>

Sumber : Data diolah

Dari perhitungan korelasi *Rank Spearman* diperoleh korelasi sebesar  $p = 0,905$  Untuk mengetahui apakah korelasi *Rank Spearman* sebesar 0,905 signifikan atau tidak maka perlu dibandingkan dengan tabel rho. Karena pada tabel rho, untuk  $n = 29$  tidak ada, maka perlu dicari dengan cara interpolasi sebagai berikut:

$$\Sigma b_i^2 = 386$$

$$n = 29$$

$$p = 1 - \frac{6 \Sigma b_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$p = 1 - \frac{6(386)}{29(29^2 - 1)}$$

$$p = 1 - \frac{2316}{24360}$$

$$p = 1 - 0,095$$

$$p = 0,905$$

$$A : b = c : d$$

$$(29 - 28) : (30 - 28) = (x - 0,377) : (0,364 - 0,377)$$

$$1 : 2 = x - 0,377 : (-0,013)$$

$$2(x - 0,377) = -0,013$$

$$2x - 0,754 = -0,013$$

$$2x = 0,754 - 0,013$$

$$2x = 0,741$$

$$X = 0,371$$

Jadi harga rho tabel untuk  $n = 29$  taraf kesalahan 5% = 0,371

Berdasarkan hasil perhitungan interpolasi tersebut diperoleh harga rho tabel sebesar 0,371 dan dari pengujian hipotesis diperoleh rho hitung = 0,905 > 0,371

Karena rho hitung 0,905 > rho tabel 0,371, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta/pelanggan PT. Jamsostek (Pesero) Cabang Bali.

Hasil perhitungan Korelasi *Rank Spearman* menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta/pelanggan adalah sebesar 0,905. Dari hasil perhitungan tersebut dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang sangat kuat dan signifikan terhadap kepuasan peserta/pelanggan PT. Jamsostek (Pesero) Cabang Bali, sehingga dengan demikian hipotesis memang benar terbukti.

## KESIMPULAN

Berdasarkan atas perhitungan analisis Rank Spearman pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta program jaminan sosial tenaga kerja pada PT. Jamsostek (Pesero) Cabang Bali dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Kualitas pelayanan diperoleh skor rata-rata sebesar 3,18 persen, artinya kualitas pelayanan PT. Jamsostek (Pesero) Cabang Bali tergolong memuaskan, demikian juga kepuasan peserta diperoleh skor rata-rata sebesar 3,22 persen, artinya kepuasan peserta

- program jaminan sosial tenaga kerja pada PT. Jamsostek (Pesero) Cabang Bali tergolong memuaskan.
- b. Bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta/pelanggan yaitu sebesar 0,905, hal ini terbukti dari hasil perhitungan korelasi *rank spearman* sebesar  $0,905 > 0,313$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat kuat pengaruhnya terhadap kepuasan peserta program jaminan sosial tenaga kerja pada PT. Jamsostek (Pesero) Cabang Bali.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Gasvers, Vincent. 2005. *Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Yayasan Indonesia Emas: Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gibson, James L. Ivancevich & Donnely. 2006. *Organisasi, Perilaku-Struktur-Proses*. Binapura Aksara. Jakarta.
- Handoko T Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE. Yogyakarta.
- Husien Umar. 2003. *Riset Sumber daya Manusia Dalam Organisasi*. Edisi Revisi: PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Munir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Philip Kotler. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Northwestern University: PT. Prenhallindo. Jakarta.
- Sugiyono. 2002. *Prosedur Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy. 2000. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi. Yogyakarta.