

ABSTRAK

SRI AYEM, NIM 932 309 060, “ Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Pada PT Asuransi Bumiputeramuda 1967 Gorontalo”.(Dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Zuchri Abdussamad, M.Si dan Ibu Hj. Irawaty Abdul, SE. M.Si). Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.2012.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik dalam meningkatkan kinerja pegawai yang ada pada kantor cabang PT Asuransi Bumiputeramuda 1967 Gorontalo.

Sumber data dalam penelitian ini adalah hasil wawancara terhadap pimpinan dan pegawai yang ada pada kantor PT Asuransi Bumiputeramuda 1967 Gorontalo dan literatur-literatur relevan dari hasil penelitian.

Dari pengamatan tersebut peneliti menemukan beberapa masalah dalam Penerapan Prinsip Pelayanan, diantaranya yaitu Keterlambatan otorisasi dari pusat, dan adanya sistem pelayanan yang standar. Beberapa masalah ini sering terjadi dalam proses pelayanan. Contohnya yaitu keterlambatan otorisasi dari pusat yang disebabkan karena memerlukan proses yang lama dalam pengambilan keputusan. Karena pihak kantor cabang asuransi tidak mempunyai wewenang untuk mengambil keputusan tanpa ijin dari pusat. Sehingga proses yang harus dilaksanakan dikirim melalui pusat dan menunggu informasi kemudian meminta dana yang sudah disetujui. Dalam proses tersebut memerlukan waktu 1 -2 hari bahkan sampai 1 minggu, karena disebabkan adanya faktor waktu.

ABSTRACT

SRI AYEM, 2012. “ *the application of publik service principles at PT. Asuransi Bumiputeramuda in 1967, Gorontalo*”. (it is supervised by Dr. H Zuchri Abdussamad, M.Si and irawaty abdul, SE, M.Si). Diploma of office Administration Study program In Departement Of mangement, faculty Of Wconomy and Business, Satae University of Gorontalo, 2012.

The current research aimend to know the aplication of public administration services in terms of employee’s working achievement at branch office of PT. Asuransi Bumiputeramuda in 1967, Gorontalo.

The reearcher, in the data collection process, interviewed the manager and employees PT. Asuransi Bumiputeramuda 1967, Gorontalo. Moreover, relevan literatures were used for a comprehensive research result.

The researcher found several problem form the aplication of public services principle it involves late authority from central office, and standard services system. For eample, late authority coused by long decision-making process, becouse branch office does not have authority to decide without any permission from main office. The application process is sent from main office, waits for information, and asks for approval fund. The process take 1-2 day till a week, becouse of time.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa makalah *) yang disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menempuh ujian akhir di Universitas Negeri Gorontalo, merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya dengan jelas sesuai dengan norma, kaidah, etika penulisan ilmiah dan buku pedoman penulisan karya ilmiah Universitas Negeri Gorontalo.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Makalah *) ini bukan hasil karya saya sendiri atau terdapat plagiat dalam bagian-bagian tertentu, maka asaya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi lainnya sesuai peraturan perundangan yang berlaku

Gorontalo, Juli 2012

Sri ayem

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK
PADA PT. ASURANSI BUMIPUTERAMUDA 1967
GORONTALO**

PENGESAHAN PEMBIMBING

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Zuchri Abdussamad, M.Si
NIP : 19660216 199703 1 001

Hj. Irawaty Abdul, SE. M.Si
NIP : 19740209 200501 2 001

Mengetahui
Ketua jurusan Manajemen

Drs. Maha Atma Kadji, M.Si
NIP : 1966013 200312 1 001



**PROGRAM STUDI DIII ADM. PERKANTORAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
2012**

LEMBAR PENGESAHAN

Hari/ Tanggal :

Waktu :

Tempat :

No	Penguji	Tanda Tangan
-----------	----------------	---------------------

1.	<u>Dr. H. Zuchri Abdussamad, M.Si</u>
----	--	-------

2.	<u>Hj. Irawaty Abdul, SE. M.Si</u>
----	---	-------

3.	<u>Dr. H. Rosman Ilato, M.Pd</u>
----	---	-------

Gorontalo, Juli 2012

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

Imran Rosman Hambali, S.Pd, SE, MSi

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Dan sesungguhnya kami telah memberikan ilmu kepada daud dan sulaiman dan keduanya mengucapkan, segala puji bagi Allah yang telah melebihkan kami dari kebanyakan hamba yang beriman.”

(Q.s. An-Naml:15)

“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta dengan orang-orang yang sabar.”

(Q.s. Al Baqarah:153)

Kupersembahkan untuk darma baktiku kepada orang tuaku yang tercinta (SURIF AHMAD dan ALMARHUM SUMINI) yang selama ini telah membesarkan dan selalu mendoakan untuk keberhasilanku.

Kupersembahkan juga untuk kedua kakakku yang tersayang (PONIMAN dan SUGIYANTI) yang selama ini telah berusaha untuk yang terbaik keberhasilanku.

Kupersembahkan juga buat sahabat-sahabatku (INTAN ABJUL, WINDA NASARU, NURFADLUN USMAN, NOVA MAMONTO) yang telah membantu dalam memberikan kontribusi paling besar dalam penyusunan makalah ini.

Special buat my honey (SUDARMAJA RIFAI) yang telah memberikaan motivasi serta membantu dalam penyusunan makalah ini.

Almamaterku tercinta tempat aku menimba ilmu

Universitas Negeri Gorontalo

2012

KATA PENGANTAR



Puji syukur senantiasa Peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan Hidayah-Nya. Tidak lupa Sholawat serta salam selalu terlimpah bagi junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang kita tunggu syafaa'atnya di yaumul akhir. Sehingga dengan usaha yang sungguh – sungguh akhirnya Peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis yang berjudul “ *Penerapan Prinsip-prinsip Pelayanan Publik Pada PT. Asuransi Bumiputeramuda 1967 Gorontalo*”

Karya tulis ini disusun sebagai prasyarat akademik guna menempuh Ujian akhir Diploma Program studi D3 Administrasi Perkantoran Jurusan manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada Universitas Negeri Gorontalo. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa Karya tulis ini masih jauh dari kesempurnaan, Oleh sebab itu, kritik dan saran sangat Peneliti harapkan demi kesempurnaan karya tulis ini. Maka dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. H. Zuchri Abdussamad, M.Si, selaku pembimbing I dan Hj. Irawaty Abdul, SE. M.Si selaku pembimbing II yang telah dengan sabar dan banyak meluangkan waktu dalam membimbing peneliti. Ucapan terima kasih pula peneliti haturkan kepada berbagai pihak yang terhormat di bawah ini:

1. Bapak Dr. H. Syamsu Qamar Badu M.Pd selaku Rektor Universitas Negeri Gorontalo.

2. Bapak Prof. Dr .H. Sarson W. Dj.Pomalato, M.Pd, Bapak Eduart Wolok, ST.MT, Bapak Dr. Fence M. Wantu, SH., MH, Bapak Prof. Dr. H. Hasanuddin Fatsah, M.H, masing- masing sebagai pembantu rektor I, II, III, IV, di Universitas Negeri Gorontalo.
3. Bapak Imran Rosman Hambali, S.Pd, SE, MSA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.
4. Pembantu Dekan I Bapak Raflin Hinelo S.Pd, M.Si, Bapak Supardi Nani, SE, M.Si, Bapak Irwan Yantu S.Pd, M.Si, masing-masing sebagai pembantu dekan I, II, III, Di universitas Negeri Gorontalo.
5. Bapak Drs. Maha Atma Kadji, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.
6. Bapak Ramlan Amir Isa, SE, MM selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.
7. Bapak Moh. Agussalim Monoarfa, SE, M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.
8. Bapak Raflin Hinelo S.Pd, M.Si selaku dosen pembimbing lapangan yang telah membantu peneliti dalam proses pelaksanaan PKL
9. Bapak/Ibu Dosen dilingkungan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah banyak membantu peneliti sejak awal studi hingga mengakhiri Studi di Universitas Negeri Gorontalo.
10. Bapak/Ibu Staf Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta khususnya Staf Administrasi Jurusan Manajemen, terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya.

11. Sahabat-sahabatku (INTAN ABJUL, WINDA NASARU, NURFADLUN USMAN, dan NOVA MAMONTO) yang telah membantu dalam penyusunan makalah ini.
12. Seluruh rekan-rekan kelas B D3 Adm. Perkantoran Angkatan 2009-2010 yang sama-sama berjuang dalam studi.

Akhirnya, semoga bantuan, bimbingan serta petunjuk yang diberikan mendapat balasan dari Allah SWT dan ilmu yang diperoleh dapat bermanfaat untuk orang lain. Amin, Ya Robbal Alamin....

Gorontalo, Juli 2012

Sri Ayem

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTA GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Tempat dan Waktu penelitian	4
1.7 Sumber Data	4
1.8 Teknik Pengumpulan Data	4
1.9 Teknik Analisis Data	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Sistem	6
2.2 Pengertian Pelayanan	8
2.3 Sistem pelayanan	9

2.4 Manajemen Kualitas Pelayanan	11
2.5 Etika Pelayanan	14
2.6 Prinsip-Prinsip pelayanan	15
2.7 Konsep Tentang Pelayanan Publik	18
2.8 Strategi peningkatan kualitas pelayanan	19
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
3.1 Hasil Penelitian	22
3.1.1 Sejarah Singkat PT Asuransi Bumiputeramuda 1967	22
3.1.2 Visi dan Misi PT Asuransi Bumiputeramuda 1967	23
3.1.3 Budaya Perusahaan	23
3.1.4 Keadaan Sumber Daya Manusia (SDM)	24
3.1.5 Struktur Organisasi	26
3.2 Deskripsi Hasil Penelitian dan pembahasan	37
BAB IV PENUTUP	
4.1 Simpulan	48
4.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Keadaan Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	22
Tabel 2 Keadaan Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin	22
Tabel 3 Keadaan Karyawan Berdasarkan Status	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Stuktur Organisasi PT Asuransi Bumiputeramuda 1967	
Gorontalo	31