ABSTRAK

MEYULAN RAUF. NIM 932 310 065. “Pelayanan Umum Pada PT. Jamsostek (Persero) Cabang Gorontalo”. Dibawah bimbingan Bapak Irwan Yantu, S.Pd, M.Si sebagai pembimbing I dan Bapak Moh. Agussalim Monoarfa, SE, MM sebagai pembimbing II. Jalur Makalah Program Studi DIII Administrasi Perkantoran Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo 2013.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas tentang Pelayanan Umum Pada Kantor PT. Jamsostek (Persero) Cabang Gorontalo. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data secara deskriptif. Hal ini didasarkan pada hasil observasi dan interview serta dipadukan dengan teori-teori yang ada pada kajian pustaka.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Umum Pada PT. Jamsostek (Persero) Cabang Gorontalo masih belum sepenuhnya terealisasi sesuai dengan standar pelayanan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yakni adanya *CSO* sering menghadapi *costumer* yang banyak dengan berbagai macam karakter serta kebutuhannya sehingga ada keluhan-keluhan dari masyarakat atau Tenaga Kerja karena dalam pelaksanaan pelayanan Produk atau hasil pelayanan yang akan diterima belum sesuai dengan keinginan dan harapan *Costumer,* serta adanya faktor ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Jamsostek (persero) Cabang Gorontalo.

Mencermati temuan diatas maka disarankan PT. Jamsostek (persero) Cabang Gorontalo harus menunjukkan bahwa mampu melayani dan melindungi masyarakat atau tenaga kerja serta keluarganya dengan pasti sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan serta tidak menyulitkan *costumer.*

Kata kunci: *Pelayanan Umum, Pusat Ingatan*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Assalamu Alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT. atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga peneliti diberikan kekuatan dan kesehatan yang pada akhirnya dapat menyelesaikan Makalah yang berjudul : **"**Pelayanan Umum Pada PT.Jamsostek (Persero) Cabang Gorontalo**"** sebagai salah satu persyaratan akademik yang harus ditempuh untuk menyelesaikan jenjang Ahli Madya, Program Studi D III Administrasi Perkantoran, Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo.

Peneliti sangat menyadari dalam penyusunan makalah ini banyak mengalami hambatan dan kesulitan, namun berkat ketekunan dan semangat serta bimbingan dan petunjuk dari dosen pembimbing, serta bantuan dari semua pihak, maka peneliti dapat menyelesaikan makalah ini. Untuk itu, dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan ungkapan rasa syukur dan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

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. M.T, Bapak Dr. Fentje M. Wantu, SH, MH, Bapak Prof. Dr. Hasanudin Fatsah, M.Hum, Selaku Pembantu Rektor I, II, III, dan IV Universitas Negeri Gorontalo.

3. Bapak Imran Hambali, S.Pd, SE, M.SA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.
4. Bapak Raflin Hinelo, S.Pd, M.Si, Bapak Supardi Nani, SE, M.Si, Bapak Irwan Yantu, S.Pd, M.Pd selaku Pembantu Dekan I, II, dan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.
5. Bapak Drs. Maha Atma Kadji, M.Si, Bapak Rusli Isa, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen, Ketua Program Studi DIII Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.
6. Bapak Moh. Agussalim Monoarfa, SE, MM selaku dosen pembimbing PKL dan dosen Pembimbing I, Bapak Irwan Yantu, S.Pd, M.Si selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan serta masukan kepada peneliti dalam penyelesaian Makalah ini.
7. Bapak Dr. Arifin Tahir, M.Si dan Ibu Badriyyah Djula, S.Pd., M.Pd selaku Kepala Perpustakaan Pusat dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.
8. Bapak dan Ibu Dosen Beserta Staf Tata Usaha yang ada dilingkungan Jurusan Manajemen Prodi DIII Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.
9. Bapak Sunaryo, S.Sos selaku Kepala Kantor PT. Jamsostek (Persero) Cabang Gorontalo.
10. Ibu Dewi Haley Limongan, S.Kom selaku dosen Pembimbing Lokasi PKL.

11. Seluruh Staf Pegawai PT. Jamsostek (Persero) Cabang Gorontalo yang sudah banyak membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian dan PKL.
12. Teman-teman mahasiswa DIII Admn. Perkantoran angakatan 2010.
13. Teman-teman JDS Kozt (Udin, yowan, decky, arlin, ais, onal, ukong), khususnya Naning dan Omet teman seperjuanganku yang telah melewati susah dan senangnya hidup terpisah dari orang tua, saudara dan keluarga.
14. Seluruh keluargaku yang telah banyak membantu dan mencurahkan kasih sayang serta perhatian dan Do'a demi kesuksesan studiku, spesial buat Ibu'Q tercinta yang selalu setia menantikan keberhasilanku. Enga dan Sisa yang selalu memberikan dukungan, merawatQ ketika sakit, dan membantuku baik secara financial maupun non financial.

Kepada semua pihak yang telah membantu selama penyelesaian makalah ini, peneliti ucapkan terima kasih. Semoga bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak insya Allah akan memperoleh pahala dari Allah SWT, dan semoga berkah dan karunia-Nya akan selalu dilimpahkan kepada kita semua. Amin Ya Rabbal Alamin.

Akhirnya, peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan makalah ini masih terdapat kekurangan yang tak dapat dihindari, karenanya peneliti sangat mengharapkan segala bentuk masukan yang membangun dari semua pihak.

Gorontalo, Juni 2013

Peneliti

Meyulan Rauf