BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan umum mutlak diperlukan mengingat kondisi sosial masyarakat yang semakin baik sehingga mampu merespon setiap penyimpangan dalam pelayanan umum melalui gerakan maupun tuntutan dalam media cetak dan elektronik. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan umum yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya.

Penyedia pelayanan umum swasta harus berlomba-lomba memberikan pelayanan umum yang terbaik. Apalagi dengan adanya persaingan terutama untuk pelayanan umum yang disediakan swasta membuat sedikit saja pelanggan merasakan ketidakpuasan maka akan segera beralih pada penyedia pelayanan umum yang lain. Ini yang seharusnya ditiru oleh penyedia pelayanan umum pemerintah sehingga masyarakat merasa puas menikmati pelayanan umum tersebut.

Pelayanan umum merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan umum berbentuk pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Hal ini dituliskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 bahwa Pelayanan Umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan umum sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Moenir (2008 : 2) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Sedangkan menurut Kartajaya (2010 : 7) definisi layanan adalah paradigma perusahaan untuk menciptakan sebuah *value* abadi bagi pelanggan melalui produk barang dan jasa.

Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan umum adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Setiap penyelenggara pelayanan umum harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian dan perlindungan bagi penerima pelayanan, karena standar pelayanan merupakan ukuran yang telah dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan umum yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

Salah satu instansi pelayanan umum yang ditunjuk oleh pemerintah Republik Indonesia yaitu PT. Jamsostek (persero) sebagai Badan Penyelenggara Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja melalui Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 1995. Adapun pelayanan yang diberikan oleh PT. Jamsostek (persero) seperti Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JK), Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK), Jaminan Hari Tua (JHT) dan beberapa program seperti Dana Peningkatan Kesejahteraan Peserta (DPKP), Program Kemitraan Dan Bina Lingkungan Hidup (PKBL), Manfaat Tambahan yang dapat di terima oleh masyarakat khususnya tenaga kerja, serta Iuran dan Upah yang menjadi hak dan kewajiban Tenaga Kerja (TK).

Berdasarkan pelaksanaan observasi dan pengamatan yang telah dilakukan dikantor PT. Jamsostek (persero) Cabang Gorontalo bahwa pelayanan di PT. Jamsostek (persero) Cabang Gorontalo sudah memenuhi hakikat pelayanan dan asas pelayanan publik, namun masih terdapat penyimpangan pada pelayanan yang diberikan oleh PT. Jamsostek (persero) Cabang Gorontalo kepada masyarakat khususnya tenaga kerja masih belum terealisasi dengan baik, dimana dalam standar pelayanan masih belum sesuai dengan standar pelayanan yang sebagaiman menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sehingga pelayanan pada PT. Jamsostek (persero) Cabang Gorontalo bisa dikatakan kurang baik karena dalam produk pelayanan yang akan diterima belum sesuai dengan keinginan *costumer* hal ini terlihat pada *costumer* yang suka mara-marah dan banyak keluhan terhadap *CSO* karena merasa tidak puas dengan adanya pelayanan yang diberikan.

Dewasa ini Masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan umum dan hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan dan pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang akan melahirkan kuatnya tuntutan pada pelayanan yang berkualitas yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat atau konsumen. Oleh sebab itu penyelenggara pelayanan umum perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita serta memberikan pelayanan khusus seperti jaminan sosial pada tenaga kerja.

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan diatas, maka hal ini mendorong peneliti untuk mengadakan penelitian dengan judul **"Pelayanan Umum Pada PT. Jamsostek (persero) Cabang Gorontalo".**

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan uraian latar belakang diatas maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini yakni :

1. Pelaksanaan pelayanan PT. Jamsostek (persero) Cabang Gorontalo belum sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Adanya *costumer* yang belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Jamsostek (persero) Cabang Gorontalo.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah maka peulis dapat menetapkan rumusan masalah, yakni : bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PT. Jamsostek (persero) Cabang Gorontalo terhadap masyarakat khususnya tenaga kerja serta keluarganya.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara jelas tentang pelayanan yang diberikan oleh PT. Jamsostek (persero) Cabang Gorontalo terhadap masyarakat khususnya bagi tenaga kerja dan keluarganya.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

1) Sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan tentang pelayanan terhadap masyarakat luas.
2) Dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi peneliti-penliti lain yang akan melakukan penelitian serupa dimasa akan datang.

1.5.2 Manfaat Praktis

1) Sebagai bahan masukan bagi pihak instasni PT. Jamsostek (persero) Cabang Gorontalo dalam memberikan pelayanan kepada Tenaga Kerja.
2) Dapat menambah pengalaman tentang pelayanan terhadap masyarakat luas.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Objek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian dalam penyusunan proposal ini yaitu pegawai PT. Jamsostek (persero) Cabang Gorontalo dan beberapa tenaga kerja yang telah menjadi peserta jamsostek.

1.6.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam peneltian ini adalah menggunakan metode kualitatif, dimana metode kualitatif ini merupakan suatu paradigma peneliti untuk mendeskripsikan peristiwa, perilaku orang atau suatu keadaan pada tempat tertentu secara rinci dan mendalam dalam bentuk narasi.

1.6.3 Sumber Data

Sumber data merupakan subyek dari mana data dapat diperoleh.

1. Sumber Data primer

Sumber data yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui peninjauan langsung kelokasi serta melakukan wawancara dengan pegawai PT. Jamsostek (persero) Cabang Gorontalo khusunya *CSO* dan terlebih kepada tenaga kerja yang telah menjadi peserta Jamsostek dimana yang terlibat langsung dalam penelitian tersebut.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data yang diperoleh dari literatur yang relevan dengan masalah yang diteliti.

1.6.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data penelitian yang luas serta mendalam, maka teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui :

1) Observasi

Teknik ini digunakan untuk mengadakan pengamatan pada objek penelitian untuk menunjang penelitian yang dimaksud.

2) Wawancara

Dalam hal ini dilakukan wawancara secara langsung dengan pegawai PT. Jamsostek (pesero) cabang Gorontalo lebih khusus CSO dan tenaga kerja yang sudah menjadi peserta Jamsostek dimana berkaitan dengan objek penelitian.

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data pendukung dari lapangan sehubungan dengan permasalahan yang diteliti.

4) Kepustakaan

Kepustakaan adalah dimana referensi atau datanya yang diperoleh dari buku-buku dalam kepustakaan atau dalam media lainnya.

1.6.5 Analisis Data

Analisis data bertujuan untuk mendeskripsikan data secara menyeluruh dan menampilkan makna dari fokus penelitian ini yaitu mengenai pelayanan umum pada PT. Jamsostek (persero) Cabang Gorontalo, yang nantinya akan disesuaikan dengan teori.

1.6.6 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanana mulai pada bulan Mei 2013 hingga pada bulan Juni 2013 di kantor PT. Jamsostek (persero) Cabang Gorontalo yang beralamat di Jl. Prof. Dr. John Ario Katili Nomor 22 (EX Andalas) Kota Gorontalo.