

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN KEPUASAN PELANGGAN

Yulianti

Program Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau,
Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Analysis of Customer Satisfaction Based on Quality Public Services. The aim of this study was to determine the quality of public services and customer satisfaction in the claims process Old Age Security (JHT). The method used is quantitative descriptive. Sampling was done by using simple random sampling (simple random sampling). The samples used in this study amounted to 90 respondents. Statistical analyzes were used to test the hypothesis in this research is descriptive analysis and statistical analysis. The calculation process is done with the help of the program package SPSS for Windows version 17. Results showed the average value of the quality of service on each of the indicators show that the level of achievement of the quality of public services can be categorized as high. While the average score of customer expectations for quality of service is equal to 4.47 in order to obtain a score gap between perception (reality) which is perceived by customers in the hope that the customer wants unmet amounted to -0.63. This condition indicates that customer satisfaction with the services.

Keywords: service quality, customer satisfaction, pension.

Abstrak: Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan Publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dan kepuasan pelanggan pada proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampling acak sederhana (*simple random sampling*). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 90 orang responden. Analisis statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis statistik. Proses perhitungan dilakukan dengan bantuan paket program SPSS for Windows Versi 17. Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata kualitas pelayanan pada masing-masing indikator memperlihatkan bahwa tingkat pencapaian kualitas pelayanan publik dapat dikategorikan tinggi. Sedangkan skor rata-rata harapan pelanggan atas kualitas pelayanan adalah sebesar 4,47 sehingga diperoleh skor kesenjangan antara persepsi (kenyataan) yang dirasakan oleh pelanggan dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan yang belum terpenuhi adalah sebesar -0,63. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan atas pelayanan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, jaminan hari tua.

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional yang terus berlangsung selama ini telah memperluas kesempatan bekerja dan memberikan penghasilan untuk memenuhi kebutuhan hidup bagi tenaga kerja dan keluarganya. Peran serta tenaga kerja dalam pembangunan nasional semakin meningkat dengan disertai berbagai tantangan dan risiko yang dihadapinya. Oleh karena itu kepada tenaga kerja perlu diberikan perlindungan, pemeliharaan dan peningkatan kesejahteraannya sehingga

pada gilirannya akan dapat meningkatkan produktifitas nasional.

Berdasarkan amanah pemerintah yang dituangkan dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2012 mengenai penyelenggaraan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Indonesia, maka nantinya PT. Jamsostek (Persero) pada Januari 2014 akan bertransformasi menjadi BPJS ketenagakerjaan. BPJS ketenagakerjaan ini tidak hanya melayani masyarakat pekerja namun juga seluruh rakyat Indonesia. Dengan berubahnya PT.

Jamsostek (Persero) menjadi BPJS Ketenagakerjaan yang akan melayani hampir seluruh rakyat Indonesia maka seharusnya PT. Jamsostek (Persero) selaku badan usaha milik negara melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas. Jaminan Hari Tua adalah jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh PT. Jamsostek (Persero) yang sangat dominan, yaitu klaim pencairan Jaminan Hari Tua (JHT). JHT ini merupakan program yang berbentuk tabungan yang hanya dapat diambil oleh tenaga kerja sebagai peserta atau oleh ahli waris. Untuk proses pencairan JHT tenaga kerja, dilakukan di kantor cabang PT. Jamsostek (Persero) terdekat. Fakta menunjukkan bahwa lokasi kantor PT. JAMSOSTEK (Persero) Riau 1 di Pekanbaru adalah kurang strategis, lokasinya tidak berada di jalan yang dilalui oleh sarana transportasi umum sehingga hal ini menyulitkan para tenaga kerja yang akan melakukan proses pencairan klaim. Tidak dapat dipungkiri dalam proses klaim jaminan hari tua (JHT) seringkali didengar keluhan-keluhan dari masyarakat/tenaga kerja seperti: tempat yang susah didapat, prosedur yang kurang jelas, waktu pelayanan yang kurang jelas. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan baik melalui media massa maupun elektronik.

Pelayanan yang diberikan akan berdampak kepada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Tri Admojo, 2001). 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. Pada kondisi pelayanan PT. Jamsostek (Persero) yang demikian,

maka proses dalam tahapan memberikan layanan dimungkinkan terjadi kesenjangan - kesenjangan (*gaps*) yang perlu diteliti untuk memperoleh apa penyebabnya. Dalam penelitian ini akan memfokuskan pada teori Zeithaml-Parasuraman-Berry Hardiansyah, (2011) yaitu kesenjangan antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima dan layanan yang diharapkan (*service gap*) dilihat dari dimensi berwujud, ketepatan, ketanggapan jaminan dan empati. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dan kepuasan pelanggan pada proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) yang ditinjau dari perbedaan antara harapan dan persepsi kualitas pelayanan publik di PT. Jamsostek (Persero) Riau 1 Pekanbaru .

METODE

Jenis penelitian ini adalah survey yaitu penelitian yang dilakukan dengan metode deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian adalah tenaga kerja yang mengambil klaim Jaminan Hari Tua (JHT) perbulannya adalah 895 orang. Sampel diambil menggunakan rumus

$$n = \frac{N}{1 + (Nxe^2)}, \quad n = \frac{895}{1 + (895 \times 0,02^2)}, \quad n = \frac{895}{1 + 8,9}, \quad = 89,9$$

maka sampel yang diambil penelitian ini adalah 90 orang. Teknik pengumpulan data adalah dengan kuesioner. Data dianalisis menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan komperasi antara harapan dan persepsi pelanggan.

HASIL

Kualitas Pelayanan

Tingkat kepuasan pelanggan yang didasarkan antara persepsi yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan atas lima dimensi servqual kualitas pelayanan pada proses klaim Jaminan Hari Tua di PT. Jamsostek (Persero) Riau 1. Dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Perbedaan Persepsi dan Harapan

No	Dimensi	Kualitas		Kepuasan			
		Capaian	Kategori	Harapan	Persepsi	GAP	Kategori
1	Berwujud	3,77	Tinggi	4,47	3,77	-0,07	Sangat Puas
2	Ketepatan	3,82	Tinggi	4,47	3,82	-0,65	Sangat Puas
3	Ketanggapan	3,85	Tinggi	4,45	3,85	-0,60	Sangat Puas
4	Jaminan	3,93	Tinggi	4,48	3,93	-0,55	Sangat Puas
5	Empati	3,85	Tinggi	4,49	3,85	-0,64	Sangat Puas
Rata-rata dimensi berwujud		3,84	Tinggi	4,47	3,84	-0,63	Sangat Puas

Sumber: Data Olahan, 2013

Tingkat kepuasan pelanggan untuk kelima dimensi yang terjabar dalam tabel 5.11 di atas dapat diketahui bahwa tingkat pencapaian kualitas pelayanan dimensi servqual kualitas pelayanan pada proses klaim JHT di PT. Jamsostek (Persero) Riau 1 yang terendah yaitu terletak pada dimensi berwujud dengan nilai rata-rata sebesar 3,77 atau dengan kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan pada proses klaim JHT di PT. Jamsostek (Persero) Riau 1 sudah terlaksana dengan baik dan masuk kategori tinggi. Sedangkan skor rata-rata harapan pelanggan atas kualitas pelayanan adalah sebesar 4,47; sehingga diperoleh skor kesenjangan antara persepsi (kenyataan) dengan harapan pelanggan yang belum terpenuhi yaitu sebesar -0,07. Hal ini menandakan bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dimensi berwujud pada proses klaim JHT di PT. Jamsostek (Persero)

Riau 1 dikategorikan sangat puas. Walaupun pelanggan merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan pada dimensi berwujud, tetapi masih perlu adanya perbaikan dan peningkatan dimasa yang akan datang, diantaranya akses lokasi yang terjangkau, renovasi gedung, kelengkapan fasilitas, pembenahan penampilan pegawai, perhatian terhadap kebersihan, kenyamanan dan keamanan serta pembenahan kelengkapan peralatan pendukung pada tempat pelayanan klaim JHT PT Jamsostek (Persero) Riau 1.

Analisis Kualitas Pelayanan Proses Klaim JHT

Untuk melakukan pengujian pada hipotesis pertama (H_a) yaitu menguji praduga bahwa kualitas pelayanan publik pada proses klaim JHT di PT Jamsostek (Persero) Riau 1 adalah rendah, dilakukan dengan analisis Uji t satu sampel. Dari hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Hasil Uji Statistik t Satu Sampel

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
KualitasPelayanan	90.915	89	.000	3.84156	3.7576	3.9255

Sumber: Data Olahan, 2013

Berdasarkan hasil analisis Uji-t satu sampel pada tabel 2 di atas, pada tingkat signifikan 0,05 atau tingkat kepercayaan 95% diperoleh nilai thitung variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 90,915 dengan tingkat probabilitas sebesar 0,000. Dikarenakan ni-

lai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel (1,662) dan nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka dapat dibuktikan bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan sudah memenuhi tingkat kepuasan pelanggan /

konsumen (kualitas pelayanan proses klaim Jaminan Hari Tua di PT JAMSOSTEK (Persero) Riau I Pekanbaru adalah tinggi).

Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Uji Beda

Untuk melakukan pengujian terhadap praduga adanya perbedaan antara harapan

dan persepsi pelayanan yang ditentukan oleh kualitas pelayanan publik pada proses klaim JHT di PT. Jamsostek (Persero) Riau 1 dilakukan dengan analisis uji statistik parametrik t-test komparatif dua sampel yang berkorelasi. Dari hasil pengujian didapatkan data seperti tersaji berikut ini:

Tabel 3. Hasil Statistik Uji-t Komparatif

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	PersepsiKualitasPelayanan - HarapanKualitasPelayanan	-.62878	.50447	.05318	-.73444	-.52312	-11.824	89	.000

Sumber: Data Olahan, 2013

Berdasarkan hasil analisis uji statistik parametrik t-test komparatif dua sampel yang berkorelasi pada tabel 3 di atas, pada tingkat signifikan 0,05 atau tingkat kepercayaan 95% didapatkan bahwa nilai thitung variabel kualitas pelayanan adalah sebesar -11,824 lebih kecil daripada ttabel yaitu 1,662 dengan probabilitas yang didapatkan sebesar 0,000. Karena nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka H_0 diterima yaitu: "Diduga terdapat perbedaan antara harapan dan persepsi pelayanan pada proses klaim Jaminan Hari Tua di PT. JAMSOSTEK (Persero) Riau I".

PEMBAHASAN

Lebih lanjut dikatakan oleh Zeithami dkk (dalam Hardiyansyah, 2011) bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 (lima) dimensi, yaitu *tangible* (berwujud), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empaty). Untuk tingkat pencapaian dimensi servqual kualitas pelayanan proses klaim JHT PT Jamsostek (Persero) Riau 1 yang tertinggi adalah pada dimensi jaminan dengan nilai rata-rata sebesar 3,93 atau masuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan proses klaim JHT di PT Jamsostek (Persero) Riau 1 pada

dimensi jaminan sudah terlaksana dengan baik masuk dalam kategoeri tinggi, tetapi belum dapat memenuhi harapan pelanggan secara utuh. Dimana skor rata-rata harapan pelanggan atas kualitas pelayanan pada dimensi jaminan yaitu sebesar 4,48, sehingga diperoleh skor rata-rata kesenjangan antara persepsi yang dirasakan dengan harapan pelanggan yang belum terpenuhi sebesar -0,55. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan proses klaim JHT di PT Jamsostek (Persero) Riau 1 dikategorikan sangat puas atas pelayanan yang diterima. Walaupun pelanggan sangat puas terhadap pelayanan proses klaim JHT di PT Jamsostek (Persero) Riau 1, ada baiknya PT Jamsostek (Persero) Riau 1 tetap harus memperhatikan dan meningkatkan perbaikan pada dimensi jaminan. Hal yang perlu diperhatikan adalah harus tetap mempertahankan dan lebih meningkatkan hal-hal yang berkenaan dengan: rasa tanggung jawab karyawan kepada pelanggan, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, keterampilan dan pengetahuan pelayanan, akses informasi yang jelas dan memadai, prosedur yang mudah serta karyawan harus siap membantu memberikan pelayanan yang terbaik.

Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa tingkat pencapaian kualitas pelayanan publik pada proses klaim JHT di PT. Jamsostek (Persero) Riau 1 dengan rata-rata sebesar 3,84. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada proses klaim JHT di PT. Jamsostek (Persero) Riau 1 yang meliputi dimensi berwujud, ketepatan, ketanggapan, jaminan dan empati dapat dikategorikan tinggi. Sedangkan skor rata-rata harapan pelanggan atas kualitas pelayanan sebesar 4,47; sehingga diperoleh skor rata-rata kesenjangan antara persepsi yang dirasakan dengan harapan pelanggan yang belum terpenuhi yaitu sebesar -0,63. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan atas pelayanan proses klaim JHT di PT. Jamsostek (Persero) Riau 1 dapat dikategorikan sangat tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik terhadap proses klaim JHT di PT. Jamsostek (Persero) Riau 1 telah terlaksana dengan baik, walaupun begitu PT. Jamsostek (Persero) Riau 1 tetap harus meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang lebih baik lagi di masa yang akan datang. Hasil penelitian ini hamper sama dengan hasil penelitian Wan Amdani (2013) dan Syarifah (2013) tentang pelayanan publik secara sudah berjalan lancar namun dalam masih banyak hal-hal yang diperbaiki untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat. Terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan pelayanan yang ditentukan oleh kualitas pelayanan publik pada proses klaim JHT di PT. Jamsostek (Persero) Riau 1. Kualitas pelayanan publik pada proses klaim THT PT. Jamsostek dapat dilihat dari diklat capaian dimensi berwujud, ketepatan, ketanggapan jaminan dan empati dari pelanggan. Deklarasi yang paling tinggi capaiannya adalah jaminan kualitas pelayanan yang diberi petugas pelayanan yang meliputi: tanggung jawab, kemampuan, keterampilan, pengetahuan dan kemudahan prosedur pelayanan dengan jaminan kualitas pelayanan itulah pelanggan merasakan tingkat kepuasan yang tinggi antara persepsi dengan harapan pelanggan, sehingga

gap antara persepsi dan harapan pelanggan sangat kecil sekali dengan perkataan lain, semakin kecil gap antara harapan persepsi pelanggan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai kualitas pelayanan pada proses klaim JHT di PT. Jamsostek (Persero) Riau 1 yang ditentukan oleh perbedaan antara persepsi dan harapan yang diterima pelanggan. Kualitas pelayanan proses klaim JHT di PT. Jamsostek (Persero) Riau 1 adalah tinggi dengan skor rata-rata pencapaian sebesar 3,84. dan kualitas pelayanan sudah memenuhi tingkat kepuasan pelanggan / konsumen (kualitas pelayanan proses klaim Jaminan Hari Tua di PT Jamsostek (Persero) Riau I Pekanbaru adalah tinggi). Kepuasan pelanggan yang didapatkan dari hasil kesenjangan antara persepsi dan harapan yang belum terpenuhi atas kualitas pelayanan adalah sebesar -0,63 (skor rata-rata persepsi 3,84 dikurang skor rata-rata harapan 4,47) masuk dalam kategori sangat puas. Dari 5 (lima) indikator pelayanan publik, ternyata yang paling tinggi capaiannya adalah jaminan kualitas pelayanan yang diberikan petugas pada pelanggan yaitu tanggung jawab, kemampuan, keterampilan, pengetahuan dan kemudahan dalam prosedur.

DAFTAR RUJUKAN

- Admojo, Tri, <http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan/>, 2006.
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta.
- Sinambela, LijanPoltak, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*, BumiAksara, Jakarta.
- Wan Amdani, 2013. Analisis penyelenggaraan pelayanan publik (studi kasus sertifikasi ISO 9001: 2008 pada KPTS P Kabupaten Siak tesis tidak dipublikasi. Program Magister Ilmu

- Administrasi FISIP Universitas Riau.
Pekanbaru.
- Syarifah Dewi Handayani, 2013. Implementasi Program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) Kota Pekanbaru. Tesis tidak dipublikasi. Program Magister Ilmu Administrasi Universitas Riau. Pekanbaru.