

Tingkat kepuasan perusahaan peserta terhadap kualitas pelayanan program Jamsostek

M. Hasbi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77026&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Dalam era industrialisasi dan persaingan yang semakin ketat dewasa ini, bidang ketenaga kerjaan merupakan bidang yang cukup mendapatkan perhatian dari Pemerintah yang meliputi antara lain upah dan perlindungan bagi tenaga kerja.

Perlindungan terhadap tenaga kerja yang dimaksud adalah perlindungan terhadap resiko social, yang dapat mengakibatkan penghasilan berkurang atau terputus lama sekali, seperti : kecelakaan, sakit, hari tua atau meninggal dunia. Untuk menanggulangi hal tersebut Pemerintah telah menyelenggarakan Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1992 Tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK) yang penyelenggaraannya dilaksanakan oleh PT. JAMSOSTEK (Persero) sebagai suatu Perusahaan Pemerintah yang dituntut untuk memberikan nilai (value) dan kepuasan pada pelanggan/peserta melalui penyampaian produk atau jasa yang berkualitas.

Guna memantau kepuasan pelanggan/peserta dan kaitannya dengan kualitas pelayanan

Program Jamsostek pada PT. JAMSOSTEK (Persero) dilakukan penelitian dan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif.

Dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan/peserta dan kualitas pelayanan tersebut digunakan metode servqual (Service Quality) yang dikembangkan oleh Valarie A. Zeithaml dan kawan-kawan yang terdiri dari kelompok :

1. Tampilan fisik (tangible)

2. Ketanggapan dalam memberi pelayanan (responsiveness)

3. Kemampuan mewujudkan janji (realibility)

4. Kemampuan memberi jaminan pelayanan (assurance)

5. Kemampuan memahami kebutuhan pelanggan (empathy)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauhmana tingkat

kepuasan Perusahaan Peserta Program JAMSOSTEK terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. JAMSOSTEK (Persero) dan apa harapan dari Perusahaan Peserta terhadap pelayanan yang didapatnya selama ini.

Dari penelitian yang dilakukan dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. JAMSOSTEK Kantor Cabang Olandak barn dapat memuaskan pada kelompok tangible dan empathy, sedangkan tiga kelompok lainnya (responsiveness, reliability dan assurance) yang lebih banyak ditentukan kemampuan petugas terdepan masih perlu ditingkatkan kemampuan dan pengetahuannya melalui pelatihan dan penyegaran yang berkesinambungan.