

KARYA TULIS ILMIAH

**PERMASALAHAN DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA PT. JAMSOSTEK (PERSERO) KACAB YOGYAKARTA
(Studi Deskriptif tentang Temuan Masalah Pelayanan
di Sub Bidang *Customer Service Officer*)**



Disusun Oleh:

Arie Febrima

03 10 02355/SOSIOLOGI

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2008**

HALAMAN PERSETUJUAN

KARYA TULIS ILMIAH

**PERMASALAHAN DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA PT. JAMSOSTEK (PERSERO) KACAB YOGYAKARTA
(Studi Deskriptif tentang Temuan Masalah Pelayanan
di Sub Bidang *Customer Service Officer*)**

**Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Atmajaya Yogyakarta.**

Oleh:

ARIE FEBRIMA

NIM: 03 10 02355

MENYETUJUI,



STEFANUS. NINDITO, M.Si.

DOSEN PEMBIMBING

HALAMAN PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah Ini Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Tim Penguji

Program Studi Sosiologi dalam Karya Tulis Ilmiah yang Diselenggarakan pada:

Hari / Tanggal : SELASA, 22 JULI 2008

Pukul : 12.00 s/d 14.00

Tempat : Ruang Pendadaran I, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Atmajaya Yogyakarta.

Tim Penguji

Dra. Lucinda, M.Lett

Ketua Tim Penguji

Stefanus Nindito, M.Si

Penguji I

Y. Kunharibowo, MA

Penguji II



FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

A large, stylized handwritten signature in black ink, positioned above a horizontal line.

A handwritten signature in black ink, positioned above a horizontal line.

A handwritten signature in black ink, positioned above a horizontal line.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arie Febrima
Nomor Mahasiswa : 03 10 02355
Program Studi : Sosiologi
Judul Karya Tulis : Permasalahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Pada PT. Jamsostek (Persero) Kacab Yogyakarta.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Karya Tulis Tugas Akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik. Bila di kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan atau keserjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik institusi ini.

Yogyakarta, 22 Juli 2008

Saya Yang Menyatakan


Arie Febrima

HALAMAN MOTTO

Tentang Waktu

*Ambillah waktu untuk berfikir, itu adalah sumber kekuatan.
Ambillah waktu untuk bermain, itu adalah rahasia dari masa muda yang abadi.*

*Ambillah waktu untuk berdoa, itu adalah sumber ketenangan.
Ambillah waktu untuk belajar, itu adalah sumber kebijaksanaan.
Ambillah waktu untuk mencintai dan dicintai, itu adalah hak istimewa yang diberikan Tuhan.*

*Ambillah waktu untuk bersahabat, itu adalah jalan menuju kebahagiaan.
Ambillah waktu untuk tertawa, itu adalah musik yang menggetarkan hati.
Ambillah waktu untuk memberi, itu adalah membuat hidup terasa berarti.
Ambillah waktu untuk bekerja, itu adalah nilai keberhasilan.
Ambillah waktu untuk beramal, itu adalah kunci menuju surga.*

Kata yang paling indah dibibir umat manusia adalah kata "Ibu", dan panggilan paling indah adalah "Ibuku". - Kahlil Gibran

HALAMAN PERSEMBAHAN

PERSEMBAHAN TERMEGAH – KU,

BUAT :

ALLAH S.W.T BESERTA JUNJUNGAN

Ku NABI MUHAMMAD S.A.W

AYAHANDA DAN IBUNDA

ABANG DAN ADIK-ADIK KU TERCINTA

SERTA SEMUA ORANG YANG TELAH MENDUKUNG Q !!!

“AKHIRNYA AKU MAMPU MELALUI INI SEMUA”

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T dan Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul, “Permasalahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada PT. Jamsostek (Persero) Kacab Yogyakarta (Studi Deskriptif tentang Temuan Masalah Pelayanan di Sub Bidang CSO).

Karya Tulis Ilmiah ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sosiologi Program Studi Sosiologi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam mempersiapkan Karya Tulis Ilmiah ini tentu saja penulis mendapat banyak kesulitan dan hambatan, namun karena adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka akhirnya Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih, terutama sekali kepada :

1. Ibu V. Sundari Handoko, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta,
2. Ibu Lucinda, M.Lett., selaku Ketua Program Studi Sosiologi Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan Ketua Tim Penguji, yang telah memberikan saran, masukan dan kritikan untuk Karya Tulis Ilmiah penulis,

3. Bapak Stefanus Ninditho, M.Si., selaku Dosen Pembimbing dan Penguji I yang telah mengarahkan dan memberi masukan, bimbingan, nasehat serta falsafah hidup yang tak terhingga kepada penulis;
4. Bapak Y. Kunharibowo, MA, selaku Penguji II yang telah memberikan saran, masukan dan kritikan untuk Karya Tulis Ilmiah penulis;
5. Seluruh Dosen dan staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universtas Atma Jaya Yogyakarta;
6. PT. Jamsostek (Persero) Kacab Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian;
7. Bapak Pudji Santoso, selaku Kepala Bidang Pelayanan PT. Jamsosotek (Persero) Kacab Yogyakarta beserta staf;
8. Bapak H. Tarmizi Harun dan Ibu Hj. Fauziah selaku orang tua yang selalu memberikan dukungan baik berupa materil maupun spiritual yang tidak ternilai harganya;
9. Indra Gunawan, ST; sebagai abang yang selalu membimbing adik-adiknya; Putri dan Intan adik-adik yang ku sayangi;
10. Seluruh teman-teman mahasiswa dan mahasiswi Program Studi Sosiologi angkatan 2003 (Bung Angga & Bung Olland teman yang selalu ada saat-saat dibutuhkan disegala kondisi cuaca; Endro; Wawan; Adon; Om Hadi; Bagus, Deni, Putri, Pince, Diana ayo semangat!!, Evie dan Rika teman yang sangat membantu penulis); serta teman Fisipol UAJY lainnya;

11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis hingga menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna mengingat terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan segala masukan dan kritik yang membangun.

Akhirnya penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat berguna bagi semua pihak dan dapat dijadikan bahan kajian lebih lanjut bagi ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 5 Agustus 2008

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR GRAFIK	xv
DAFTAR BAGAN.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
B. Tujuan Penelitian.....	4
C. Kerangka Teoritik	4
D. Metode Penelitian.....	11
E. Sistematika Penulisan	14

BAB II DESKRIPSI UMUM PERUSAHAAN	16
A. Karakteristik Perusahaan.....	16
B. Sejarah Perkembangan Perusahaan.....	19
C. Struktur dan Manajemen Perusahaan.....	20
BAB III DESKRIPSI TEMUAN MASALAH.....	29
A. Temuan masalah di Sub Bidang CSO.....	29
1. Keterlambatan karyawan.....	29
2. Rotasi pergantian <i>shift</i> jaga dari bidang lain.....	31
3. Prosedur pelayanan peserta.....	35
4. Sarana dan prasarana pelayanan	40
B. Matrik Pemetaan Temuan Masalah.....	42
BAB IV ANALISIS PERMASALAHAN	46
A. Analisis permasalahan yang terjadi di Sub Bidang CSO	46
1. Keterlambatan karyawan	46
2. Rotasi pergantian <i>Shift</i> jaga dari bidang lain.....	54
3. Prosedur pelayanan peserta	61
4. Sarana dan prasarana pelayanan	66
B. Kebijakan organisasi dalam mengatasi permasalahan	69
1. Keterlambatan karyawan	70
2. Rotasi pergantian <i>Shift</i> jaga dari bidang lain.....	73
3. Prosedur pelayanan peserta	75
4. Sarana dan prasarana pelayanan	77

BAB V PENUTUP	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	85



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Karyawan pelaksana pergantian <i>shift</i> jaga dari bidang lain	32
Tabel 3.2 Waktu pelaksanaan <i>shift</i> jaga	33
Tabel 3.3 <i>Online Polling</i> pelayanan PT. Jamsostek (Persero) kepada peserta.....	35
Tabel 4.1 Keadaan karyawan Sub Bidang CSO berdasarkan pada status.....	48
Tabel 4.2 Keadaan karyawan Sub Bidang CSO berdasarkan pada masa kerja.....	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Logo PT. Jamsostek (Persero) Kacab Yogyakarta	17



DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 4.1 Produktivitas kerja karyawan.....	47



DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Struktur Organisasi PT. Jamsostek (Persero) Kacab Yogyakarta.....	21
Bagan 2.2 Struktur Organisasi Bidang Pelayanan	22
Bagan 3.1 Prosedur pelayanan program JHT dan JK.....	38
Bagan 4.1 Prosedur pelayanan program JHT dan JK.....	52
Bagan 4.2 Prosedur pelayanan JHT dan JK peserta dari luar Yogyakarta.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

1. Tugas dan tanggung jawab Sub Bidang CSO di Bidang Pelayanan pada PT. Jamsostek (Persero) Kacab Yogyakarta.
2. Daftar pertanyaan wawancara Karyawan dan Peserta PT. Jamsostek (Persero) Kacab Yogyakarta.
3. Dokumentasi sarana dan prasarana.

ABSTRAK

PT. Jamsostek (Persero) Kacab Yogyakarta merupakan pelayanan publik yang menyelenggarakan pelayanan jaminan sosial bagi pekerja melalui Program Jaminan Hari Tua (JHT), JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja), Jaminan Kematian (JKM) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK). Guna mendukung hal tersebut maka salah satu bidang yang mempunyai peran penting dan sentral dalam mewujudkan tujuan tersebut adalah Sub Bidang *Customer Service Officer* (selanjutnya dibaca: CSO).

Tujuan penelitian ini adalah memaparkan temuan masalah menyangkut penyelenggaraan pelayanan publik di Sub Bidang CSO kepada masyarakat pada PT. Jamsostek (Persero) Kacab Yogyakarta. Dalam penelitian ini juga diungkapkan penyebab serta pengaruh dari temuan masalah pelayanan publik di Sub Bidang CSO kepada masyarakat dan solusi dalam mengatasi permasalahan tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif-deskriptif. Data dikumpulkan dengan cara; studi lapangan yang berupa observasi partisipan dalam bentuk *internship* selama 40 (empat puluh) hari kerja (01 Mei 2007-29 Juni 2007) pada PT. Jamsostek (Persero) Kacab Yogyakarta, melalui metode wawancara, serta studi pustaka.

Hasil analisis penulis terhadap temuan masalah terungkap bahwasanya permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan publik seperti keterlambatan karyawan Sub Bidang CSO disebabkan oleh adanya beban yang disandang karyawan yang sudah menikah serta adanya kejenuhan karyawan dengan rutinitas pekerjaan; adanya rotasi kerja *shift* jaga dari bidang lain pada saat jam istirahat yang penerapannya di lapangan menimbulkan permasalahan disebabkan minimnya kemampuan karyawan dalam mengatasi permasalahan peserta dan adanya beban bagi petugas pelaksana sehingga penerapannya tidak tepat, prosedur pelayanan peserta yang berbelit-belit disebabkan adanya proses koordinasi, serta permasalahan sarana dan prasarana peserta yang disebabkan sempitnya ruang tunggu pelayanan. Sedangkan pengaruh yang ditimbulkan oleh kondisi tersebut yakni masyarakat selaku penerima layanan menjadi kurang terpuaskan dengan kondisi pelayanannya terkait lambannya proses pelayanan, keluhan peserta yang tidak teratasi secara bijak serta kenyamanan dalam proses pelayanan.

Dari hasil analisis, dapat penulis berikan saran baik untuk jangka pendek dan jangka panjang; antara lain: jangka pendek menambah SDM yang ada dan meningkatkan kualitas karyawan dengan memperbanyak diklat, jangka panjang mempercepat sistem *service online*, kemudian memperpendek alur prosedur pelayanan peserta yang berasal dari luar Yogyakarta yang semula 2 (dua) minggu menjadi 1 (satu) minggu serta menerapkan konsep peran serta (partisipasi publik) dalam penyelenggaraan pelayanan jaminan sosialnya kepada masyarakat.

Kata kunci : Pelayanan Publik; Masyarakat (Peserta); Sub Bidang CSO.

