

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Pada hakekatnya masyarakat sebagai peserta menginginkan sebuah pelayanan yang bisa memberikan sesuatu yang menjamin kepuasan dalam setiap layanan yang diberikan oleh karyawan, karena disinilah semua proses terciptanya penilaian oleh masyarakat terkait dengan pelayanannya kepada publik, berikut hasil kesimpulan dari analisis permasalahan yang telah penulis paparkan pada bab sebelumnya yakni:

- a) Adanya aspek domestifikasi dan kejenuhan karyawan ditenggarai sebagai penyebab terjadinya permasalahan keterlambatan karyawan sehingga mengakibatkan produktivitas kerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada publik juga menjadi menurun.
- b) Adanya kecenderungan dari analisa permasalahan bahwa penerapan rotasi kerja dalam inovasi yang dilakukan organisasi tersebut, membuat karyawan merasa terbebani oleh sistem kerja yang pada dasarnya tidak mengutamakan aspek karyawan secara keseluruhan kemudian tidak diimbangi dengan kemampuan dan keterampilan karyawan pelaksana di lapangan.
- c) Adanya kecenderungan analisa terhadap permasalahan mengindikasikan bahwa tujuan organisasi tersebut dalam penerapannya lebih cenderung kurang menciptakan koordinasi kerja yang efektif antar bidang kerja sebab

tidak hanya menciptakan konflik-konflik sosial terselubung dalam hubungan kerjanya akan tetapi juga mengakibatkan proses dalam melayani masyarakat menjadi berbelit-belit dan tidak efektif dalam penerapannya.

- d) Menyangkut sarana dan prasarana di Sub Bidang CSO dalam penyelenggaraan pelayanan publiknya, secara umum tidak terpenuhi dengan baik oleh organisasi sehingga mengakibatkan tidak saja menghadapi problematika secara organisasi akan tetapi juga menghadapi keluhan dari masyarakat karena fasilitas pelayanan yang ada tidak memadai dan tidak sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

Permasalahan yang terjadi menunjukkan indikasi bahwa dalam suatu lembaga yang sudah terorganisir dengan sangat baik pun dari sisi manajemennya masih dapat mengalami pergeseran antara norma-norma sosial masing-masing individu ataupun kelompok tertentu baik itu berupa ketidakpuasan atas pola kebijakan serta sangksi yang diterapkan maupun kemampuan karyawan dalam menciptakan hubungan sosial terhadap etos kerja mereka pada perusahaan seperti peka terhadap kondisi pekerjaan, cara mereka bersikap dalam memberikan pelayanan, disiplin dan sebagainya.

Dengan demikian organisasi belum seutuhnya menciptakan kondisi pelayanan yang berbasis kepentingan yang seimbang, pelayanan yang terjadi lebih cenderung mengkondisikan kepentingan-kepentingan kelompok tertentu dari pada kepentingan secara keseluruhan. Masyarakat selaku peserta Jamsostek tidak begitu mendapatkan peran yang lebih dari hanya sekedar penerima layanan, kemudian karyawan lebih dikondisikan sebagai pelaksana

tanpa memberikan peluang bagi mereka untuk bertindak lebih dari kemampuan yang mereka miliki akibatnya pelayanan yang tercipta lebih banyak bersinggungan dengan kepentingan organisasi.

## B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah penulis lakukan pada bab sebelumnya, berikut saran yang dapat penulis ajukan yaitu:

### 1. Jangka Pendek

- a) Perlunya menjalin hubungan *simbiosis mutualisme* dengan karyawan, yakni mengandalkan sistem penerimaan yang lebih selektif dengan melalui serangkaian *fit and proper test* sesuai bidang dan kemampuannya, kemudian berkaitan kesejahteraannya, organisasi harus mengutamakan *reward merit system* (semacam memberikan penghargaan dan imbalan gaji sesuai pencapaian prestasi dari karyawan), dari pada *spoil system* (hubungan kerja yang kolusif, diskriminatif dan kurang mendidik) dalam pelaksanaannya.
- b) Sebagai organisasi sosial yang berkaitan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentunya perusahaan juga harus dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dari hari ke hari dan memantapkan eksistensinya kepada publik. Salah satunya adalah dengan peningkatan kualitas pelayanan, terutama meningkatkan intensitas pelatihan atau diklat karyawan di Sub Bidang CSO menyangkut tugas dan tanggungjawabnya.

## 2. Jangka Panjang

Sebagai sebuah bentuk organisasi pelayanan publik, tentu mempunyai tanggung jawab dalam penyediaan pelayanannya kepada pekerja secara berkualitas dan memuaskan, namun dengan adanya permasalahan pelayanan yang terjadi di Sub Bidang CSO pada PT. Jamsostek (Persero) Kacab Yogyakarta secara tidak langsung memberikan pengaruh terhadap pelayanan kepada masyarakat selaku pengguna jasa. Oleh karenanya perlu sebuah langkah/proses untuk merubah pola kerja yang berlangsung pada organisasi, dalam hal ini sebaiknya perlu:

- a) Melakukan semacam evaluasi terhadap pelayanannya, menyesuaikan dengan kondisi dan perkembangan zaman yang serba menuntut kemudahan dalam akses pelayanan publiknya khususnya bagi peserta yang berasal dari luar Yogyakarta; Pertama, mempercepat sistem *service online* sesuai tuntutan zaman. Kedua, memperpendek alur prosedur pelayanan peserta yang berasal dari luar Yogyakarta yang semula 2 (dua) minggu menjadi 1 (satu) minggu.
- b) Meningkatkan konsep peran serta (partisipasi) dengan menyediakan dan menampung setiap 'opini publik' yang berkembang dari setiap penyelenggaraannya kemudian mengevaluasi setiap keputusan yang akan diambil dengan terlebih dahulu mempertimbangkan kondisi yang akan terjadi ke depannya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Atep Adya Barata. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Gramedia, Jakarta, 2003.
- Hadi, Sutrisno. *Metodelogi Research Jilid II*, Andi Offset, Yogyakarta, 1993.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. *Edisi Ketiga-Cetakan 1*, Balai Pustaka, Jakarta, 2001.
- Kasim, Azhar. *Pengukuran Efektivitas Dalam Organisasi*, FEUI, Jakarta, 1993.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya: Bandung, 2004.
- Moenir, H,A,S. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 1992.
- Nasution, S. *Metode Penelitian Naturalistic Kuantitatif*, Tarsito, Bandung, 1998.
- Nurcholis, Hanif. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Grasindo, Jakarta, 2005.
- Oxford Learner's Pocket Dictionary New Edition Third Edition*. Oxford University Press, UK, 2000.
- Sayogyo, Pudjiwati, *Peranan Wanita Dalam Perkembangan Masyarakat Desa*, YIIS, Jakarta, 1983.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Thoha, Miftah. *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Rajawali, Jakarta, 1989.
- Usman, Andi RM. *Perlindungan Tenaga Kerja Melalui Jamsostek, Kiprah Jamsostek Pada Millennium Ketiga*, PT. Jamsostek, Jakarta 1999.
- Yamit, Zilian. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia, Yogyakarta, 2001.

**Jurnal/Koran:**

Prioyono, Agung. *Pelayanan Satu Atap Sebagai Strategi Pelayanan Prima Di Era Otonomi Daerah*, Spirit Publik Jurnal Ilmu Administrasi: Vol. 2, No. 2, Surakarta, 2006.

Ruvendi, Ramlan dan Ismulyana Djan. *Faktor Daya Tarik STIE Binaniaga dan Kinerja Pelayanan Menurut Persepsi Mahasiswa*, Jurnal Ilmiah Binaniaga Vol.01 No. 2 Tahun 2005.

Koran ANTARA News, Edisi Selasa 08 April 2008 Jam 17:24 WIB.

**Dokumen:**

*Company Profile* PT. Jamsostek (Persero) Kacab Yogyakarta Tahun 2004.

Kesepakatan Kerja Bersama PT. Jamsostek (Persero) Tahun 2001-2003.

Keputusan Direksi PT. Jamsostek (Persero) No: Kep/30/032007 Tentang *Petunjuk Teknis Penyelesaian JKK, JHT, dan JKM Bagi Peserta*.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 Tentang *Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang *Tatalaksana Pelayanan Umum*.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Tentang *Rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik: Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1*.

Manual Mutu (*Quality Management System ISO 9001:2000*) Pelayanan Jamsostek (Persero) Kacab Yogyakarta Nomor: L03/MM/MR/01, 14 Mei 2007.

Sistem dan Prosedur Pelayanan Terpadu Program PT. Jamsostek (Persero) Kacab Yogyakarta Jamsostek Tahun 2000.

**Internet:**

[Http://www.jamsostek.co.id](http://www.jamsostek.co.id). *download* tanggal 11 Juni 2008 tentang *Polling Jamasostek*.

[Http://www.setneg.go.id](http://www.setneg.go.id). *download* tanggal 24 Mei 2008 tentang *Rotasi dan Mutasi Pejabat Sebagai Sarana Pembinaan dan Pengembangan Karier Pegawai*.



**LAMPIRAN**

## Lampiran 1

### Tugas dan tanggung jawab Sub Bidang CSO pada Bidang Pelayanan

Berdasarkan Sistem dan Prosedur Pelayanan Terpadu Program PT. Jamsostek (Persero) Kacab Yogyakarta PT. Jamsostek (Persero) Tahun 2000, berikut tugas dan tanggung jawab Sub Bidang CSO, yakni:

#### 1. Prosedur Perluasan Kepesertaan:

##### 1) Menerima Dokumen Pendaftaran Kepesertaan.

- a. Menerima dokumen pendaftaran kepesertaan, F 1 (satu) (formulir pendaftaran perusahaan), F 1 (satu) a (formulir pendaftaran tenaga kerja), F 1 (satu) b (formulir pendaftaran/perubahan keluarga) dan pas photo yang diterima langsung dari petugas perusahaan.
- b. Meneliti kelengkapan pengisian dokumen pendaftaran kepesertaan dimaksud pada huruf a dan mengembalikan dokumen yang tidak lengkap kepada petugas perusahaan yang datang.
- c. Menandatangani tanda terima dokumen pendaftaran kepesertaan dan menyerahkan kembali kepada petugas perusahaan.
- d. Menyerahkan dokumen pendaftaran kepesertaan yang lengkap kepada *Account Officer* (AO) melalui petugas administrasi pemasaran.

##### 2) Menerbitkan Kuitansi Iuran.

- a. Menerima kembali penetapan iuran pertama dari perusahaan.



b. Menerbitkan kuitansi dan *voucher* iuran serta membubuhkan paraf pada *voucher*.

c. Menyerahkan penetapan iuran pertama, kuitansi dan *voucher* kepada kasir.

3) Menerima Iuran.

Dalam hal ini Sub Bidang CSO bertugas melakukan penetapan iuran pertama, kuitansi serta *voucher* pembayaran klaim peserta.

4) Menerima Peserta Titipan Dari Kantor Cabang Pendaftaran.

a. Menerima surat pengantar (SP) peserta titipan, F 1 (satu) b dan daftar tertanggung peserta titipan dari kantor cabang pendaftaran.

b. Menyerahkan daftar PPK kepada peserta/tertanggung untuk dasar memilih PPK.

c. Menyerahkan surat pengantar (SP) dan F 1 (satu) b kepada *Provider Service Officer (PSO)*.

d. Menerima kembali F 1b yang telah dilegalisir oleh *Provider Service Officer (PSO)* untuk diteruskan kepada peserta/tertanggung.

e. Menyerahkan surat pengantar peserta titipan dan copy F 1 (satu) b ke data operator melalui Bidang PSO untuk menerbitkan kartu KPK.

## Lampiran 1a

### Tugas dan tanggung jawab Sub Bidang CSO pada Bidang Pelayanan

2. Prosedur Pembinaan Kepesertaan, yakni terdiri dari:

1) Menerbitkan Kuitansi Atau *Voucher* Iuran Lanjutan:

- a. Menerima rincian iuran dari petugas perusahaan beserta lampirannya.
- b. Menerbitkan kuitansi iuran yang belum disahkan.
- c. Membubuhkan paraf pada kuitansi.
- d. Menyerahkan kuitansi iuran yang belum disahkan berikut dengan formulir rincian kepada kasir.
- e. Menyerahkan daftar penerimaan iuran kepada kasir secara harian.

2) Menerima Iuran Lanjutan.

Dalam hal ini tugas Sub Bidang CSO adalah membuat data rincian iuran serta kuitansi iuran kemudian menyerahkannya kepada kasir.

3) Menerima Dokumen Mutasi.

- a. Menerima dokumen mutasi kepesertaan dan pasphoto yang diterima langsung dari petugas perusahaan. Dokumen mutasi tersebut dapat berbentuk: F 1 (satu) a, F 1 (satu) b, F 1 (satu) c dan DUTK.
- b. Memverifikasi kelengkapan dokumen yang diperlukan, apabila medianya dalam bentuk kertas.
- c. Menandatangani tanda terima dokumen mutasi kepesertaan tersebut di atas dan langsung dikembalikan ke petugas perusahaan.

- d. Menyerahkan dokumen mutasi kepada *Account Officer* (AO) melalui petugas administrasi pemasaran.
  - e. Mengembalikan dokumen dimaksud yang tidak lengkap kepada petugas perusahaan yang datang.
- 4) Menggabungkan Surat Jaminan Hari Tua (SJHT) Pada Kantor Cabang Peminta Data.

Dalam hal ini Sub Bidang CSO bertugas menerima PSJHT dari Bidang Amalgamasi.

- 5) Menerima Permintaan Koreksi Kartu Peserta Jamsostek (KPJ).
- a. Menerima KPJ yang salah dan data pendukungnya dari petugas perusahaan/tenaga kerja untuk diterbitkan KPJ baru.
  - b. Menyerahkan KPJ salah dan data pendukungnya kepada data operator.
- 6) Menerbitkan KPJ Duplikat.

Dalam hal ini Sub Bidang CSO menerima kartu duplikat KPJ peserta dari data operator.

- 7) Menerima permintaan koreksi PSJHT.
- a. Menerima PSJHT yang dinyatakan salah dari petugas perusahaan atau tenaga kerja.
  - b. Menyerahkan PSJHT yang dinyatakan salah kepada *Account Officer* (AO) untuk dilakukan tindak lanjut.

## Lampiran 1b

### Tugas dan tanggung jawab Sub Bidang CSO pada Bidang Pelayanan

3. Prosedur Pelayanan Jaminan, yakni terdiri dari;

- 1) Menerima permintaan JHT dan JK.
  - a. Menerima dokumen permintaan jaminan hari tua (F5) atau permintaan jaminan kematian (F4) dari tenaga kerja atau ahli waris, petugas perusahaan atau jasa pengiriman.
  - b. Meneliti kelengkapan dokumen dan pengisian formulir dimaksud pada huruf *a* dan jika data kurang lengkap maka akan dikembalikan langsung kepada tenaga kerja atau ahli waris, petugas perusahaan.
- 2) Menetapkan JHT dan JK serta menerbitkan kuitansi jaminan.
  - a. Menetapkan jumlah jaminan.
  - b. Menandatangani penetapan jaminan sesuai dengan batas kewenangannya.
  - c. Membubuhkan paraf untuk jumlah penetapan jaminan di luar batas kewenangannya dan menyerahkan penetapan jaminan dimaksud pada huruf *a* kepada Kepala Bidang Pelayanan atau Kepala Kantor Cabang untuk ditandatangani sesuai batas kewenangannya masing-masing.
  - d. Menerbitkan bukti pembayaran jaminan dan kuitansi jaminan.

- e. Menyerahkan dokumen permintaan jaminan hari tua atau jaminan kematian, penetapan jaminan, bukti pembayaran jaminan dan kuitansi jaminan kepada kasir atau petugas pembukuan.

3) Membayar JHT dan JK.

Menyiapkan dokumen peserta yang mengajukan jaminan hari tua dan jaminan kematian, melakukan penetapan jaminan, bukti pembayaran jaminan dan kuitansi baik yang bersifat pembayaran melalui tunai atau melalui transfer.

4) Menerima laporan kecelakaan kerja tahap I (pertama).

- a. Menerima dokumen laporan kecelakaan kerja tahap I (F 3) dari petugas perusahaan atau dari jasa pengiriman.
- b. Meneliti kelengkapan dokumen dan pengisian formulir dimaksud pada huruf a dan jika data kurang lengkap mengembalikan langsung kepada petugas perusahaan. Dalam hal pengembalian menggunakan jasa pengiriman melalui Petugas Administrasi Umum.
- c. Membuat tanda terima penerimaan dokumen dan memberikan daftar persyaratan dokumen pendukung untuk laporan kecelakaan kerja tahap I (pertama).

5) Menerima laporan kecelakaan kerja tahap II (kedua).

- a. Menerima dokumen laporan kecelakaan kerja tahap II (kedua) atau F 3 (tiga) a, F 3 (tiga) b atau F (tiga) c dan dokumen pendukungnya dari perusahaan.

- b. Meneliti kelengkapan dokumen dan pengisian formulir dimaksud pada huruf *a* dan jika data kurang lengkap, maka Sub Bidang CSO mengembalikan langsung kepada petugas perusahaan.
  - c. Membuat tanda terima penerimaan dokumen.
  - d. Menyerahkan dokumen laporan kecelakaan kerja tahap II (kedua) kepada petugas verifikasi.
- 6) Menerbitkan surat jaminan.
- a. Menerima surat keterangan perawatan rumah sakit F 6.c1 dari rumah sakit melalui peserta beserta dokumen pendukung, antara lain *photocopy* KPK, surat rujukan F 6.1a, kemudian menyerahkan bukti tindakan emergensi, formulir F 6.b1 serta surat keterangan dari perusahaan.
  - b. Mencatat dalam buku agenda.
  - c. Menyerahkan dokumen dimaksud huruf *a* beserta dokumen pendukung ke *Provider Service Officer* (PSO).
  - d. Menerima surat jaminan rawat inap (F6 c2) atau surat jaminan untuk persetujuan penggunaan peralatan cangkih dari *Provider Service Officer* (PSO).
  - e. Menagendakan surat jaminan rawat yang akan dikirimkan kepada PPK melalui peserta.
  - f. Menyerahkan surat jaminan rawat kepada keluarga peserta untuk disampaikan kerumah sakit tujuan.
  - g. Membuat tanda terima penyerahan surat jaminan.

h. Menyerahkan arsip surat jaminan kepada Petugas Administrasi Umum untuk diarsipkan.

7) Menerima pengajuan klaim JPK.

a. Menerima dokumen pengajuan klaim JPK:

a) Klaim tindakan diluar kapitasi dari PPK tingkat I dengan dokumen pendukung *copy* KPK dan F 6.b1 (bukti tindakan perawatan).

b) Klaim rawat jalan tingkat II dari rumah sakit dengan dokumen pendukung *copy* KPK, F 6.a1 (surat rujukan) dan F.6.b1.

c) Klaim rawat inap dari rumah sakit dengan dokumen pendukung *copy* KPK. F 6.a1, F 6.b1, F 6.c2 (surat jaminan) dan F 6.c4 (rekapitulasi biaya rawat inap).

d) Klaim apotik dengan pendukung *copy* KPK, F 6.a1, dan F 6.d1 (rekapitulasi pengambilan obat-obatan).

e) Klaim optik dengan pendukung *copy* KPK, F 6.a1 dan F e1 (bukti penerimaan dan biaya kacamata).

f) Klaim perorangan dengan dokumen pendukung *copy* KPK, F 6.a1 dan F 6.c5 (*resume* medik).

b. Meneliti kelengkapan dokumen pengajuan klaim.

c. Mengagendakan dan membuat tanda terima dokumen.

d. Mengembalikan dokumen pengajuan klaim yang dokumen pendukungnya tidak lengkap.

## **Lampiran II**

### **Daftar Pertanyaan Kepada Karyawan dan Peserta PT. Jamsostek (Persero) Kacab Yogyakarta**

1. Apa yang menyebabkan Anda datang terlambat ke kantor ?
2. Apakah menurut Anda perusahaan sudah berhasil mensosialisasikan kebijakan perusahaan ?
3. Bagaimana cara Anda melaksanakan kebijakan dari perusahaan selama ini walau kebijakan itu Anda rasakan sangat tidak berpihak ?
4. Apa yang Anda rasakan dari penerapan kebijakan yang dijalankan oleh perusahaan ?
5. Menurut pandangan Anda apakah para karyawan telah mampu mengikuti kebijakan perusahaan yang telah dikeluarkan selama ini ?
6. Seperti apa dan bagaimana sistem dan prosedur pelayanan jika ada peserta yang bersalah dari luar Yogyakarta tetapi mengajukan pembayaran di PT. Jamsostek (Persero) Kacab Yogyakarta ?
7. Langkah seperti apa yang dijalankan oleh perusahaan apabila terjadi protes dari karyawan mengenai suatu kebijakan seperti rotasi kerja ?
8. Sebagai peserta, apakah Anda sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada di PT. Jamsostek (Persero) Kacab Yogyakarta ?



### Lampiran III

#### Dokumentasi sarana dan prasarana.



Gambar I: Ruang tunggu peserta.



Gambar II: Antrian peserta di depan meja kasir.