

Analisis Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Klaim Santunan pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan

Aldinor¹⁾, Padli²⁾, Riswan Yunida³⁾

^{1, 2, 3)} Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Banjarmasin

¹⁾ aldinorcomic16@gmail.com

Abstract

This research was conducted at PT. Jasa Raharja (Persero) South Kalimantan Branch which is located at Jalan A.Yani Km 4.5, No.35, Flower Garden, East Banjarmasin District, Banjarmasin City, South Kalimantan Province 70325 is a company engaged in social insurance owned by (BUMN). This research aims to find out how much influence the quality of public services has on the satisfaction of compensation claims at PT. Jasa Raharja (Persero) South Kalimantan Branch (1) This research method uses a quantitative method with the help of SPSS statistic software version 26. Data collection techniques use questionnaires that are distributed to compensation claims of PT. Jasa Raharja (Persero) South Kalimantan Branch as a sample of 20 people with a sampling technique, namely purposive sampling. While the data analysis technique used is simple linear regression (2) The results showed that there was a positive and significant influence between the quality of public services and the satisfaction of compensation claims (3) This can be seen from the result of the equation $Y = 30,897 + 0,672X$. The significant level of public service quality is 0,000 less than 0.005 with a value of t count $> t$ table ($2,033 > 1.325324$). while the determination coefficient of R Square is 0.205 or 20.5% which means that there are 80.5% of other variables that influence the purchase decision.

Keywords: *quality of public service, satisfaction of compensation claims*

Abstrak

Penelitian ini dilakukan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan yang beralamat Jalan A.Yani Km 4.5, No.35, Kebun Bunga, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan 70325 yaitu perusahaan yang bergerak dibidang asuransi sosial milik (BUMN). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan klaim santunan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan (1) Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan bantuan software statistic SPSS versi 26. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada klaim santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan sebagai sampel sebanyak 20 orang dengan Teknik sampling yaitu purposive sampling. Sedangkan Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana (2) Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan klaim santunan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan. pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan klaim santunan (3) Hal ini dapat dilihat dari hasil persamaan $Y = 30,897 + 0,672X$. Tingkat signifikan dari kualitas pelayanan publik sebesar 0,000 lebih kecil 0,005 dengan nilai t hitung $> t$ tabel ($2,033 > 1.325324$). sedangkan koefisien determinasi R Square sebesar 0,205 atau 20,5% yang artinya bahwa ada 80,5% variabel lain yang mempengaruhi keputusan pembelian.

Kata kunci: Analisis Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Klaim Santunan

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi bagi warga Kalimantan selatan merupakan sarana penting dalam melakukan berbagai aktivitas dalam kehidupan manusia. Perkembangan teknologi terutama pula bidang

transportasi membawa yang positif terkhusus bagi masyarakat yang bepergian, namun juga memiliki dampak negatif, seperti permasalahan kecelakaan lalu lintas di bidang transportasi. Korban kecelakaan baik itu korban luka-luka maupun meninggal dunia, membutuhkan uang untuk membayar biaya pengobatan dan pemakaman.

Fenomena ini adalah suatu keadaan yang tidak abadi dan bersifat alami dan keadaan ini tidak dapat diprediksi kepastiannya. Situasi seperti peristiwa kecelakaan lalu lintas jalan raya yang merupakan suatu yang tidak pasti yang berarti tidak diketahui kapan dan dimana akan terjadi. Keadaan seperti ini difaktorkan oleh manusia. Setiap masyarakat membutuhkan perlindungan salah satunya saat berkendara, dan kebutuhan akan risiko pasti berbeda pada masing-masing orang. Tergantung bagaimana masyarakat itu sendiri berkembang.

Asuransi sosial merupakan asuransi yang dibentuk oleh pemerintah dan menyediakan jaminan social bagi masyarakat sesuai dengan peraturan yang mengatur hubungan antara perusahaan asuransi dengan golongan masyarakat. Asuransi sosial adalah berasal dari dananya di kumpulkan bersifat wajib, serta penggunaannya untuk perlindungan risiko yang menimpa peserta atau keluarganya. Masyarakat berhak mendapat santunan jika terjadi kecelakaan saat perjalanan. Asuransi ini bertujuan untuk menginginkan atau mengurangi beban para korban atau ahli warisnya, serta memberikan jaminan kepada setiap penumpang, dan korban akibat kecelakaan lalu lintas yang diakibatkan oleh angkutan umum tersebut atas bahaya yang menimpanya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Pelayanan

menurut kotler dalam Litjan Poltak Sinambela dkk (2014) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Fitzsimmons bersaudara dalam sulastiyono (2011-35-36) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang komplek, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu sebagai berikut:

1. Reliabilitas (Reliability), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
2. Responsif (Responsivness), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
3. Kepastian/Jaminan (Assurance), adalah pengetahuan dan kesopanan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan, dan memiliki sikap respek terhadap tamu.
4. Empati (Empathy), memberikan perhatian individu tamu secara khusus, dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan, dan perasaan tamu.
5. Nyata (Tangibles), yaitu sesuatu yang nampak atau nyata, yaitu penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan, dan perlengkapan yang memajukan pelaksanaan pelayanan.

Pengertian Kepuasan Pelanggan

Subagio dan Saputra (2012) berpendapat bahwa pelanggan akan puas tentu karena kualitas layanan yang baik, hal ini juga meningkatkan citra perusahaan dimata konsumen. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil penelitian Arokiasamy (2013) yang menyebutkan bahwa dimensi-dimensi kualitas layanan (empathy, responsivness, assurance, tangibles, and reliability) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan yang baik adalah saat perusahaan mampu memberikan pelayanan sesuai

permintaan konsumen, mendengarkan segala bentuk keluhan konsumen dan memberikan reaksi yang positif terhadap keluhan konsumen sehingga tidak menimbulkan persepsi yang tidak baik atau buruk atas kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk mencapai keunggulan positif.

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu, data yang berbentuk angket dan perhitungan yang dituangkan kedalam bentuk tabel. Kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan uji statistik. Penelitian ini digunakan menguji suatu teori, untuk menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik. Untuk menunjukkan hubungan variabel yang ada didalamnya. Adapun variabel dalam penelitian ini yaitu variabel independen yaitu analisis kualitas pelayanan publik terhadap variabel dependen yaitu kepuasan klaim santunan pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menggunakan analisis regresi linier sederhana yang menggunakan aplikasi SPSS versi 26 maka terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan klaim santunan pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan sebesar 20,5 % artinya, kualitas pelayanan publik cenderung mendapatkan penilaian yang positif terhadap kinerja pelayanan publik terhadap PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan. Dari hasil pernyataan diatas artinya hampir semua responden menilai positif terhadap kualitas pelayanan pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan. Mungkin hanya ada beberapa pernyataan responden yang menilai tidak setuju terhadap kualitas pelayanan publik pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan.

pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan selanjutnya hendaknya melakukan penelitian ini dengan menggunakan pengukuran dan variabel yang lebih lengkap, karena hasil analisis data, bahwa kualitas pelayanan publik hanya berpengaruh 20,5 terhadap kepuasan klaim santunan. Berarti ada 80,5 faktor lain yang mempengaruhi klaim santunan.

faktor lain yang mempengaruhi kepuasan klaim santunan menurut irawan (2018) adalah:

1. Faktor Budaya
2. Faktor Sosial
3. Faktor Psikologis dan Pribadi.

4 PENUTUP

Kesimpulan

1. Secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan klaim santunan pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel X dan variabel Y kepuasan klaim santunan. Hal ini dapat diketahui dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,033 < 1.325324$).
3. Pengaruh variabel X sebesar 20,5% terhadap variabel Y

Saran

Saran perbaikan untuk PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik seperti menambah tingkat kemudahan proses klaim santunan terhadap PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan dan memperbanyak sosialisasi tentang klaim santunan beserta peraturan yang diatur sesuai undang-undang yang diatur pemerintah.

5 REFERENSI

- Anwar, M.Y. dan Setiawan , Y. 2016. Pengembangan Sistem Informasi Online Bimbingan Konseling Instrumentasi Pemetaan Layanan dan Potensi Quran Siswa SMAN 4 Banjarmasin, Tugas Akhir, Manajemen Informatika Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Banjarmasin, Banjarmasin.
- Arisanti, E.A dan Mariska, M. 2016 Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Berbasis Amdroid Menggunakan Java pada PDAM Kota Banjarmasin, Tugas Akhir, Manajemen Informatika Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Banjarmasin, Banjarmasin.
- Ariwibowo, W.G. Teguh, 2020. Dasar-dasar Administrasi Bisnis, Jakarta: PT RajaGrafindo
- Amstrong. (2018). Kinerja Karyawan.
- Handoko, Hani, 2019, Manajemen Bisnis, Yogyakarta: BPPEE.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.