

EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DI PT JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG JAWA TIMUR

Nurul Fitrianiingsih

S1 Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Surabaya
Uyun6_kriwil@yahoo.com

Fitrotun Niswah,S.AP.,M.AP

S1 Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Surabaya

Abstrak

Pelayanan prima menitikberatkan pada terciptanya pelayanan yang lebih baik dan optimal kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian perusahaan. Salah satu perusahaan yang menerapkan prinsip pelayanan prima kepada masyarakat adalah PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur dengan melaksanakan program Jemput Bola yang ada sejak tahun 1988 hingga saat ini. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan prima di kantor PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur dengan acuan menggunakan konsep A6 (*Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, Accountability*) dalam Barata (2011). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel 10% dari jumlah populasi responden yang mengajukan klaim di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur, sehingga jumlah sampel keseluruhan adalah 50 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioer, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data kuantitatif menggunakan analisis statistik dan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan prima di Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur secara keseluruhan sudah berjalan sangat efektif. dari pengujian validitas, reliabilitas dan analisis statistik-deskriptif dihasilkan bahwa penilaian setiap sub-variabel efektivitas pelayanan prima memperoleh nilai dengan prosentase lebih dari 80% yaitu kemampuan (*ability*) 82,4%, sikap (*attitude*) 82%, penampilan (*appearance*) 81,6%, perhatian (*attention*) 83,2%, tindakan (*action*) 81,2%, dan tanggungjawab (*accountability*) 81,76%, dimana dimasukkan ke dalam kategori sangat efektif.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan, Pelayanan Prima, Konsep A6

Abstract

Excellent service focuses on the creation of better service to customers and optimal to customers as a form of corporate responsibility. One of the companies that apply the principles of excellent service to the community is PT Jasa Raharja (Persero) Branch East Java with implement proactive's program that exist since 1988 to date. Therefor, the purpose of this study was to examine the effectiveness of excellent service in PT Jasa Raharja (Persero) Branch East Java's office with reference to the concept of using A6 (*Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, Accountability*) on Barata (2011). This study is descriptive quantitative research. This study took a sample of 10% from the total population of respondents who filed "klaim" in PT Jasa Raharja (Persero) Branch East Java, so the total sample are 50 peoples. Data collection techniques used are questionnaires, documentation and observation. Quantitative data analysis twchniques using statistical analysis and descriptive analysis. The results showed that effectiveness of excellent service in Jasa Raharja (Persero) Branch East Java be effective overall. Of the validity, reliability and statistical-descriptive's analysis generated that each sub-variable effectiveness of excellent service obtain the value of the percentage more than 80% namely ability 82,4%, attitude 82%, appearance 81,6%, attention 83,2%, action 81,2% and accountability 81,76%, where put in the category of highly effective.

Keywords: Effectiveness of Service, Excellent Service, Concept of A6.

PENDAHULUAN

Kebutuhan manusia sebagai warga negara adalah mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan yang sudah ada. Akan tetapi, dari waktu ke waktu tuntutan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik terus mengalami peningkatan, masyarakat tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan akan pelayanan yang baik dari pemerintah tetapi lebih dari itu, masyarakat mulai mempertanyakan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pembukaan UUD 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa (Surjadi, 2009).

Pelayanan publik yang baik tentunya mampu memberikan semua kebutuhan dasar dan hak-hak masyarakat. Tidak hanya melaksanakan pelayanan dengan standar yang sudah ditentukan oleh Undang-undang maupun aturan perusahaan. Tetapi lebih dari itu, mereka (penyedia layanan) mampu menciptakan sebuah terobosan baru (reformasi) untuk memperbaiki mutu pelayanan yang sudah ada (Surjadi, 2009)

Dari pendapat Surjadi di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang baik tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat dengan standar yang sudah ada, akan tetapi mereka (penyedia layanan) mampu menciptakan terobosan baru untuk memperbaiki mutu pelayanan. Sehingga, masyarakat (penerima layanan) nantinya memperoleh kepuasan yang lebih baik dalam menerima pelayanan dari pemerintah.

Terobosan baru yang dimaksud adalah dengan dibuatnya program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen yang telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan yang disebut sebagai layanan prima atau pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan usaha dari pemerintah (penyedia layanan) untuk memberikan pelayanan yang optimal dengan mengutamakan tuntutan dan harapan dari masyarakat.

Keputusan untuk menerapkan pelayanan prima (terbaik) di perusahaan atau instansi-instansi pemerintahan tidak lain adalah untuk mendapatkan

pengakuan dari masyarakat (penerima layanan) akan kualitas pelayanan di perusahaan atau instansi-instansi tersebut yang semakin meningkat. Dorongan-dorongan secara tidak langsung inilah yang membuat perusahaan atau instansi-instansi pemerintahan mampu bersaing dan berdaya guna tinggi untuk menampilkan performa terbaik mereka dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan/masyarakat. Dengan begitu, tujuan dasar dari pelayanan prima ini adalah untuk meningkatkan keberhasilan suatu perusahaan/instansi dalam melayani masyarakat.

Tentu saja, di dalam meningkatkan pelayanan pihak penyedia pelayanan sudah selayaknya memiliki standar/tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan itu sendiri kepada masyarakat/pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Salah satunya yaitu menilai keberhasilan instansi melalui konsep A6 (*Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, Accountability*). Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. (Barata, 2003).

Salah satu instansi pelayanan publik yang sudah menerapkan prinsip pelayanan prima kepada masyarakat adalah PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur. PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur disingkat Jasa Raharja adalah sebuah BUMN (seratus persen milik negara Republik Indonesia) yang bergerak di bidang asuransi sosial (kecelakaan lalu lintas). PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur melakukan Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan seperti diatur dalam Undang-Undang No. 34 Tahun 1964.

Upaya yang dilakukan Jasa Raharja tersebut sebagai wujud di dalam memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin tinggi adalah dengan melakukan tindakan guna meningkatkan pelayanan terbaik (prima) yang ada di perusahaan kepada masyarakat yang mengalami musibah kecelakaan lalu lintas dan penumpang dalam memperoleh santunan Jasa Raharja yaitu dengan program Jemput Bola.

Jemput bola merupakan satu-satunya program dalam pelaksanaan pelayanan prima. Program ini sudah dilaksanakan oleh Jasa Raharja Cabang Jawa Timur sejak tahun 1988 dan diikuti oleh cabang-cabang Jasa Raharja lainnya. Program jemput bola memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari Jasa Raharja, yang mana pihak pemberi layanan (Jasa Raharja) mendatangi rumah korban kecelakaan untuk memberitahukan hak dan kewajiban korban (penerima layanan). Hak dari penerima layanan adalah mendapatkan santunan dari Jasa Raharja, sedangkan kewajiban dari korban yaitu memenuhi

persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapatkan dana santunan sesuai dengan peraturan yang ada di Jasa Raharja. Apabila korban mengalami kesulitan, Jasa Raharja akan membantu (Ibu Hanum, Kepala Bagian Pelayanan).

Pelayanan prima di Jasa Raharja selalu mengalami perbaikan dengan melihat kondisi jaman yang ada. Perbaikan-perbaikan ini lah yang pada akhirnya mengantarkan Jasa Raharja untuk menciptakan konsep PRIME (Proaktif, Ramah, Ikhlas, Mudah dan Empati) pada Januari 2012 untuk menyempurnakan pelayanan prima yang sudah ada. (Ibu Hanum, Kepala Bagian Pelayanan).

Kesungguhan Jasa Raharja Cabang Jawa Timur di dalam menjalankan tugasnya sebagai pihak penyedia layanan yang unggul bagi masyarakat Jawa Timur dan sekitarnya menjelaskan betapa mereka benar-benar ingin melihat perubahan yang besar pada kualitas pelayanan yang telah mereka jalankan selama ini. Akan tetapi, masih ditemukan keluhan-keluhan dari masyarakat terkait prosedur pelayanan yang sudah diberikan kepada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur. Di samping itu, program yang dilaksanakan oleh Jasa Raharja terkait pelaksanaan pelayanan prima baru program Jemput Bola. Dimana belum ada terobosan program-program baru lainnya untuk menunjang pelaksanaan pelayanan prima yang ada.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka hal inilah yang mendasari untuk dilakukan penelitian lebih mendalam tentang pelaksanaan pelayanan prima di PT Jasa Raharja (Persero) dengan judul “Efektivitas Pelayanan Prima di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur”.

1. Definisi Efektivitas

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya (Siagian, 2001).

Sementara itu Abdurahmat (2003:92) mengatakan bahwa efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli tersebut diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa yang menjadi penekanan dari pengertian efektivitas berada pada pencapaian tujuan. Suatu hal dapat dikatakan efektif apabila hal tersebut sesuai dengan yang dikehendaki dan menimbulkan efek atau dampak terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan.

2. Definisi Pelayanan Prima

Menurut Barata layanan prima atau layanan istimewa (*excellent service*) atau (*service excellence*) disingkat Sex atau SEX bertitik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada pelanggan/konsumen.

Secara sederhana pelayanan prima (*service excellent*) adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas.

3. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima

Tujuan dari adanya pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan sesuai dengan kebutuhan dalam rangka:

- a. Memberdayakan masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik
- b. Membangun dan menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Manfaat dari pelayanan prima sendiri adalah sebagai berikut:

- a. Upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat
- b. Acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan
- c. Acuan untuk pelayan, pelanggan atau stakeholders dalam kegiatan pelayanan (*why, when, what, whom, where and how* pelayanan mesti dilakukan)

(www.academia.edu)

4. Konsep A6

- a. *Ability* (Kemampuan)

Adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima

- b. *Attitude* (Sikap)

Adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. Sikap mencerminkan perilaku atau gerak-gerik yang terlihat pada diri seseorang ketika ia menghadapi suatu situasi tertentu atau ketika berhadapan dengan orang lain. Sikap bukanlah sesuatu yang dibawa sejak lahir, sebab pemicuan sikap di dalam diri seseorang dapat terbentuk karena adanya interaksi orang yang bersangkutan dengan berbagai hal di dalam lingkungan hidupnya.

- c. *Appearance* (Penampilan)

Penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non fisik, yang mampu merefleksikan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

d. *Attention* (Perhatian)

Adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

e. *Action* (Tindakan)

Kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Apabila dikaitkan dengan pelaksana pelayanan, yaitu upaya atau perbuatan nyata yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik.

f. *Accountability* (Tanggungjawab)

Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

METODE

Metode yang digunakan yaitu metode diskriptif kuantitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk angka-angka, meskipun juga berupa data kualitatif sebagai pendukungnya, seperti kata-kata atau kalimat yang tersusun dalam angket, kalimat hasil konsultasi atau wawancara antara peneliti dan informan, yang bertujuan untuk membuat deskripsi atau gambaran secara umum dan sistematis, sesuai dengan fakta, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena-fenomena yang berhubungan dengan efektivitas pelayanan prima di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur.

Dalam penelitian ini, populasinya adalah seluruh masyarakat yang mengajukan asuransi kecelakaan di loket PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur sebanyak 503 responden yang diambil dalam kurun waktu enam bulan (Juni-November 2013). Pengambilan responden dibatasi guna mempermudah peneliti di dalam melakukan penelitian. Dan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah *Proportional Stratified Random Sampling*. *Proportional Stratified Random Sampling* dengan cara diundi yaitu sesuai dengan yang dikemukakan oleh Arikunto (2006:134), yakni besarnya sampel yang diambil adalah 10% dari jumlah populasi (masyarakat yang mengajukan klaim di PT Jasaraharja (Persero) Cabang Jawa Timur). Jadi besarnya sampel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah $10\% \times 503 = 50,3$ orang, dibulatkan menjadi 50 orang, yaitu masyarakat yang mengajukan klaimen di loket PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur.

Adapun bentuk pokok pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses penguasaan dan ingatan (dalam Sugiono 2006: 166).

2. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi untuk memperoleh data melalui dokumen seperti catatan-catatan, arsip, maupun dokumen pemerintah. Teknik ini digunakan melengkapi data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang lain.

3. Kuesioner

Kuesioner/Angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, kuisisioner/angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien (Sugiyono, 2008: 142).

Untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini maka perlu dilakukan suatu uji validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas

Rumus korelasi yang dapat digunakan adalah yang dikemukakan oleh Pearson, yang dikenal sebagai korelasi *product moment*. Penelitian ini menggunakan rumus korelasi dengan angka kasar.

Gambar 1

Rumus Korelasi Product Moment

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \cdot \{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{hitung} : Koefisien korelasi *product moment*

n : Jumlah Responden

x : Skor pertanyaan pada butir pertanyaan yang dicari validitasnya

y : Skor total yang dicapai responden

$\sum x$: Jumlah skor item

$\sum y$: Jumlah skor total

Kriteria valid: jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{Tabel}}$ item dikatakan valid, dan sebaliknya.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan teknik belah dua dari *Spearman Brown* (yaitu belah ganjil-genap). Rumus *Spearman-Brown* yang digunakan adalah:

Gambar 2

Rumus Spearman-Brown

$$r_{11} = \frac{2 \times r_{XY}}{(1 + r_{XY})}$$

Dengan r_{XY} merupakan indeks korelasi dua belahan instrumen.

Kriteria Reliabilitas jika $r_{hitung} \geq r_{Tabel}$ maka item dikatakan reliabel.

Data yang diperoleh dari hasil penelitian biasanya masih dalam bentuk data kasar yang masih memerlukan interpretasi lebih lanjut. Analisis data merupakan hal yang sangat penting karena dengan melakukan analisa, maka data yang diperoleh dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian (Nazir, 1988: 405). Analisis data dalam penelitian ini menggunakan:

1. Analisis statistik, terdiri dari:
 - a. Pengolahan data (editing, coding dan scoring)
 - b. Pengorganisasian data (menghitung jumlah skor item kuesioner, membuat kelas interval dan perhitungan skor jawaban dari responden)
 - c. Penemuan hasil

2. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi mengenai data responden serta setiap indikator pada variabel yang akan diteliti yaitu efektivitas pelayanan prima melalui konsep A6.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi

Jasa Raharja merupakan sebuah BUMN (seratus persen milik negara Republik Indonesia) yang bergerak di bidang asuransi sosial (kecelakaan lalu lintas), terhitung sejak tanggal 1 Januari 1965 dengan nama “Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja” yang diatur di dalam PP No. 8 tahun 1965 dengan tugas khusus mengelola pelaksanaan Undang-Undang No. 33 tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang dan Undang-Undang No. 34 tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Penunjukkan PNAK Jasa Raharja sebagai pengelola kedua Undang-Undang tersebut ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan RI No. BAPN 1-3-3 tanggal 30 Maret 1965.

PNAK Jasa Raharja diubah statusnya menjadi Perusahaan Umum (Perum) Jasa Raharja pada tahun 1970. Perubahan status ini dituangkan dalam Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. Kep.750/KMK/IV/II/1970 pada tanggal 18 November 1970, yang merupakan tindak lanjut dikeluarkannya UU. No.9 tahun 1969 tentang Bentuk- Bentuk Badan Usaha

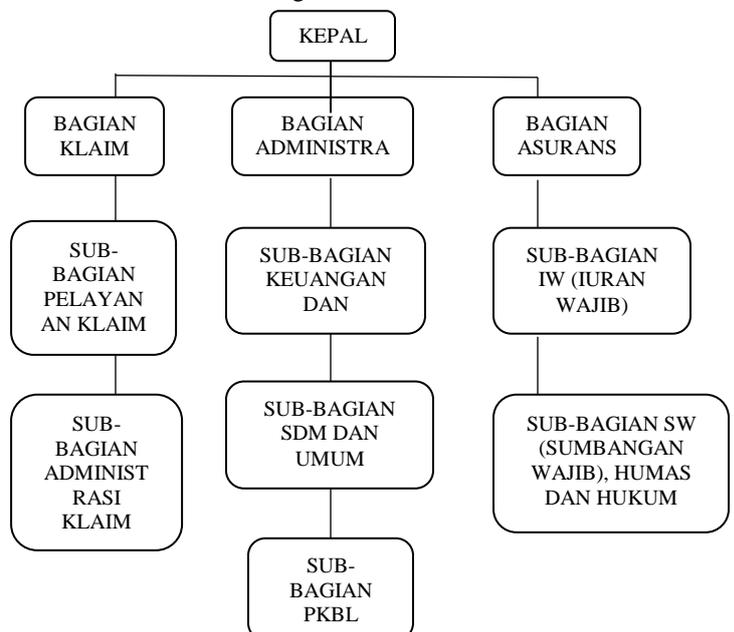
Negara. Kemudian pada tahun 1978 berdasarkan PP No. 34 tahun 1978 dan melalui Surat Keuangan Republik Indonesia (selalu diperpanjang setiap tahun dan terakhir No. 523/KMK/013/1989), menyatakan bahwa selain mengelola pelaksanaan UU No. 33 dan UU No. 34 tahun 1964, Jasa Raharja diberi tugas baru menerbitkan surat jaminan dalam bentuk *Surety Bond*, di samping itu dikembangkan pula usaha Asuransi Aneka.

Mengingat usaha yang ditangani oleh Perum Jasa Raharja semakin luas, maka pada tahun 1980 berdasarkan PP No. 39 tahun 1980 tanggal 6 November 1980, status Jasa Raharja diubah lagi menjadi perusahaan Persero (Persero) dengan nama PT (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Pada tahun 1994, sejalan dengan ditrebitkannya UU No.2 tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, mengharuskan bahwa Perusahaan Asuransi yang telah menyelenggarakan program asuransi sosial dilarang menyelenggarakan asuransi lain selain program asuransi sosial. Maka, pada tanggal 1 Januari 1994 Jasa Raharja melepas usaha non wajib dan *surety bond* untuk kembali menjalankan program asuransi sosial yaitu mengelola pelaksanaan UU. No. 33 tahun 1964 dan UU. No. 34 tahun 1964.

Saat ini Jasa Raharja telah memiliki jaringan kerja yang luas dengan 1 Kantor Pusat, 28 Kantor Cabang, 61 Kantor Perwakilan, 68 Kantor Sub Perwakilan, 35 Kantor Pelayanan Jasa Raharja (KPJR), dan 402 petugas Jasa Raharja di Kantor Pelayanan Bersama Samsat yang tersebar di seluruh Ibukota Provinsi dan Kabupaten/Kota.

PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur sendiri terletak di kota Surabaya tepatnya yaitu di Jalan Diponegoro Nomor 96-98. Struktur Organisasinya sebagai berikut:

Gambar 3
Struktur Organisasi PT Jasa Raharja (Persero)
Cabang Jawa Timur



Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2014

$$r_{xy} = \frac{18918150 - 9455429}{\sqrt{19130050 - 9541921} \cdot \sqrt{(18803050 - 9369721)}}$$

$$r_{xy} = \frac{9462721}{9462721}$$

$$r_{xy} = \frac{\sqrt{9588129} \cdot 9433329}{9462721}$$

$$r_{xy} = \frac{9510414,047}{9510414,047}$$

$$r_{xy} = 0,995$$

B. Uji Validitas

Perhitungan uji validitas ini menggunakan rumus korelasi *product moment* Pearson, yaitu menghitung koefisien korelasi (r) dengan angka kasar berdasarkan pada Tabel bantu yang telah dibuat. Berikut ini adalah perhitungannya:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{\{(n \cdot \sum x^2) - (\sum x)^2\} \cdot \{(n \cdot \sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{50(25932) - (210) \cdot (6150)}{\sqrt{\{(50 \cdot 908) - (210)^2\} \cdot \{(50 \cdot 758662) - (6150)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{1296600 - 1291500}{\sqrt{(45400 - 44100) \cdot (37933100 - 37822500)}}$$

$$r_{xy} = \frac{5100}{\sqrt{1300 \cdot 110600}}$$

$$r_{xy} = \frac{5100}{\sqrt{143780000}}$$

$$r_{xy} = \frac{5100}{11990,83}$$

$$r_{xy} = 0,42$$

Untuk N = 50 dan taraf signifikansi (α)=5%, maka harga r Tabel adalah 0,279. Sehingga, r hitung (0,42) > r Tabel (0,279), maka dapat dinyatakan bahwa **item 1 valid**. Perhitungan ini berlaku seterusnya hingga item 30. Berikut ini adalah uji validitas tiap butir instrument.

Dari hasil perhitungan uji validitas instrumen penelitian dinyatakan bahwa pada penelitian ini semua instrumen yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah valid, dimana $r_{hitung} \geq r_{kritis}$ sehingga seluruh instrumen dapat digunakan sebagai alat ukur pada penelitian “Efektivitas Pelayanan Prima di PT jasa Raharja (Persero) Jawa Timur”.

C. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini menggunakan teknik belah 2 ganjil-genap dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* Pearson. Berikut ini adalah perhitungannya:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{\{(n \cdot \sum x^2) - (\sum x)^2\} \cdot \{(n \cdot \sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{50(378363) - (3089) \cdot (3061)}{\sqrt{\{(50 \cdot 382601) - (3089)^2\} \cdot \{(50 \cdot 376061) - (3061)^2\}}}$$

Karena indeks korelasi (r_{xy}) hanya menunjukkan hubungan antara dua belahan instrumen, maka untuk memperoleh indeks reliabilitasnya (r_{11}), harus menggunakan rumus Spearman-Brown. Berikut ini adalah perhitungannya:

$$r_{11} = \frac{2(r_{xy})}{(1 + r_{xy})}$$

$$r_{11} = \frac{2(0,995)}{(1 + 0,995)}$$

$$r_{11} = \frac{1,99}{1,995}$$

$$r_{11} = 0,997$$

Untuk N=30 dan taraf signifikansi (α)=5%, maka r_{11} (0,997) > r Tabel (0,279), maka dapat dinyatakan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini reliable.

Karena r hitung (0,997) > r Tabel (0,279), maka instrumen penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Prima di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

D. Analisis Statistik dan Deskriptif

Gambar 4
Kategori Penilaian setiap Sub Variabel
Efektivitas Pelayanan Prima

No	Sub-Variabel	Persentase	Kategori
1	Kemampuan	82,4%	Sangat Efektif
2	Sikap	82%	Sangat Efektif
3	Penampilan	81,6%	Sangat Efektif
4	Perhatian	83,2%	Sangat Efektif
5	Tindakan	81,2%	Sangat Efektif
6	Tanggungjawab	81,76%	Sangat Efektif

Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2014

Berdasarkan Gambar 4 diketahui bahwa sub-variabel perhatian memperoleh nilai tertinggi dengan persentase sebanyak 83,2% sedangkan, sub-variabel tindakan memperoleh persentase paling sedikit yaitu sebanyak

81,2% yang mana kedua-duanya masuk ke dalam kategori **sangat efektif**. Dengan melihat Tabel 4.40 terlihat jelas bahwa selisih antar sub-variabel tidaklah terlalu jauh, dimana masing-masing sub-variabel memperoleh nilai dengan persentase tidak kurang dari 80%.

E. Pembahasan

Penelitian dengan judul Efektivitas Pelayanan Prima di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan prima yang ada di PT Jasa Raharja dengan berpedoman pada konsep A6 yaitu, kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), dan tanggungjawab (*Accountability*). Dalam penelitian ini, hanya terdapat variabel tunggal yaitu Efektivitas Pelayanan Prima.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji validitas yang dilakukan pada 30 item soal, semuanya dinyatakan valid yaitu $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dimana r_{tabel} diperoleh nilai 0,279 (N=50, dan taraf signifikan (α)=5%). Begitu pula uji reliabilitas yang dilakukan dimana ditemukan hasil $r_{hitung} (0,997) \geq r_{tabel} (0,279)$ sehingga instrumen yang digunakan dalam penelitian reliabel dan dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

Dilihat dari persentase per sub-variabel diketahui bahwa indikator yang mendapatkan persentase paling rendah adalah indikator tindakan, yaitu sebesar 81,2%. Indikator ini masuk ke dalam kategori sangat efektif. Bagi klaimen (masyarakat) puas dengan kinerja yang diberikan oleh Jasa Raharja khususnya Jasa Raharja Cabang Jawa Timur. Pegawai tidak segan untuk mendatangi langsung korban untuk memberikan informasi kepada korban (klaimen) bahwa mereka memiliki hak untuk mendapatkan dana santunan kecelakaan sesuai dengan keadaan yang dialami. Bahkan, pihak Jasa Raharja tidak segan untuk mendatangi rumah sakit dimana korban dirawat.

Akan tetapi, bagi mayoritas masyarakat yang ada di Surabaya dan sekitarnya menunjukkan bahwa mereka belum benar-benar paham akan hak mereka dalam memperoleh dana santunan. Hal ini dikarenakan pihak dari Jasa Raharja sendiri kurang dalam mensosialisasikannya, baik itu secara tatap muka langsung atau pun secara *online*. Karena, pelayanan prima yang diberikan masih berfokus pada program jemput bola kepada klaimen yang sudah menjadi korban kecelakaan lalu-lintas. Sehingga, tidak semua masyarakat mengetahui apa yang seharusnya mereka dapatkan dari adanya perusahaan Jasa Raharja. Begitu pula melalui media sosial pun masih dirasa kurang, dimana terakhir kali Jasa Raharja update di situs web nya pada bulan Agustus tahun 2013. Tindakan yang lebih dari Jasa Raharja sangat

dibutuhkan oleh masyarakat guna memudahkan masyarakat dalam memperoleh hak mereka untuk mendapatkan dana santunan.

Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa indikator perhatian mendapatkan persentase paling tinggi, yaitu sebesar 83,2%. Jasa Raharja selalu menempatkan pelanggan (klaimen) dengan sangat baik. Dimana mereka tidak hanya melaksanakan tugas mereka dalam melayani klaimen untuk mendapatkan dana santunan, disisi lain mereka juga secara moril mencoba membantu klaimen untuk keluar dari masalah yang berhubungan dengan dana kecelakaan lalu lintas. Sebagai contoh, dimana pihak Jasa Raharja Cabang Jawa Timur ikut membantu klaimen dalam mengurus surat-surat di kelurahan apabila mereka (klaimen) mengalami kesulitan/hambatan dalam mengurus. Hal ini dilakukan guna memudahkan dan memperlancar proses pengajuan klaim oleh klaimen ke Jasa Raharja, sehingga hak mereka selaku klaim terpenuhi.

Indikator selanjutnya yang mendapatkan nilai teringgi adalah indikator sikap sebanyak 82%, indikator tanggungjawab sebanyak 81,7% dan indikator penampilan sebanyak 81,6%. Dari keseluruhan indikator ini (sikap, tanggungjawab dan penampilan), hal yang perlu diperhatikan oleh pihak Jasa Raharja adalah dari penampilan. Dimana perlu adanya peningkatan dalam hal penampilan, yaitu perlunya kelengkapan atribut kerja meskipun tidak bertatap muka langsung dengan klaimen. disamping itu, perlunya peningkatan terhadap tanggungjawab yang diemban oleh masing-masing pegawai agar lebih teliti dalam mengerjakan berkas klaim agar tidak menghambat terselesainya berkas klaim.

Hasil keseluruhan menunjukkan bahwa penerima layanan (masyarakat) khususnya klaimen merasa puas dengan pelayanan prima yang diberikan oleh Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur. Akan tetapi, masih ada beberapa responden yang memilih skor nilai "Cukup Efektif" yang mana hal ini menunjukkan bahwa dari sekian banyak responden yang puas dengan hasil kerja yang diberikan oleh pegawai Jasa Raharja, masih ada beberapa responden yang merasa kurang puas dengan kinerja yang diberikan pegawai/karyawan Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur.

Di sisi lain, setiap indikator memiliki kategori nilai yang sama, yaitu sangat efektif. Dimana didapatkan interpretasi skor dari masing-masing sub-variabel lebih dari 80%. Ini menandakan bahwa pelayanan prima yang diberikan oleh Jasa Raharja Cabang Jawa Timur kepada masyarakat selaku klaimen sudah sangat bagus dan dapat dijadikan contoh oleh instansi-instansi pemerintah lainnya. Akan tetapi, dari kesekian responden (masyarakat) yang memilih skor jawaban sangat efektif, masih ada beberapa responden (masyarakat) yang

memilih kategori nilai jawaban cukup efektif, hal ini menunjukkan bahwa responden masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat peneliti simpulkan bahwa penelitian yang berjudul “efektivitas pelayanan prima di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur” memperoleh hasil dimana efektivitas pelayanan prima dapat dikatakan sangat efektif. Hal ini didasarkan pada hasil perhitungan responden terhadap masing-masing sub-variabel efektivitas pelayanan prima, dimana untuk sub-variabel kemampuan memperoleh nilai sebesar 82,4% yang mana nilai ini berdasarkan kriteria interpretasi skor dimasukkan ke dalam kategori sangat efektif (81%-100%). Selanjutnya untuk sub-variabel sikap memperoleh nilai sebesar 82% dengan kategori sangat efektif, sub-variabel penampilan memperoleh nilai sebesar 81,6% dengan kategori sangat efektif, sub-variabel perhatian memperoleh nilai sebesar 83,2% dengan kategori sangat efektif, kemudian sub-variabel tindakan dengan nilai persentase 81,2% yang mana dimasukkan ke dalam kategori sangat efektif dan terakhir yaitu sub-variabel tanggungjawab yang memperoleh nilai sebesar 81,76% dengan kategori sangat efektif. Dari keenam sub-variabel, diperoleh nilai persentase tertinggi yaitu pada sub-variabel perhatian dengan nilai 83,2% dan didapatkan nilai persentase terendah pada sub-variabel tindakan dengan nilai 81,2%.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa penilaian pelayanan prima yang dilakukan melalui konsep A6 (*Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action* dan *Accountability*) yang ada di Jasa Raharja Cabang Jawa Timur sudah dikatakan sangat efektif. Dimana dari masing-masing sub-variabel diperoleh nilai persentase lebih dari 80%.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian “efektivitas pelayanan prima di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur” peneliti ingin memberikan masukan kepada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur untuk lebih memperhatikan pelayanan prima yang diberikan. Masukan ataupun saran yang diberikan menilik dari hasil penelitian ini meliputi:

1. Memperbaiki pelayanan prima yang sudah ada agar lebih maksimal lagi mengingat pelayanan prima yang diberikan masih berupa program jemput bola, dimana belum ada terobosan

program lainnya sejak pelayanan prima diadakan sampai saat ini.

2. Perlunya peningkatan tindakan dalam menyampaikan informasi melihat masih lemahnya informasi yang didapat oleh masyarakat mengenai hak mereka selaku klaimen baik itu dari web resmi Jasa Raharja Cabang Jawa Timur maupun secara langsung (tatap muka) dengan masyarakat.
3. Pada indikator perhatian yang meliputi kepedulian penuh kepada klaimen hendaknya dipertahankan karena memiliki nilai yang baik.
4. Perlunya peningkatan pada indikator penampilan melihat masih ditemukan kekurangan pada indikator tersebut, yang mana pegawai belum sepenuhnya melaksanakan prosedur dalam mengenakan atribut legkap baik di saat berhadapan dengan klaimen ataupun ketika tidak berhadapan dengan klaimen.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahmat. 2003. *Pengertian tentang Efektivitas*. Surabaya : Prima Printing.
- Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Gramedia.
- Bilson, Simamora. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Pofitabel*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gibson, Roy. 2002. *Perilaku Organisasi (Konsep, Kontroversi, dan Aplikasi)*. Jakarta : Prehalindo.
- Husaini, Usman & Purnomo, Setiadi Akbar. 2003. *Metodologi Pnelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Moenir, A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ridwan. 2006. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Siagian, S.P. 2001. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Bina Aksara.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: ALFABETA.
- Sukmadinata, Syaodih Nana. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Surjadi. 2009. *Pegembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT Refika Aditama.

Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*.
Jakarta : Lembaga Administrasi Negara Republik
Indonesia.