

## Analisis Kualitas Pelayanan Asuransi Terhadap Kepuasan Pada Peserta PT. Asabri (Persero) Palembang

**Nila Rosmala Dewi<sup>1)</sup>, Havis Aravik<sup>2)</sup>, Choirunnisak<sup>3)</sup>,**

Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri, Palembang, Indonesia

Email: nilarsmladewi<sup>1)</sup> havis@stebis.ac.id<sup>2)</sup>, choirunnisak-umar@uigm.ac.id<sup>3)</sup>

### Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai analisis kualitas pelayanan administrasi asuransi terhadap peserta PT. Asabri (Persero) Palembang, adapun rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana kualitas pelayanan administrasi yang di berikan oleh karyawan PT. Asabri (Persero) Palembang, (2) Apa faktor pendukung kualitas pelayanan terhadap PT. Asabri (Persero) Palembang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif serta data bersumber dari data primer dan data sekunder, pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi serta dilakukan uji keabsahan data dan analisis data. Pada objek penelitian yaitu PT. Asabri (Persero) Palembang. Hasil penelitian ini memperlihatkan kualitas pelayanan administrasi dan faktor pendukung kualitas pelayanan pada PT. Asabri (Persero) Palembang. Kualitas pelayanan administrasi ini dibuktikan dengan berbagai dimensi meliputi dimensi bukti langsung, Jaminan, daya tanggap, dan empati. dan faktor pendukung pelayanan administrasi PT. Asabri (Persero) ialah sarana dan fasilitas serta kualitas Sumber Daya Manusia (SDM).

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Asuransi, Kepuasan, Peserta*

### Abstract

*This study discusses the analysis of the quality of administrative services at PT. Asabri (Persero) at Palembang as for the formulation of the problems discussed in this study are (1) How is the quality of administrative services provided by employees of PT. Asabri (Persero) at Palembang (2) What are the factors supporting the quality of service to PT. Asabri (Persero) at Palembang. This study uses a qualitative research method using a descriptive approach and data sourced from primary data and secondary data, collecting data through interviews, observation, documentation and testing the validity of the data and data analysis. on the object of research, namely PT. Asabri (Persero) at Palembang. The results of this study show the quality of administrative services and factors supporting the quality of service at PT. Asabri (Persero) Palembang. The quality of administrative services is evidenced by various dimensions including the dimensions of direct evidence, assurance, responsiveness, and empathy. and factors*

## **Nilia Rosmala Dewi, Havis Aravik, Choirunnisak**

Analisis Kualitas Pelayanan Asuransi Terhadap Kepuasan Pada Peserta PT. Asabri (Persero) Palembang

*supporting the administrative services of PT. Asabri (Persero) at Palembang is the facilities and facilities as well as the quality of Human Resources (HR).*

**Keywords:** *Service Quality, Insurance, Satisfaction, Participants*

### **Pendahuluan**

Pelayanan publik yang sangat mendasar yaitu pelayanan di bidang administrasi, pelayanan publik harus bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, oleh karena itu kualitas pelayanan publik juga menentukan kepuasan masyarakat. Namun berbagai permasalahan di masyarakat, seperti tidak adanya uang pelicin, pelayanan yang lambat, kurangnya kenalan atau kerabat dekat dan pejabat, menyebabkan hak pelayanan yang diperoleh masyarakat tidak dapat memenuhi harapan semua pihak, baik dari masyarakat maupun pemerintah itu sendiri.

Peningkatan kualitas pelayanan publik akan berdampak luas terutama dalam hal kepercayaan masyarakat pada pemerintah, dan kualitas pelayanan yang rendah selalu menjadifaktor penting yang mendorong pemerintah mengalami krisis kepercayaan masyarakat. Prosedur pelayanan publik masih berbelit-belit dan lama, dan masyarakat sering menghabiskan waktu karena waktu pelayanan yang lama. Rendahnya tingkat pendidikan peralatan juga menjadi salah satu faktor penyebab rendahnya kualitas pelayanan, karena tingkat pendidikan peralatan sangat mempengaruhi kemampuannya dalam melaksanakan pelayanan. Hal ini juga terlihat dari banyaknya pengaduan langsung maupun tidak langsung dari masyarakat, seperti melalui media massa yang meminta peningkatan kualitas pelayanan publik (Katharina & Jaweng, Robert, 2020).

Pada dasarnya setiap pegawai beserta keluarganya harus dapat hidup layak dari gajinya sehingga dengan demikian ia dapat melaksanakan tugas yang dipercayakan kepadanya. Sedangkan yang dimaksud dengan gaji adalah sebagai balas jasa atau penghargaan atas hasil kerja seseorang. Dalam rangka mewujudkan peningkatan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai aparatur negara dan abdi masyarakat yang mempunyai potensi yang sangat menentukan kelancaran pelaksanaan pembangunan, maka pemerintah telah menetapkan sistem yang dapat melindungi Pegawai Negeri Sipil dan meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil dan keluarganya (Sumiyati, 2018). Rendahnya kualitas pelayanan publik baik dalam bidang

jasa, barang maupun administrasi menjadi persoalan yang lumrah, seringkali menjadi pembahasan di tengah masyarakat, adanya peningkatan dan perbaikan yang signifikan terhadap pelayanan publik menjadi harapan seluruh masyarakat pengguna layanan.

## Tinjauan Pustaka

### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sinkron peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan ialah hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk buat menerima pelayanan atas barang, jasa serta administratif yang disediakan sang penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Kualitas Pelayanan yang pemerintah berikan kepada rakyat atau masyarakat diharapkan lebih responsif kepada masyarakat itu sendiri, dimana paradigma pelayanan rakyat yang telah berjalan selama ini beralih berasal pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih menyampaikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan masyarakat (Markus et al., 2017).

### 2. Pengertian Administrasi

Administrasi adalah kegiatan memberi bantuan dalam mengelola informasi, mengelola manusia, mengelola harta benda ke arah suatu tujuan yang terhimpun dalam suatu perusahaan. Administrasi dalam arti sempit ialah penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain (Hamali, Arif, 2020).

### 3. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Adapun hal tersebut yaitu amanah dan ilmu yang kemudian diuraikan dalam perspektif Islam sebagai berikut (Rustiana, 2017):

## **Nilia Rosmala Dewi, Havis Aravik, Choirunnisak**

Analisis Kualitas Pelayanan Asuransi Terhadap Kepuasan Pada Peserta

PT. Asabri (Persero) Palembang

- a. *Shidiq* yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan dan memperlmainkan kualitas akan menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Nilai *shidiq* disamping bermakna tahan uji, ikhlas serta memiliki kesinambungan emosional.
- b. *Amanah* dan *fathonah* adalah kata yang diterjemahkan pada nilai bisnis dalam manajemen yang kemudian bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi dan memiliki misi, manajer dan pemimpin yang cerdas.
- c. *Istiqomah* yaitu seseorang secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai tersebut diatas walau mendapatkan godaan dan rintangan. Melalui *istiqomah* diyakini akan ada peluang-peluang bisnis yang prospektif dan menguntungkan sehingga akan selalu terbuka lebar (Fadilla, et.al, 2021).

### **4. Aspek-Aspek Pelayanan Administrasi**

#### 1) Bukti Langsung

Artinya kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat info. Bukti langsung dilihat dari asal perspektif pemerintahan adalah pengabdian asal pemerintah kepada rakyat yang terwujud pada suatu pelayanan yang diberikan, berhubungan dengan wahana serta prasarana (Potoh et al., 2017).

#### 2) Jaminan

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan sang pengguna layanan agar pengguna merasa yakin dengan saat yang diberikan sang penyedia layanan dalam pelayanan. Kepastian biaya umumnya terdapat pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan (Potoh et al., 2017)

#### 3) Daya Tanggap

Yaitu kecakapan/ kemampuan serta keakuratan petugas pada memberikan pelayanan, ketepatan waktu pada saat dalam memberikan pelayanan, serta disiplin dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan (Halawa, 2019).

#### 4) Empati

Sikap tegas akan tetapi penuh perhatian terlihat kentara menggunakan sikap aparatur yang terbuka sehingga keakraban terjalin antara warga atau pengguna layamam serta aparat pemberi pelayanan (J. Susanto & Anggrain, 2019).

##### a) Nilai-nilai dasar Administrasi

Nilai-nilai dasar dalam ilmu administrasi selain sebagai pedoman dalam berperilaku juga sebagai acuan kualitas minimal yang harus dicapai dalam penyelenggaraan administrasi publik. Berikut nilai-nilai dasar yang di maksud (Basuki, 2018) :

##### 1) Nilai Pelayanan

##### 2) Nilai Rasionalitas

##### 3) Nilai Efektivitas

##### 4) Nilai Efisiensi

##### b) Etika Administrasi

Etika berasal dari bahasa Yunani kuno: *“ethos”*, artinya kebiasaan atau watak. Etika mengacu pada standar benar dan salah yang didasarkan pada standar yang menentukan apa yang seharusnya dilakukan manusia, biasanya dalam hal tugas, prinsip, kebijakan atau manfaat bagi masyarakat (Aravik, et.al, 2022, Aravik & Hamzani, 2021). Dalam konteks etika administrasi, ada empat dimensi atau sumber etika (Ulum & J.Kurniawan, 2021).

### Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif berbasis pada data lapangan (*field research*). Dilakukan di PT. Asabri (Persero) Kota Palembang. selama 3 bulan penelitian yang dimulai pada bulan Maret samapi dengan Mei 2022. Sumber data berbasis pada data primer dan sekunder. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan instrumen yang telah yang telah ditetapkan (Purhanta, 2010). Sedangkan Data Sekunder

## **Nilia Rosmala Dewi, Havis Aravik, Choirunnisak**

Analisis Kualitas Pelayanan Asuransi Terhadap Kepuasan Pada Peserta PT. Asabri (Persero) Palembang

adalah jenis data yang diperoleh melalui beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian ini, seperti buku-buku mengenai kualitas pelayanan administrasi, jurnal-jurnal terkait, artikel dan lain sebagainya (Purhanta, 2010).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara baik melalui media langsung maupun menggunakan media teknologi (Rahardjo, 2017). Kemudian Observasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistemik gejala-gejala yang diselidiki (Hasanah, 2017), dan Dokumentasi merupakan pengumpulan data dengan menggunakan cara dokumentasi ialah suatu hal yang dilakukan sang peneliti guna memperoleh data yang mereka butuhkan mengenai pembahasan yang sedang diteliti (Arischa, 2019).

Setelah data terkumpul dilakukan uji keabsahan data melalui uji kredibilitas guna membuktikan apa yang sebenarnya terjadi pada objek yang mereka teliti (Hadi, 2016), perpanjangan pengamatan guna memastikan bahwa mereka perlu menambah waktu untuk penelitian mereka saat meninjau, menganalisis, dan menganalisis data yang dikumpulkan sementara penelitian tidak cukup menyakinkan (Hadi, 2016). Selanjutnya analisis data dilakukan sejak pengumpulan data, reduksi data, display data sampai pada penarikan kesimpulan (Fadli, 2021).

## **Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan Analisis dan pengamatan yang peneliti lakukan mengenai kehandalan para pegawai administrasi PT. Asabri Palembang (Persero) dilihat dari kemampuan mereka menguasai dalam memanfaatkan dan menggunakan alat-alat elektronik bantu dalam melakukan proses administrasi pelayanan baik komputer, mesin *fotocopy* dan lain sebagainya jadi dapat melakukan pelayanan administrasi dengan cepat dan tepat.

Berikut ini beberapa bukti langsung yang peneliti dapatkan pada saat melakukan penelitian di PT. Asabri (Persero) :

### 1) Fasilitas ruang tunggu

Ruang tunggu yang ada pada PT. Asabri (Persero) Kota Palembang juga cukup memadai dan terawat dengan baik sehingga tampak bersih. Berikut taggapan lainnya

mengenai sarana dan fasilitas di PT. Asabri (Persero) Bapak Safaruddin, umur 59 tahun asal Palembang, sebagai berikut:

*“Sepertinya sudah baik semua dek, semuanya sudah memadai. Untuk fasilitas sudah baik. Disela-sela kita menunggu di sediakan minum, makanan ringan dan ada gulakopi dan air panas juga, terus toilet nya selalu bersih jadi nyaman.”* (wawancara Pada 18 Maret 2022 Pukul 09:00).

## 2) Fasilitas penunjang pelayanan

Pada PT. Asabri (Persero) disediakan juga mushola dan toilet. Kondisi Mushola pada kantor PT. Asabri (Persero) Kota Palembang masih sangat baik.

## Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa ;

- 1) Kualitas pelayanan administrasi di PT. Asabri (Persero) Kota Palembang sudah berjalan dengan baik dengan menerapkan dimensi kualitas pelayanan bukti langsung, jaminan, daya tanggap dan empati.
- 2) Para pegawai pelayanan administrasi PT. Asabri sudah menerapkan beberapa dimensi pelayanan dengan baik seperti fasilitas ruang tunggu yang nyaman dan bersih, disediakan makanan dan camilan bagi pengguna layanan yang menunggu

## Daftar Pustaka

- Anggraini, N., & Alhempri, R. R. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen PT. Hawaii Hpliday Hotel Pekanbaru. *Jurnal Inovasi Penelitian, Volume 1*(No.9 Februari 2021), 1925.
- Apriyanti, M. E., & Puspita, F. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Terbaik 3S (Senyum, Salam, Sapa) Para Karyawan Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal PKM: Pengabdian Kepada Masyarakat, Vol. 02*(No.01 Januari – April), Hal. 32.

**Nilu Rosmala Dewi, Havis Aravik, Choirunnisak**

Analisis Kualitas Pelayanan Asuransi Terhadap Kepuasan Pada Peserta PT. Asabri (Persero) Palembang

- Aravik, H., & Hamzani, A. I. (2021). *Etika Perbankan Syariah: Teori dan Implementasi*. Deepublish.
- Aravik, H., Amri, H., & Febrianti, R. (2022). The Marketing Ethics of Islamic Banks: a Theoretical Study. *Islamic Banking : Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 7(2), 263–282. <https://doi.org/10.36908/isbank.v7i2.344>
- Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa. *JurnalSemarak, Vol 1*(No.1 Februari), hal. 110.
- Asabri, P. (2017b). *Program Asabri*.
- Basuki, J. (2018). *Administrasi Publik*. Rajawali Pers.
- Deddy, M. (2018). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (Cetakanke)*. Penerbit Alfabeta.
- Fadilla, Choiriyah, & Aravik, H. (2021). *Islamic Marketing: Konsep, Filosofi dan Implementasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *KajianIlmiah Mata Kuliah Umum, Vol.21*(No. 1. (2021)), hal. 37.
- Hadi, S. (2016). Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif Pada Skripsi [Examination of the Validity of Qualitative Research Data on Thesis]. *Ilmu Pendidikan, 22*(1), 21–22.
- Halawa, P. S. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK), Volume 4*(No 1), 44.
- Hamali, Arif, Y. (2020). *Pemahaman Administrasi, Organisasi, Dan Manajmen* (Reguler). Caps.
- Hasanah. (2017). Teknik-Teknik Observasi (sebuah alternatif metodepengumpulan data kualitatif ilmu-ilmu sosial). *Walisongo.Ac.Id*.
- Hasnih, Gunawan, & Hasmin. (2016b). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng (The Effect Of Five Dimensions Of Quality Of Public Services Against Public Satisfaction Levels In Sub Ompo Distric. *Jurnal Mirai Management, Volume1*(Nomor 2, Oktober 2016), 432.
- Hermawan, I., Ahmad, N., & Suhartini, A. (2020). Konsep Amanah dalam Perspektif Pendidikan Islam. *Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Agama, Volume 12*(No. 2 tahun 2020), 141.
- Sabri. (2017a). *Sejaran Perusahaan PT. ASABRI (Persero)*. PT. Asabri (Persero). <https://www.asabri.co.id/page/1/Sejarah>