



“Implementasi Serta Analisis Melalui Pendekatan Kualitatif dan Studi Literatur: Penilaian Pelayanan Prima Dalam Kinerja Perusahaan Bidang Konstruksi PT. Jatim Prasarana Utama”

¹ Audry Valencia Jeta Zafira, ² Bagus Nuari Harmawan

^{1,2,3} Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Abstract

Received: 17 September 2023

Revised : 24 September 2023

Accepted: 29 September 2023

Pelayanan prima adalah tindakan atau usaha suatu bisnis atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan yang maksimal agar pelanggan atau masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik diartikan sebagai pelayanan yang baik. Jenis layanan yang bagus bervariasi berdasarkan sektor. Ketika sebuah perusahaan atau institusi berurusan dengan manufaktur, keunggulan layanan hadir dalam bentuk layanan pelanggan dan penyediaan produk berkualitas tinggi, dan dalam hal layanan bisnis, prioritas diberikan dalam bentuk kepuasan pelanggan yang maksimal. Memberikan pelayanan yang terbaik memang tidak mudah, apalagi dalam masyarakat yang majemuk saat ini. Namun, bisnis atau organisasi dapat memberikan pelayanan prima jika mereka mengetahui konsep dan tahu apa yang harus dilakukan. Menurut Semil dalam (Zulkarnain Wildan dan Sumarsono, 2018), kata excellent service dalam bahasa Inggris sehari-hari bukanlah premium service, melainkan good service (pelayanan tinggi, sangat baik) atau excellent service (pelayanan prima, kualitas pelayanan sangat baik). Menurut (Firmansyah, 2016), pelayanan yang baik berarti memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya. Usaha untuk memuaskan suatu kebutuhan atau permintaan yaitu Kunci pelayanan yang baik adalah kepentingan perusahaan (berorientasi laba) pada pelanggan produk atau pengguna jasanya. Dan bagi organisasi nirlaba seperti instansi pemerintah, service excellence merupakan hubungan pelayanan yang benar-benar melihat dan bertindak untuk memberikan rasa nyaman dan aman kepada masyarakat luas.

Keywords: *Pelayanan Prima, Usaha, Service Excellence*

(*) Corresponding Author: 20041010109@student.upnjatim.ac.id

How to Cite: Zafira A V J, & Harmawan B N. (2023). "Implementasi Serta Analisis Melalui Pendekatan Kualitatif dan Studi Literatur: Penilaian Pelayanan Prima Dalam Kinerja Perusahaan Bidang Konstruksi PT. Jatim Prasarana Utama". <https://doi.org/10.5281/zenodo.8401206>

PENDAHULUAN

Fasilitas umum adalah fasilitas yang disediakan oleh pemerintah atau swasta untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Permen LHK No. P.90/MENLHK/SETJEN/SET.1/11/2016). Registrasi merupakan rangkaian proses registrasi dan penilaian kepatuhan (Permen LHK No. P.90/MENLHK/SETJEN/SET.1/11/2016). Kebijakan Fasilitas Publik yang dirasakan masyarakat Surabaya dinilai kurang relevan, banyak fasilitas yang rusak akibat alam maupun ulah manusia, dalam hal ini mempengaruhi pada ekonomi di Daerah Surabaya itu sendiri. Pengeluaran anggaran dana daerah dikeluarkan untuk membenahi fasilitas publik yang rusak, adapun fasilitas ini rusak dikarenakan ulah remaja yang suka merusak fasilitas setempat dari memilik halte, merusak kursi halte dan lainnya. RUU no. 27 Tahun 2021 memberdayakan pemerintah daerah di

semua tingkatan, termasuk Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), Satuan Pertahanan Udara (Satlinmas), Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dan Pemadam Kebakaran (Damkar).

Hal tersebut merupakan tugas yang diberikan langsung oleh Gubernur Surabaya untuk mencegah dan menanggulangi kegiatan masyarakat yang dapat mengganggu ketenteraman dan ketertiban masyarakat. Mereka juga diimbau untuk tidak berkumpul di fasilitas umum, tempat hiburan (termasuk pusat perbelanjaan dan restoran), tempat wisata, dan tempat ibadah, pendidikan, kesehatan, perbelanjaan dan niaga, peribadatan, rekreasi/budaya, olahraga dan taman bermain, pemerintah & pelayanan umum serta pemakaman umum. Dalam hal ini PT. Jatim Prasarana Utama siap siaga melayani keluhan masyarakat dan pemerintah khususnya dalam bidang konstruksi infrastruktur, pelayanan yang memuaskan dan akan diberikan kepada calon para pelanggan yang menikmati jasa PT. Jatim Prasarana Utama ini. PT ini sendiri telah berkembang lama dan tentunya memiliki pengalaman yang cukup banyak dalam menangani proyek konstruksi, sehingga masyarakat dan pemerintah tidak perlu khawatir karena PT. Jatim Prasarana Utama akan memberikan garansi apabila pembangunan tersebut terkendala. Hal ini disebutkan bahwa PT. Jatim Prasarana Utama memiliki citra yang baik di masyarakat, PT. Jatim Prasarana Utama ini dinilai cukup andil dalam keterlibatan pembangunan konstruksi infrastruktur di Surabaya.

METODE

Adapun metode penelitian ini digunakan dengan cara meneliti kembali atau melaksanakan studi literatur berdasarkan penelitian terdahulu. Berdasarkan pernyataan menurut (Arikunto. 2016) menjelaskan bahwa pendekatan kuantitatif yakni pendekatan penelitian yang menggunakan angka-angka, mulai dari mengumpulkan data, menafsirkan data, hingga memaparkan hasil penelitian. Peneliti lebih mengunggulkan pendekatan kualitatif dengan mengandalkan dan mengacu pada studi literatur terhadap penelitian terdahulu yang relevan. Segala aktivitas yang dilakukan oleh objek dilihat dan diamati serta menghilangkan data yang tidak perlu dibahas. Berdasarkan data yang dikumpulkan dengan metode penelitian ini hampir masyarakat merasakan dampak positif dan negatif dari adanya Permasalahan Terkait Implementasi Serta Analisis Melalui Pendekatan Kualitatif dan Studi Literatur: Penilaian Pelayanan Prima Dalam Kinerja Perusahaan Bidang Konstruksi PT. Jatim Prasarana Utama Dalam hal ini peneliti lebih mendekati pada penelitian yang bersifat kualitatif dan mengacu pada studi literatur terhadap penelitian terdahulu yang relevan. Peneliti melakukan identifikasi Permasalahan Terkait Implementasi Serta Analisis Melalui Pendekatan Kualitatif dan Studi Literatur: Penilaian Pelayanan Prima Dalam Kinerja Perusahaan Bidang Konstruksi PT. Jatim Prasarana Utama, dengan ini metode penelitian Kualitatif dilaksanakan bertujuan untuk menjelaskan suatu fenomena dengan sedalam-dalamnya dengan cara pengumpulan data yang sedalam-dalamnya pula, yang menunjukkan pentingnya kedalaman dan detail suatu data yang diteliti. Melalui penelitian kualitatif peneliti berharap dapat mengenali suatu subjek dan merasakan apa dampak dari adanya Pengembangan melalui manajemen kompetensi terkait pembangunan infrastruktur dan bidang konstruksi dalam perbaikan ekonomi dan penyanga ekonomi di PT. Jatim Prasarana Utama.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Jatim Prasarana Utama merupakan salah satu perusahaan yang berisi karyawan dengan jumlah yang banyak dan ribuan, selain itu PT. Jatim Prasarana Utama ini merupakan perusahaan yang bergerak dan berkontribusi bersama pemerintah dibawah naungan Lembaga Daerah, bisa disimpulkan bahwa PT. Jatim Prasarana Utama ini merupakan BUMD Usaha Milik Daerah. PT. Jatim Prasarana Utama ini bergerak dalam berbagai bidang yaitu Bidang Jasa seperti konsultasi dan pelayanan jasa konstruksi, Bidang Perdagangan Umum dimana menyediakan kegiatan Ekspor Dan Impor terkait produksi mereka, Bidang Industri yaitu pengolahan bahan konstruksi dalam bentuk bahan dasar atau setengah jadi maupun jadi meliputi kegiatan industri, Bidang Investasi yaitu bergerak pada kegiatan investasi dan kerjasama, terakhir Bidang Jasa Konstruksi Pembangunan yaitu bergerak dalam melakukan sebuah Proyek Pembangunan. Selain itu kaitannya dengan hubungan penyedia atau potensi lapangan kerja dapat dikaitkan dalam permasalahan ini, ketika ada proyek konstruksi yang besar pasti akan dibutuhkan dana pembangunan yang besar dan tenaga kerja yang memadai. Karena PT. Jatim Prasarana Utama ini merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang industri, maka tenaga kerja yang dibutuhkan sangatlah banyak, khususnya pada saat ada proyek konstruksi yang besar. Dengan adanya tenaga kerja yang memadai tentunya proyek tersebut akan berhasil perjalanannya. Selain itu, masalah atau tingkah pengangguran di Surabaya sangatlah tinggi dimana angka pengangguran ini menjadi salah satu faktor penunjang tinggi adanya kemiskinan yang dapat terjadi. Dalam hal ini, PT. Jatim Prasarana Utama berkontribusi bersama pemerintah dalam menekan angka kelonjakan tingkat pengangguran serta kemiskinan di Surabaya, sebagaimana dengan pernyataan Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Menko PMK) Muhadjir Effendy mengatakan “Kematangan pengembangan sumber daya manusia di Indonesia adalah ketika sumber daya tersebut disediakan secara memadai sejak 1000 hari pertama kehidupan hingga lulus universitas untuk menjadi orang yang benar-benar produktif yang bekerja secara efisien.” Dengan ini PT. Jatim Prasarana Utama sangat berperan andil serta memiliki potensi penyedia lapangan kerja dalam rangka menekan angka pengangguran dan kemiskinan di Jawa Timur. Penyertaan Manajemen Kompetensi Sebagai Pengatur Kegiatan diperoleh perancangan terhadap suatu kegiatan mahasiswa dalam meningkatkan pelayanan kesehatan dan fasilitas publik serta pendidikan melalui pengembangan wawasan manajemen kompetensi. Peninjauan oleh para mahasiswa demi membantu permasalahan tersebut oleh karena itu dibuatlah program Kampus Merdeka. Dimana kampus merdeka ini telah dirancang oleh Kemdikbud bertujuan menciptakan Program persiapan karier yang komprehensif untuk mempersiapkan generasi terbaik Indonesia.

Program Kampus Merdeka ini juga bertujuan untuk membantu masyarakat di bidang apapun itu secara keseluruhan sosial bagi infrastruktur, fasilitas ekonomi, maupun bidang lainnya. Kampus Merdeka memiliki konsep yang hampir sama dengan KKN hanya bedanya konsep Kampus Merdeka ini membuat mahasiswa ikut andil dalam semua proyek yang ada di desa tersebut. Kegiatan Kampus Merdeka dilakukan oleh kelompok kami dalam membantu melaksanakan advokasi

kebijakan publik dalam pengembangan wawasan infrastruktur dan fasilitas publik melalui Bidang Konstruksi. Dalam hal ini PT. Jatim Prasarana Utama menyediakan pelayanan terbaik untuk pelanggan tersendiri, dimana nantinya PT. Jatim Prasarana Utama berharap bahwa pelanggan akan puas dan dapat mempercayai PT. Jatim Prasarana Utama sebagai perusahaan terbaik dalam segi pelayanan dan hasil konstruksinya. Selain itu, PT. Jatim Prasarana Utama turut mengembangkan jasa pelayanan dalam bidang konstruksi melalui Jasa Konstruksi Berbadan Hukum (UUJK) adalah jasa untuk pembangunan suatu objek atau prasarana, meliputi pembangunan gedung, penyediaan mekanikal dan elektrik, serta pembangunan prasarana sipil untuk proses konstruksi (insinyur sipil). Karena jasa ini diperlukan untuk pembangunan fasilitas umum seperti perkantoran, maka UU No. 18 Tahun 1999 mengatur tentang jasa konstruksi. Menurut UU Pengawasan Konstruksi, yang dimaksud dengan “jasa konsultasi perencanaan konstruksi, jasa pelaksanaan konstruksi dan jasa konsultasi pengawasan konstruksi”. Pekerjaan konstruksi didefinisikan sebagai “seluruh atau sebagian kegiatan perencanaan dan/atau pelaksanaan dengan pengawasan, termasuk pekerjaan arsitektural, struktural, mekanikal, elektrik dan fit-out serta perlengkapannya untuk penyelesaian suatu bangunan”. Setelah mengenalkan kepada masyarakat berdasarkan pemahaman kami tentang undang-undang ini, maka kami mendirikan perusahaan yang diberi nama “Jasa Konstruksi”. Bidang kegiatan jasa konstruksi ini sangat luas. Ini termasuk klasifikasi dan kategori objek fisik, ukuran, kondisi kerja, legalitas bidang usaha, jasa konstruksi di mana bisnis dapat dilakukan, dan tugas dan tanggung jawab penyedia layanan.

Gambar 1.1 Terkait Jasa Konstruksi Yang Tersedia Pada PT. Jatim Prasarana Utama.



Proyek konstruksi biasanya membutuhkan beberapa struktur terintegrasi untuk membuat sebuah bangunan, mulai dari pekerjaan arsitektur, konstruksi dan kelistrikan hingga perencanaan lokasi. Ada enam bidang jasa konstruksi:

1. **Arsitektur**, ruang lingkup kerjanya meliputi arsitektur bangunan berteknologi sederhana, menengah, tinggi, arsitektur interior bangunan, arsitektur lanskap (termasuk perawatannya), bangunan komersial, fasilitas olah raga di luar gedung, perumahan tunggal, perumahan multi hunian, pekerjaan pemasangan instalasi aksesori bangunan, pekerjaan dinding, pekerjaan jendela kaca, kayu, logam beserta berbagai perawatannya.
2. **Mekanikal**, ruang lingkup kerjanya meliputi pengerjaan instalasi tata udara (AC), instalasi minyak/gas/geotermal, instalasi industri, konstruksi lift dan eskalator, perpipaan, insulasi dalam bangunan, konstruksi alat angkut, instalasi fasilitas produksi, serta jasa penyedia peralatan kerja konstruksi.
3. **Elektrikal**, ruang lingkup kerjanya meliputi pengerjaan instalasi listrik, instalasi pembangkit tenaga listrik, instalasi pembangkit tenaga listrik energi baru, sinyal dan telekomunikasi kereta api, telekomunikasi sarana bantu navigasi udara dan laut, sentral telekomunikasi, penangkal petir, dan bangunan pemancar radio, transmisi tenaga listrik, jaringan distribusi tenaga listrik, instalasi kontrol dan instrumentasi, termasuk perawatan.

Construction melakukan upaya yang wajar untuk menyajikan informasi yang akurat dan andal di situs web ini, tetapi informasi tersebut tidak dimaksudkan untuk memberikan saran khusus tentang masalah hukum, bisnis, atau masalah individu lainnya, dan ini bukan pengganti penelitian dan evaluasi independen pembaca atas masalah apa pun. Jika nasihat hukum khusus atau nasihat ahli lainnya diperlukan atau diinginkan, jasa profesional yang tepat dan kompeten harus dicari. *Construction* tidak membuat representasi dalam bentuk apa pun dan menafikan semua jaminan tersurat, tersirat, undang-undang, atau jaminan lain apa pun, termasuk, tanpa batasan, jaminan keakuratan dan ketepatan waktu tindakan dan peraturan; dan kelengkapan proyek yang disebutkan dalam artikel. Semua tindakan, peraturan, dan proyek akurat pada tanggal publikasi untuk informasi lebih lanjut, silakan merujuk ke sumber yang dikutip. Dikatakan bahwa pelayanan adalah pelayanan terbaik apabila pelanggan merasa puas dan memenuhi harapannya. Rasa kepemilikan ramah dan peduli serta ada kebanggaan terhadap perusahaan. Dan penting untuk diingat bahwa aturan perusahaan mengharuskan karyawan tampil menarik dan sopan. Dan PT. Jatim Prasarana Utama telah berhasil dalam bidang pelayanan, terbukti dari ulasan yang ada pada website perusahaan ini sendiri, banyak pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan serta hasilnya sehingga tidak dapat diragukan lagi. Bahwa PT. Jatim Prasarana Utama telah menjadi Perusahaan terpercaya dengan hasil yang terbaik di Surabaya dalam berbagai macam bidang.

KESIMPULAN

Dari pembahasan mengenai rumusan masalah terhadap penulisan jurnal ini dapat disimpulkan bahwa penelitian untuk menghasilkan kajian pada jurnal ini diadakan untuk membahas, menganalisis serta mencari solusi dari permasalahan itu sendiri. Adapun kesimpulan yang bisa didapat dari penelitian terkait

1. Adanya kemampuan secara meneorikan kembali terkait objek judul penelitian jurnal yaitu pada Permasalahan Terkait Implementasi Serta Analisis Melalui Pendekatan Kualitatif dan Studi Literatur: Penilaian Pelayanan Prima Dalam Kinerja Perusahaan Bidang Konstruksi PT. Jatim Prasarana Utama sekaligus

mengidentifikasi dan menelaah ulang apa yang terjadi pada ekonomi di Surabaya.

2. Kemampuan untuk menerangkan kembali dan membuktikan sumber-sumber dalam melakukan penelitian ini. Menerangkan kembali terkait keseluruhan materi dalam penelitian ini kepada dosen dengan lancar. Serta membantu menyelesaikan permasalahan yang ada pada topik ini.
 3. Kemampuan menjelaskan terkait pembenaran Prmasalahan Terkait Implementasi Serta Analisis Melalui Pendekatan Kualitatif dan Studi Literatur: Penilaian Pelayanan Prima Dalam Kinerja Perusahaan Bidang Konstruksi PT. Jatim Prasarana Utama secara bukti secara ril, sehingga dapat dibenarkan bahwa kajian ini memiliki pembahasan dampak dari adanya Manajemen Kompetensi Pada Peningkatan Kemampuan Usaha Dalam Bidang Konstruksi. Selain itu dengan adanya usaha ini dapat membantu untuk meningkatkan sektor infrastruktur yang adil dan mempengaruhi perkembangan ekonomi di Indonesia
- Peneliti berharap adanya pemfokusan terkait objek permasalahan yang di kaji pada jurnal ini, membantu pembaca dalam mengulas kembali permainan sektor infrastruktur ekonomi di bidang konstruksi di Indonesia. Sehingga dapat dijadikan bahan acuan terhadap suatu penelitian kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- PT. PP (PERSERO). 2003. Buku Referensi Untuk Kontraktor - Bangunan Gedung dan Sipil. Gramedia. Jakarta.
- Sumarningsih. T. 2014. Pengaruh Kerja Lembur pada Produktivitas Tenaga Kerja Konstruksi. *Jurnal MKTS*. Vol 20 Nomor 1: 63-69. Yogyakarta.
- Frederika, A. 2010. Analisis Percepatan Pelaksanaan dengan Menambah Jam Kerja Optimum pada Proyek Konstruksi. *Jurnal, Fakultas Teknik Universitas Udayana*. Denpasar.
- Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia. Nomor Kep.102/MEN/VI/2004. Waktu Kerja Lembur Dan Upah Kerja Lembur.