

Prosedur Pelayanan Penerbitan Sertifikat Keahlian Pada Lembaga Sertifikasi Ahli Teknik Indonesia

Suparman Hi Lawu^{1,*}, Purnama Fitriyana²

¹Manajemen Administrasi; ASM BSI Jakarta, Jl. Jatiwaringin Raya No. 18
Jakarta Timur, Telp. 8462050, e-mail: suparman@bsi.ac.id

²Manajemen Administrasi; ASM BSI Jakarta, Jl. Salemba Tengah No.45
Jakarta Pusat, Telp. 3100041, e-mail: purnama_fitriyana@gmail.com

* Korespondensi: e-mail: suparman@bsi.ac.id

Diterima: 15 Oktober 2017; Review: 7 November 2017; Disetujui: 22 November 2017

Cara sitasi: Lawu SH, Fitriyana P. 2017. Prosedur Pelayanan Penerbitan Sertifikat Keahlian pada Lembaga Sertifikasi Ahli Teknik Indonesia. Jurnal Administrasi Kantor. 5 (2): 173-184

Abstrak: Sistem otonomi daerah membuat besarnya minat para pengusaha jasa konstruksi ingin dapat bergabung dengan Asosiasi Profesi sebagai anggota atau rekanan, untuk mendapatkan proyek-proyek Pemerintah atau proyek Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) di tiap-tiap Kota atau Kabupaten. Oleh karena itu, untuk memenuhi hal tersebut Lembaga Sertifikasi Perhimpunan Ahli Teknik Indonesia (LS-PATI) merupakan sarana pelayanan publik dalam membuat Sertifikat Keahlian (SKA) dan melakukan kegiatan sertifikasi keahlian untuk meningkatkan derajat ahli teknik Indonesia melalui kegiatan sertifikasi guna memiliki kepribadian dan moral pembangunan keteknikan, meningkatkan kemampuan, derajat dan kesejahteraan para ahli teknik melalui karyanya di bidang keteknikan. Metode penulisan yang penulis gunakan adalah metode kualitatif di mana penulis melakukan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa SKA sebagai sebuah referensi yang diakui atas keahlian sebagai profesi dibidang ahli teknik orang perseorangan dibidang jasa konstruksi. Proses pelayanan penerbitan SKA dimulai dari memenuhi data persyaratan, verifikasi dan validasi berkas sampai selesai penerbitan sertifikat keahlian tersebut. Di dalam prosesnya LS-PATI juga mendapati beberapa faktor penghambat salah satu diantaranya kurangnya informasi di website, akan tetapi LS-PATI mempunyai cara dalam mengatasi kendala yaitu dengan pembaharuan sistem informasi di website.

Kata Kunci: Keahlian, Pelayanan, Sertifikat

Abstract: The regional autonomy system makes the interest of the construction service entrepreneurs to be able to join the Association of Professionals as members or partners, to obtain Government projects or Regional Budget (APBD) projects in each City or District. Therefore, to fulfill this condition, the Certification Institute of Indonesian Engineering Expert (LS-PATI) is a public service facility in making Certificate of Expertise (SKA) and conducts certification activities to improve the degree of Indonesian technical experts through certification activities in order to have the personality and moral development engineering, improving the ability, degree and welfare of the engineers through his work in the field of engineering. Writing methods that the authors use is a qualitative method in which the authors perform data gathering through observation, interview and documentation study. The results of this study illustrate that SKA as a recognized reference to the expertise as a profession in the field of individual engineering experts in the field of construction services. The service process of SKA issuance begins from meeting the data requirements, verification and validation of the file until the issuance of the certificate of expertise. In the process LS-PATI also found some inhibiting factors one of them lack of information on the website, but LS-PATI has a way to overcome the obstacles that is with updating the information system on the website.

Keywords: Expertise, Service, Certificate

1. Pendahuluan

Sesuai dengan pertimbangan pemerintah bahwa bidang jasa ahli konstruksi merupakan salah satu bagian kecil dari kegiatan bidang ekonomi, budaya, dan sosial yang memiliki peran penting dalam mencapai sasaran guna membantu terwujudnya arah pembangunan nasional yaitu mewujudkan masyarakat yang berkeadilan dan kesejahteraan. Sertifikasi keterampilan agar memiliki keahlian kerja sebagaimana telah diatur dalam Undang-undang Nomor 18 Tahun 1999 tentang Jasa. Wilayah Negara Republik Indonesia sangat luas, memiliki berbagai kekayaan alam dan berpenduduk lebih dari dua ratus juta manusia, merupakan lahan usaha yang bukan kepalang besarnya, dengan di tambah sistem otonomi daerah yang membuat semakin besarnya minatnya oleh pengusaha jasa bidang konstruksi ingin dapat bergabung dengan Asosiasi Profesi sebagai anggota atau rekanan, guna mendapatkan proyek-proyek Pemerintah melalui APBD di tiap-tiap Kabupaten/Kota.

Oleh karena itu, Lembaga Sertifikasi Perhimpunan Ahli Teknik Indonesia (LS-PATI) melakukan kegiatan sertifikasi keahlian untuk meningkatkan derajat para ahli bidang teknik Indonesia melalui kegiatan sertifikasi bagi tenaga kerja yang profesional dan memiliki moral yang tinggi untuk pembangunan keteknikan, meningkatkan kemampuan, derajat dan kesejahteraan para ahli teknik melalui karyanya di bidang keteknikan dan turut serta merintis pembangunan nasional secara aktif. LS-PATI merupakan sarana bagi pelayanan untuk publik dalam membuat sertifikat keahlian.

Sebagai salah satu bentuk pelayanan jasa konstruksi kepada publik diharapkan pegawai LS-PATI menciptakan layanan yang profesional terhadap para pengguna pelayanan jasa konstruksi, sehingga tidak adanya lagi keluhan publik terhadap Asosiasi Profesi dalam hal pelayanan publik. Kegiatan yang dijalankan oleh Perhimpunan Ahli Teknik Indonesia (PATI) berpedoman kepada Garis Besar Program kerja PATI, sebagaimana ditetapkan dalam sidang Majelis PATI, dimana sasaran pokoknya adalah untuk produktifitas dan kinerja PATI sebagai sebuah organisasi sehingga dapat diandalkan dalam memperjuangkan peningkatan kesejahteraan ahli teknik Indonesia, meningkatkan kontribusi ahli teknik dalam membangun dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan bangsa Indonesia dengan memiliki kompetensi keahlian.

Selain itu Lembaga Sertifikasi Perhimpunan Ahli Teknik Indonesia (LS-PATI) telah mengembangkan program sertifikasi tenaga ahli teknik dan terampil yang sudah dikembangkan luaskan kesetiap wilayah Indonesia. Dasar hukum yang mengokohkan

Perhimpunan Ahli Teknik Indonesia berdasar kepada Surat Keterangan Terdaftar Nomor: 01-00-00/0039/D.III.4/VI/2013 dari Dirjen Kesbangpol Kementerian Dalam Negeri, memperhatikan PP Nomor 18 Tahun 1986, Permendagri Nomor 33 Tahun 2012. Dan Guna memenuhi isi UU No.18 Tahun 1999 melaksanakan pekerjaan bidang keteknikan dan bekerja pada pelaksana konstruksi wajib memiliki sertifikat mendapatkan akreditasi oleh LPJK sesuai dengan Surat Keputusan Dewan LPJK No. 042/KPTS/LPJK/D/IV/2004 dan Surat Tanda Lulus Akreditasi Asosiasi Profesi No. 02/AKR/LPJK/D/IV/2004 tertanggal 13 April 2004, maka PATI membentuk Lembaga Sertifikasi (LS- PATI) yang bertugas memberikan sertifikasi keterampilan dan keahlian bagi para ahli teknik Indonesia melalui diklat.

2. Metode Penelitian

Penelitian dilaksanakan secara sistematis dan terukur melalui langkah-langkah secara ilmiah agar mendapatkan pengetahuan yang benar, sehingga memiliki nilai kebenaran cukup tinggi.

Penelitian ini dilaksanakan berdasarkan kajian keilmiah, prinsip-prinsip, serta asumsi-asumsi fundamental ilmu pengetahuan, memanfaatkan penalaran deduktif yang didukung informasi yang valid selanjutnya diolah untuk dianalisa secara melalui kaidah-kaidah penelitian.

Dengan metode penelitian kualitatif deskriptif ini agar penelitian ini mudah diarahkan untuk memberikan gambaran yang nyata telah berlangsung terjadi. Data diperoleh tidak dilakukan manipulasi atau perubahan pada variabel bebas, akan tetapi menunjukkan gambaran tentang suatu keadaan dimana nyata dan terjadi dilapangan.

Melalui penelitian deskriptif kualitatif ini, maka sistem pelayanan dalam penerbitan sertifikat keahlian pada lembaga sertifikasi perhimpunan ahli teknik Indonesia diharapkan mampu sesuai kompetensinya.

Pelayanan merupakan hal yang paling penting dalam sebuah organisasi, Setiap *staff* yang bertanggung jawab melayani pelanggan harus bisa dan berani untuk menggunakan kompetensi mereka untuk melayani dan memenuhi keperluan pelanggan itu sendiri.

Beberapa kriteria layanan, antara lain; pertama; pelayanan sukar diukur secara eksak dan relatif tidak berbentuk, kedua; pelayanan bersifat spesifik/tidak standar

pelayanan tidak dapat dibakukan secara tetap karena terpengaruh lingkungan yang kompleks sifatnya dan selalu berubah, ketiga; Memiliki hubungan langsung antara pelanggan dan pemberi pelayanan dan pelanggan terlibat dalam proses pelayanan tersebut, keempat; teknik melayani sangat tergantung pada pemberi pelayanan, kedua; terdapat berbagai pertimbangan dalam memberikan pelayanan, kelima; pengukuran efisiensi dan efektivitas pelayanan pada dasarnya bersifat subyektif (terutama persepsi dari pelanggan).

Kriteria pelayanan yang sudah sewajarnya harus dimiliki setiap organisasi yang melayani ialah adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan, konsumen/pelanggan/masyarakat mendapat pelayanan sebagaimana mestinya, sejauh mungkin mendapatkan perlakuan yang adil dan fair dalam tata laksana pelayanannya, serta mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang serta terbuka.

Kualitas pelayanan menjadi suatu hal terpenting karena kualitas pelayanan merupakan faktor yang dominan dalam menciptakan puas atau tidak puasnya seorang pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan target yang sulit dipahami dalam banyak pelayanan, kadang-kadang merupakan pekerjaan yang bersifat ajaib.

Kepuasan pelanggan dapat menyebabkan loyalitas pelanggan karena orang cenderung rasional dan berisiko-merugikan sehingga cenderung memiliki kecenderungan untuk mengurangi risiko dan tetaplah dengan penyedia layanan yang sudah mereka alami dengan baik. Sebenarnya, kepuasan pelanggan telah disarankan untuk menjadi pendahulunya kesetiaan dalam konteks pelayanan dalam studi sebelumnya [Belas, Gabcova, 2016].

Sedangkan pengertian kualitas pelayanan merupakan “kualitas interaktif, kualitas fisik, kualitas korporasi”. Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Kualitas pelayanan yang baik menjadi sebuah prioritas bagi setiap perusahaan atau organisasi. [Darsono, 2006].

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Proses Pelayanan Penerbitan Sertifikat Keahlian

Penerbitan sertifikat keahlian sebagai bukti otentik atas pengakuan kompetensi dan kemampuan profesi keahlian kerja orang perseorangan dibidang jasa konstruksi

yang wajib dimiliki oleh setiap calon karyawan.

Untuk bisa membuat SKA, pemohon dapat melalui beberapa tahapan seperti persyaratan yang harus dipenuhi, biaya penerbitan SKA yang harus dibayar serta prosedur dalam penerbitan SKA tersebut.

3.2. Persyaratan dan Biaya Penerbitan Sertifikat Keahlian

Untuk dapat membuat Sertifikat Keahlian (SKA) pemohon harus melampirkan persyaratannya, yang pertama; mengisi formulir permohonan pengajuan SKA, kedua; melampirkan *photocopy* ijazah yang dilegalisasi oleh Lembaga Pendidikan yang menerbitkan ijazah, ketiga; melampirkan riwayat pengalaman kerja yang sesuai dengan klasifikasi dan subklasifikasi kompetensi kerja, keempat; melampirkan *photocopy* Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemohon yang masih berlaku, kelima; melampirkan *photocopy* Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) perseorangan, keenam; membuat Surat Pernyataan yang menyatakan bahwa seluruh data dalam dokumen yang disampaikan adalah benar, melampirkan Pas foto berwarna terbaru ukuran 3x4 sebanyak 3 lembar, menghadap ke depan dengan pakaian rapi (bukan kaos).

Dalam hal penerbitan SKA, Lembaga Sertifikasi Perhimpunan Ahli Teknik Indonesia (LS-PATI) memiliki aturan yang telah ditetapkan dalam hal biaya penerbitan SKA seperti yang terdaftar dalam tabel 1:

Tabel 1. Daftar Biaya Penerbitan Sertifikat Keahlian (SKA) Baru

No	Kualifikasi	Biaya (Rp.) SUBBID I	Biaya (Rp.) SUBBID II
1	Muda	Rp. 2.000.000.-	Rp. 1.900.000.-
2	Madya	Rp. 4.000.000.-	Rp. 3.800.000.-
3	Utama	Rp. 7.000.000.-	Rp. 6.700.000.-

Sumber: Hasil Penelitian (2017)

Sertifikat Keahlian (SKA) baru adalah seseorang yang sama sekali belum mempunyai dan belum membuat SKA. Pemohon dapat mengambil satu atau lebih sub bidang sesuai dengan ijazah dan pengalamannya.

Biaya untuk penerbitan SKA muda baru untuk sub bidang pertama yaitu sebesar Rp. 2.000.000,- dan sub bidang kedua Rp. 1.900.000,- hal ini dikarenakan pemohon tidak dikenakan lagi biaya keanggotaan untuk muda. SKA madya baru untuk sub-bidang pertama yaitu Rp. 4.000.000,- dan sub bidang kedua sebesar Rp. 3.800.000,-, pemohon tidak lagi dikenakan biaya keanggotaan madya. Untuk penerbitan SKA utama baru untuk sub bidang pertama yaitu sebesar Rp. 7.000.000,- dan sub bidang kedua Rp. 6.700.000,-, pemohon tidak lagi dikenakan biaya keanggotaan utama.

Sedangkan biaya penerbitan SKA perpanjangan dapat dilihat seperti yang terdaftar dalam tabel 2, sebagai berikut:

Tabel 2. Biaya Penerbitan SKA Perpanjangan

No	Kualifikasi	Biaya (Rp.) SUBBID I	Biaya (Rp.) SUBBID II
1	Muda	Rp. 1.500.000.-	Rp. 1.400.000.-
2	Madya	Rp. 3.000.000.-	Rp. 2.800.000.-
3	Utama	Rp. 5.000.000.-	Rp. 4.700.000.-

Sumber: Hasil Penelitian (2017)

Sertifikat Keahlian (SKA) perpanjangan adalah seseorang yang sudah pernah membuat SKA sebelumnya dan sudah habis masa berlaku SKA tersebut. Pemohon dapat mengambil satu atau lebih sub bidang sesuai dengan ijazah dan pengalamannya.

Biaya untuk penerbitan SKA muda perpanjangan untuk sub bidang pertama yaitu sebesar Rp. 1.500.000,- dan sub bidang kedua Rp. 1.400.000,- hal ini dikarenakan pemohon tidak dikenakan lagi biaya keanggotaan untuk muda. SKA madya perpanjangan untuk sub bidang pertama yaitu sebesar Rp. 3.000.000,- dan sub bidang kedua Rp. 2.800.000,-, pemohon tidak lagi dikenakan biaya keanggotaan madya. Untuk SKA utama perpanjangan untuk biaya sub bidang pertama yaitu sebesar Rp. 5.000.000,- dan sub bidang kedua Rp. 4.700.000,-, pemohon tidak lagi dikenakan biaya keanggotaan utama.

Berdasarkan hasil pengelohana data tersebut, penulis melakukan pengamatan bahwa dalam kepengurusan penerbitan SKA ternyata tidaklah mudah dan murah, hal ini didasari karena banyaknya persyaratan yang harus dilampirkan serta dipenuhi oleh pemohon dan biaya SKA yang terbilang cukup mahal.

3.3. Kualifikasi Sertifikat Keahlian

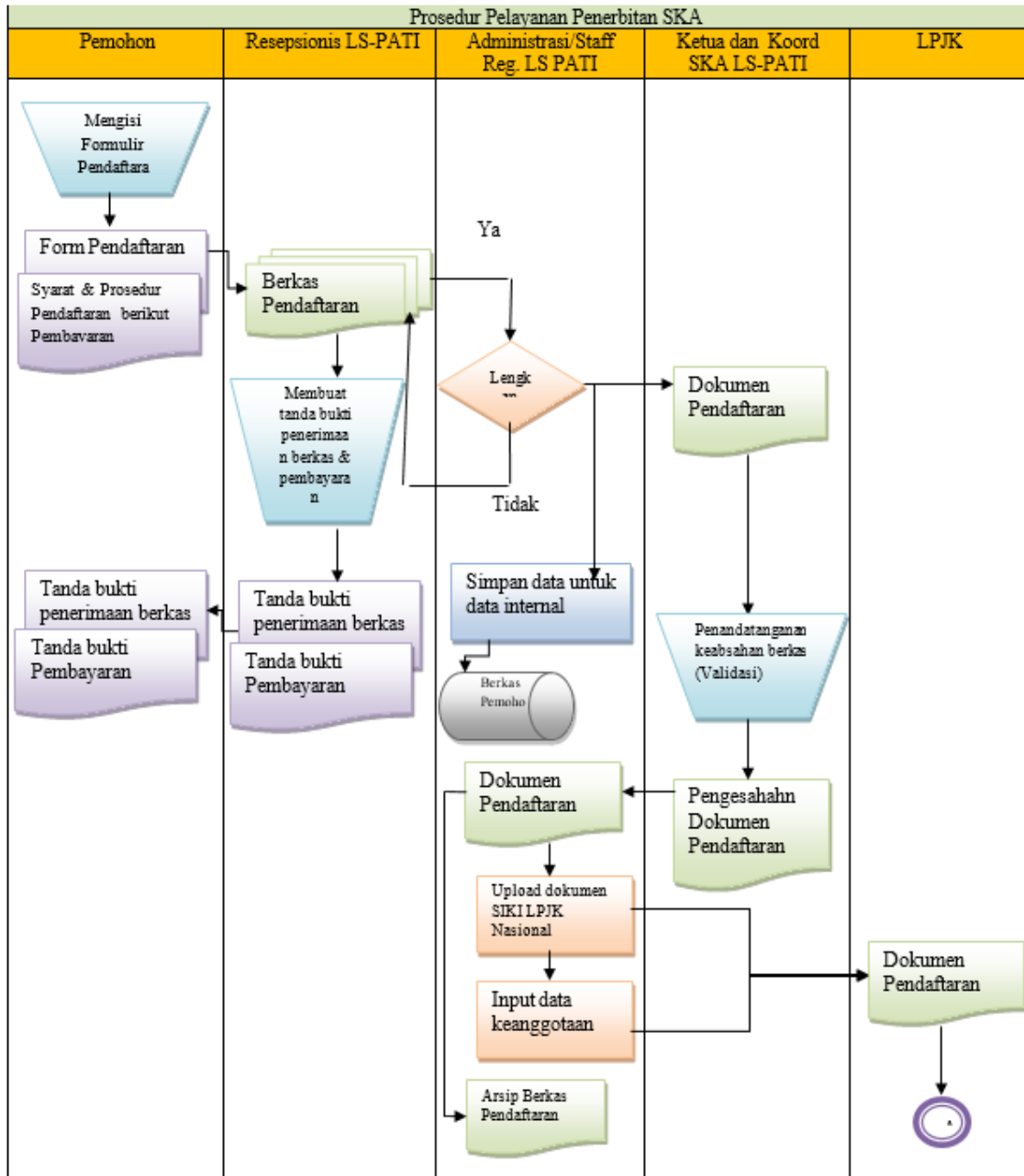
Persyaratan khusus kualifikasi berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor. 09/PRT/M/2013, yaitu: pertama; Ahli Muda (Persyaratan pendidikan minimal D3 dengan pengalaman minimal 3 tahun dibidangnya, S1 pengalaman minimal 1 tahun dibidangnya serta lulus uji kompetensi), kedua; Ahli Madya (Persyaratan pendidikan minimal D3 dengan pengalaman minimal 5 tahun dibidangnya, S1 pengalaman minimal 2 tahun dibidangnya serta lulus uji kompetensi), ketiga; Ahli Utama (Persyaratan pendidikan minimal Strata Satu erapan dengan pengalaman minimal 5 tahun dibidangnya, S1 pengalaman minimal 4 tahun dibidangnya serta lulus uji kompetensi)

Berdasarkan data di atas penulis melakukan pengamatan yaitu bahwa dalam proses penerbitan SKA, sebelumnya pemohon harus mengetahui

klasifikasi/subklasifikasi dan kualifikasi mana yang akan diambil oleh pemohon sesuai dengan kefungisian dan/atau keahlian masing-masing atau berdasarkan ijazah dan pengalaman yang sesuai di bidangnya, hal ini dikarenakan agar pemohon tidak salah dalam pengambilan sub bidang dan tingkatan dalam penerbitan SKA.

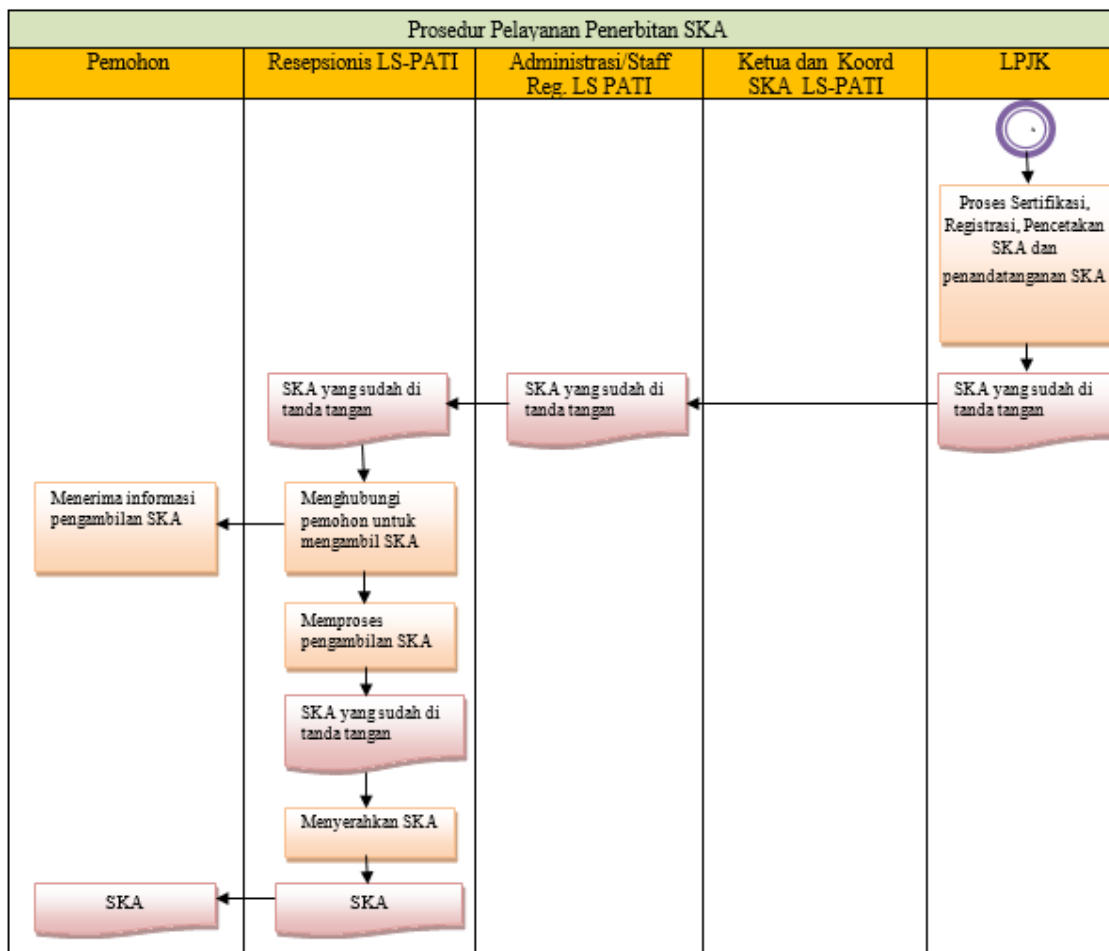
3.4. Prosedur Pelayanan Penerbitan Sertifikat Keahlian

Setelah mengetahui tentang persyaratan dan biaya penerbitan Sertifikat Keahlian (SKA) selanjutnya pemohon harus mengikuti prosedur pelayanan penerbitan sertifikat Keahlian pada LS-PATI seperti yang terlihat dalam gambar 1, sebagai berikut:



Sumber: Hasil Penelitian (2017)

Gambar 1. Alur Proses Dokumen Pelayanan Penerbitan SKA pada LS-PATI



Sumber: Hasil Penelitian (2017)

Gambar 2. Alur Proses Dokumen Pelayanan Penerbitan SKA pada LS-PATI

Dari alur proses dokumen pelayanan penerbitan SKA pada LS-PATI seperti yang tertera pada gambar 1 dan gambar 2, dijelaskan, pertama; pemohon mengisi formulir pendaftaran serta menyerahkan syarat dan prosedur pendaftaran berikut pembayaran ke bagian resepsionis. Setelah itu, pemohon mendapatkan tanda bukti penerimaan berkas dan tanda bukti pembayaran dari resepsionis. Kemudian jika SKA sudah selesai pemohon menerima informasi pengambilan SKA dari resepsionis dan SKA siap untuk diambil, kedua; resepsionis LS-PATI menerima berkas dari pemohon dan membuat tanda bukti penerimaan berkas dan tanda bukti pembayaran untuk diserahkan kepada pemohon. Berkas yang sudah lengkap kemudian diserahkan ke bagian staff registrasi LS-PATI. SKA yang sudah selesai dan ditanda tangan diserahkan kembali oleh bagian administrasi ke resepsionis. Resepsionis menghubungi pemohon untuk mengambil SKA kemudian memproses pengambilan SKA yang sudah ditanda tangan untuk diserahkan kepada pemohon, ketiga; administrasi/Staff Registrasi LS-PATI memproses

kelengkapan berkas, apabila berkas tidak lengkap maka berkas dikembalikan ke bagian resepsionis, jika berkas tersebut sudah lengkap, staff registrasi menyimpan data untuk data internal dan data tersebut disimpan dalam satu *harddisk*. Dokumen pendaftaran kemudian di *upload* ke dalam SIKI LPJK Nasional, diinput data keanggotaan, dan diarsipkan. Dokumen pendaftaran asli dibawa langsung ke LPJK untuk dapat di proses lebih lanjut. SKA yang sudah di tanda tangan kemudian diambil dari LPJK untuk diserahkan kembali ke bagian resepsionis, keempat; Ketua dan Koordinator SKA LS-PATI menerima berkas pendaftaran dari bagian administrasi untuk penandatanganan keabsahan berkas (Validasi). Dokumen pendaftaran yang sudah disahkan kemudian diserahkan ke bagian administrasi/staff registrasi LS-PATI untuk penginputan data dan proses SKA selanjutnya, dan kelima; LPJK menerima dokumen pendaftaran dari bagian administrasi/staff registrasi LS-PATI, kemudian LPJK melakukan proses sertifikasi, registrasi, pencetakan SKA dan penandatanganan SKA. SKA yang sudah di tanda tangan diserahkan kembali ke bagian administrasi LS-PATI.

Pelayanan yang baik dalam penerbitan SKA membuahkan kepercayaan dari pemohon dan para anggota. Oleh karena itu LS-PATI mempunyai banyak anggota dalam penerbitan sertifikat. Data pelayanan keanggotaan penerbitan sertifikat keahlian pada LS-PATI tahun 2017 dari bulan Januari 2017 sampai dengan Maret 2017 dapat dilihat pada tabel 2 yang bersumber dari LS-PATI, sebagai berikut:

Tabel 3. Biaya Penerbitan SKA Perpanjangan

No.	Bulan	Kualifikasi			Jumlah Pelayanan Keanggotaan	Total Pelayanan Keanggotaan
		Muda	Madya	Utama		
1	Januari	85	74	13	172	172
2	Februari	38	13	0	51	223
3	Maret	20	12	5	37	260

Sumber: Hasil Penelitian (2017)

Tabel 3 jumlah data pelayanan keanggotaan Sertifikat Keahlian (SKA) dapat dilihat bahwa jumlah pelayanan keanggotaan dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2015 terjadi penurunan pelayanan keanggotaan.

Pelayanan keanggotaan pada bulan Januari 2017 terdapat jumlah pelayanan keanggotaan sebanyak 172 dengan rincian kualifikasi muda 85, madya 74, dan utama 13. Pelayanan keanggotaan di Februari 2015 dapat dilihat terdapat penurunan pelayanan keanggotaan yang drastis dengan jumlah pelayanan keanggotaan 51 dengan rincian muda 38, madya 13 dan utama 0 dan total pelayanan keanggotaan sebanyak 223.

Pelayanan keanggotaan pada bulan Februari 2017 dapat dilihat bahwa terjadinya

penurunan pelayanan keanggotaan yang drastis dengan jumlah pelayanan keanggotaan 37 dengan rincian muda 20, madya 12 dan utama 5 dan total pelayanan keanggotaan sebanyak 260. Berdasarkan hasil data pengamatan langsung dan wawancara yang dilakukan penulis, prosedur pelayanan penerbitan SKA cukup baik dan sudah sesuai dengan Standar Operasional Produksi (SOP) yang telah ditetapkan oleh LS-PATI. Pelayanan tersebut juga dirasakan beberapa pemohon yang merasa puas terhadap mutu produk.

Pemohon yang mengurus sertifikat diberikan pelayanan yang cukup baik dari segi fasilitas yang mendukung proses pelayanan maupun pelayanan yang diberikan kepada petugas. Dalam hal ini LS-PATI sudah berusaha memberikan kinerja pelayanan yang baik demi terciptanya mutu pelayanan yang berkualitas. Akan tetapi, jika dilihat dari data pelayanan keanggotaan pembuatan SKA dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2017 terjadi penurunan pelayanan keanggotaan, hal ini dikarenakan keterbukaan informasi di LS-PATI mengenai prosedur, persyaratan-persyaratan, dan biaya yang harus dibayar dalam pembuatan SKA masih belum transparan.

Hal ini dirasakan oleh pemohon dikarenakan LS-PATI kurang update dalam mengelola websitenya, kurangnya informasi yang disediakan mengenai prosedur maupun ketentuan-ketentuan yang berlaku dan harus dilengkapi di website LS-PATI, yang mengakibatkan perlunya pemohon datang langsung atau telepon untuk menanyakan hal tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan, bahwa tanggung jawab yang diberikan sepenuhnya kepada petugas pelayanan di LS-PATI dalam hal cara mengatasi kendala dalam pembuatan SKA adalah informasi yang diberikan cukup baik, kondisi ini terjadi karena adanya hubungan yang baik antara petugas dan pemohon, kejelasan dan kepastian pelayanan, kebijakan yang diberikan dalam hal kekurangan berkas, perbaikan dalam prosedur dan transparansi di dalam pembuatan SKA akan dimaksimalkan sebaik mungkin oleh LS-PATI agar terpenuhi kebutuhan pemohon dalam pembuatan sertifikat.

4. Kesimpulan

Dalam menjalankan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan penerbitan Sertifikat Keahlian (SKA) pada pemohon dapat dijelaskan bahwa sertifikat yang

dimaksud adalah tanda bukti telah diakui memiliki kompetensi dan kemampuan profesi ahli perseorangan dibidang jasa konstruksi. Persyaratan awal dalam penerbitan SKA yaitu pemohon harus mengisi formulir, fotocopy ijazah yang dilegalisir, daftar pengalaman kerja, *photocopy* Kartu Tanda Penduduk, *photocopy* Nomor Pokok Wajib Pajak, surat pernyataan kebenaran data, dan pas foto ukuran 3x4. Biaya dalam penerbitan SKA tidaklah sama setiap kualifikasi/tingkatannya.

Pada penerbitan SKA, sebelumnya pemohon harus mengetahui klasifikasi/subklasifikasi dan kualifikasi dapat diambil oleh pemohon sesuai dengan jenis dan fungsi dan/keahlian masing-masing atau berdasarkan ijazah dan pengalaman yang sesuai di bidangnya, hal ini dikarenakan agar pemohon tidak salah dalam pengambilan sub bidang dan tingkatan guna penerbitan SKA.

Pelaksanaan tahapan dalam pelayanan penerbitan SKA berawal dari pemohon mengisi formulir, menyerahkan form pendaftaran, dan memenuhi syarat dan prosedur pendaftaran berikut pembayaran ke resepsionis LS-PATI. Selanjutnya SKA di verifikasi oleh staf registrasi/administrasi LS-PATI dan di validasi oleh ketua dan Koordinator SKA. Dokumen pendaftaran di input ke dalam SIKI LPJKN setelah itu dokumen asli diserahkan oleh bagian administrasi LS- PATI ke LPJK untuk ditindak lanjuti sampai dengan SKA tersebut selesai.

Referensi

- Ariani D., Wahyu. 2009. Manajemen Operasi Jasa. Yogyakarta (ID): Graha Ilmu.
- Belás J., Gabčová L. (2016). The relationship among customer satisfaction, loyalty and financial performance of commercial banks. *E&M Economics and Management*, 19 (1). [dx.doi.org/10.15240/tul/001/2016-1-010](https://doi.org/10.15240/tul/001/2016-1-010).
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta (ID): Gava Media.
- Kasmir. 2005. Etika Customer Service. Jakarta (ID): Raja Grafindo Persada.
- LPJKN. 2013. Peraturan Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi Nasional. Jakarta (ID): LPJKN.
- Rahmayanty N. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta (ID): Graha Ilmu.
- Ratminto., Atik SW. 2013. Manajemen Pelayanan. Cetakan Kesebelas. Yogyakarta (ID): Pustaka Pelajar.
- Sinambela P. 2010. Refomasi Pelayanan Publik. Cet.5. Jakarta (ID): Bumi Aksara.
- Yamit Z. 2013. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Yogyakarta (ID): Ekonisia.