

**KOLABORASI PT TASPEN (PERSERO) CABANG
PALEMBANG DAN MITRA BAYAR PT BANK
MANDIRI TASPEN KANTOR CABANG PALEMBANG
DALAM PENYALURAN DANA PENSIUN PNS**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik**



Oleh:

NEVIA AYUNIWIJAYA PUTRI

NIM. 07011382025220

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TAHUN 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

KOLABORASI PT TASPEN (PERSERO) CABANG PALEMBANG DAN MITRA BAYAR PT BANK MANDIRI TASPEN KANTOR CABANG PALEMBANG DALAM PENYALURAN DANA PENSUN PNS

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik**

Oleh:

NEVIA AYUNIWIJAYA PUTRI

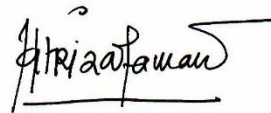
NIM. 07011382025220

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 15 Mei 2024

Pembimbing

Dr. Katriza Imania, M.Si

NIP. 196810221997022001



Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001



HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

KOLABORASI PT TASPEN (PERSERO) CABANG PALEMBANG DAN MITRA BAYAR PT BANK MANDIRI TASPEN KANTOR CABANG PALEMBANG DALAM PENYALURAN DANA PENSUN PNS

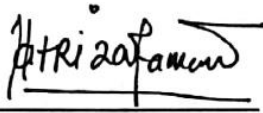
SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan penguji
dan dinyatakan telah memenuhi syarat
pada tanggal Mei 2024

Pembimbing:

Dr. Katriza Imania, M.Si

NIP. 196810221997022001



Penguji:

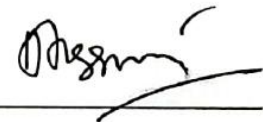
1. **Aulia Utami Putri, S.IP., M.Si**

NIP. 199508142019032020



2. **Dian Anggraini, M.Si**

NIP. 198108142023212021



Mengetahui,

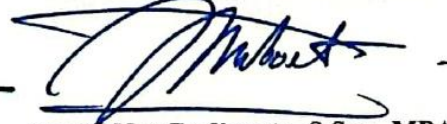
Dekan FISIP Unsri



Prof. Dr. Alfitri, M.Si

NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan Administrasi Publik



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nevia Ayuniwijaya Putri

NIM : 07011382025220


Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Kolaborasi PT Taspen (Persero) Cabang Palembang dan Mitra Bayar PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Palembang dalam Penyaluran Dana Pensiun PNS” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan,

Palembang, 17 Mei 2024



Nevia

Nevia Ayuniwijaya Putri

NIM. 07011382025220

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Kolaborasi adalah inti dari kehidupan. Angin, lebah, dan bunga bekerja sama, menyebarkan serbuk sari.”

(Amit Ray)

*“Life is like riding a bicycle.
To keep your balance, you
must keep moving.”*

(Albert Einstein)

**Atas rahmat dan ridho Allah SWT,
skripsi ini saya persembahkan kepada:**

1. Kedua orang tua dan kedua adik saya
2. Seluruh keluarga besar, terutama
Almh. nenek saya
3. Diri saya sendiri
4. Seluruh dosen dan pegawai FISIP Unsri
5. Sahabat-sahabat terbaik saya
6. Almamater kebanggaan Universitas
Sriwijaya

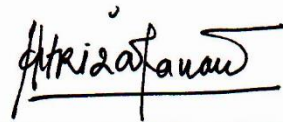
ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami, mengidentifikasi dan menganalisis Kolaborasi PT Taspen (Persero) Cabang Palembang dan Mitra Bayar PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Palembang dalam Penyaluran Dana Pensiun PNS. Jenis penelitian yang diterapkan adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori *Collaborative Governance* dari Emerson *et al.* (2012) yang terdiri dari 3 dimensi, yaitu (1) dinamika kolaborasi, (2) tindakan-tindakan dalam kolaborasi, serta (3) dampak dan adaptasi pada proses kolaborasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kolaborasi tersebut belum berjalan maksimal karena masih terkendala pada dimensi dinamika kolaborasi serta dimensi dampak dan adaptasi pada proses kolaborasi. Penelitian ini merekomendasikan tiga hal, yaitu (1) memberikan pelatihan terkait inovasi aplikasi kepada para pegawai yang terlibat, (2) menambah jumlah sumber daya manusia yang terlibat dalam proses kolaborasi, dan (3) meningkatkan kegiatan evaluasi secara berkala agar kolaborasi dapat berjalan secara maksimal.

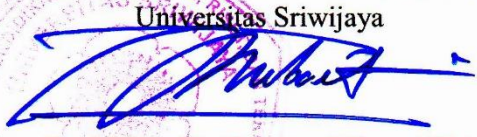
Kata Kunci: Kolaborasi, PT Taspen, Bank Mandiri Taspen, Penyaluran, Dana Pensiun PNS

Pembimbing

Dr. Katriza Imania, M.Si
NIP. 196810221997022001



Palembang, 15 Mei 2024
Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

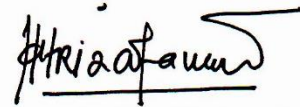
ABSTRACT

This research aims to understand, identify and analyze the Collaboration of PT Taspen (Persero) Cabang Palembang and PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Palembang as the Paying Partner in the Distribution of Civil Servant Pension Funds. The type of research applied is qualitative by using data collection techniques in the form of interviews, observation and documentations. This research using the Emerson et al.'s (2012) Collaborative Governance theory consisting of 3 dimensions, namely (1) collaborative dynamics, (2) collaborative actions, and (3) impacts and adaptation of collaboration process. The result of this research shows that this collaboration was not working optimally because it was still constrained by dimensions of collaborative dynamics and impacts and adaptation of collaboration process. This research recommends three things, namely: (1) provide the application innovation training to the involved employees, (2) increase the number of human resources that involved in the collaboration process, and (3) increase the evaluation activities periodically in order to make the collaboration runs optimally.

Keywords: *Collaboration, Taspen, Bank Mandiri Taspen, Distribution, Civil Servant Pension Funds*

Advisor

Dr. Katriza Imania, M.Si
NIP. 196810221997022001



Palembang, 15 May 2024
Chairman of the Public Administration Department
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya, penulis diberikan kekuatan dan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kolaborasi PT Taspen (Persero) Cabang Palembang dan Mitra Bayar PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Palembang dalam Penyaluran Dana Pensiun PNS” ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menempuh derajat sarjana Strata-1 di Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada baginda Nabi Muhammad SAW. beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Dengan segala hormat dan kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis, yaitu mama Santi Yuniarti dan papa Basyar Turino yang selalu mendoakan penulis serta selalu memberikan kepercayaan, semangat dan dukungan secara materi maupun moral kepada penulis dalam segala hal sehingga penulis dapat berada di tahap ini. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.
4. Ibu Dr. Katriza Imania, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan ilmu, arahan dan bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Mardianto, M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Segenap Dosen Jurusan Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh admin dan staff FISIP Universitas Sriwijaya yang telah membantu penulis dalam hal administrasi.
8. Seluruh pegawai dan staff PT Taspen (Persero) Cabang Palembang dan PT Bank Mandiri Taspen KC Palembang, terutama Bapak Ranggi Suginda selaku Kepala Bagian Verifikasi Laporan Kas & Pensiun PT Taspen (Persero) Cabang Palembang, Bapak Asep Slamet Riyadi selaku Kepala Bagian Pelayanan dan

Kepesertaan PT Taspen (Persero) Cabang Palembang dan Ibu Rahmadhona selaku Staff PT Bank Mandiri Taspen KC Palembang.

9. Kedua adik penulis, yaitu M. Bayu Firmansyah Putra dan M. Arsyah Febriansyah Putra yang selalu menemani, mendoakan, mendukung dan menghibur di setiap perjalanan penulis.
10. Seluruh Keluarga Besar Alm. Sumaryo dan Keluarga Besar Alm. Abu Hasan yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
11. Sahabat seperjuangan perkuliahan penulis, yaitu Putri Amelia dan Putri Azahra yang selalu menemani penulis serta memberikan dukungan, semangat dan masukan kepada penulis selama masa perkuliahan ini.
12. Sahabat seperjuangan SMA penulis, yaitu Dwi Ayu Pradiasty, Nadia Syafitri, Aisyah Putri dan Annisa Nuha Syakirah yang selalu memberikan dukungan, bantuan dan nasihat kepada penulis.
13. Sahabat sepekerjaan penulis, yaitu Afra Nadila Salsabila, Daffa Lutfiansyah dan M. Rizky Ramadhan yang selalu memotivasi dan memberikan bantuan kepada penulis, serta selalu menemani penulis selama penyusunan skripsi ini.
14. Para sahabat penulis, yaitu Ashly Rovie dan Chistopher Mustafa yang selalu menemani, memberikan semangat dan menginspirasi penulis.
15. Teman-teman Sley Oley yang sudah mendukung dan membantu penulis selama masa perkuliahan ini.
16. Keluarga besar Universitas Sriwijaya, terutama teman-teman Jurusan Administrasi Publik Angkatan 2020 Kelas B Palembang.
17. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikan sehingga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lebih lanjut.

Palembang, Mei 2024

Penulis



Nevia Ayuniwijaya Putri

NIM. 07011382025220

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	16
1.1. Latar Belakang	16
1.2. Rumusan Masalah	22
1.3. Tujuan dan Manfaat	22
1.3.1. Tujuan	22
1.3.2. Manfaat	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	24
2.1. Landasan Teori	24
2.1.1. Konsep Kolaborasi	24
2.1.2. Konsep <i>Collaborative Governance</i>	25
2.1.3. Tujuan Penerapan <i>Collaborative Governance</i>	27
2.1.4. Tahapan <i>Collaborative Governance</i>	28
2.1.5. Teori yang Digunakan	37
2.1.6. Konsep Dana Pensiun	41
2.1.7. Fungsi Dana Pensiun	42
2.1.8. Macam-macam Manfaat Pensiun	43
2.1.9. Jenis-jenis Dana Pensiun	43
2.1.10. Pengelola Dana Pensiun di Indonesia	44
2.2. Penelitian Terdahulu	45

2.3. Kerangka Berpikir	51
2.4. Asumsi Penelitian.....	53
BAB III METODE PENELITIAN.....	54
3.1. Jenis Penelitian	54
3.2. Definisi Konsep.....	54
3.3. Fokus Penelitian	55
3.4. Jenis dan Sumber Data	56
3.5. Informan Penelitian	57
3.6. Teknik Pengumpulan Data	58
3.7. Teknik Analisis Data	59
3.8. Teknik Keabsahan Data	60
BAB IV PEMBAHASAN.....	62
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	62
4.1.1. Profil PT Taspen (Persero) Cabang Palembang	62
4.1.2. Visi dan Misi PT Taspen (Persero) Cabang Palembang	64
4.1.3. Struktur Organisasi PT Taspen (Persero) Cabang Palembang	64
4.1.4. Profil PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Palembang	66
4.1.5. Visi dan Misi PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Palembang	67
4.1.6. Struktur Organisasi PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Palembang	68
4.2. Deskripsi Informan Penelitian.....	70
4.3. Hasil Penelitian	71
4.3.1. Dinamika Kolaborasi (<i>Collaborative Dynamics</i>).....	71
4.3.2. Tindakan-tindakan dalam Kolaborasi (<i>Collaborative Actions</i>).....	90
4.3.3. Dampak dan Adaptasi pada Proses Kolaborasi (<i>Impacts and Adaptation in Collaboration Process</i>).....	96
4.4. Pembahasan	105
4.4.1. Dinamika Kolaborasi (<i>Collaborative Dynamics</i>).....	105
4.4.2. Tindakan-tindakan dalam Kolaborasi (<i>Collaborative Actions</i>).....	107
4.4.3. Dampak dan Adaptasi pada Proses Kolaborasi (<i>Impacts and Adaptation in Collaboration Process</i>).....	108
BAB V PENUTUP.....	110

5.1. Kesimpulan.....	110
5.2. Saran.....	110
5.2.1. Saran Teoritis.....	110
5.2.2. Saran Praktis.....	111
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN.....	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Alur Pembayaran Dana Pensiun.....	18
Gambar 1. 2 Keluhan Keterlambatan Pembayaran Dana Pensiun PNS.....	20
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	52
Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data	60
Gambar 4. 1 Logo PT Taspen (Persero) Cabang Palembang.....	62
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT Taspen (Persero) Cabang Palembang.....	64
Gambar 4. 3 Logo PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Palembang.....	67
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Palembang.....	68
Gambar 4. 5 Nilai AKHLAK BUMN	76
Gambar 4. 6 Loker Pelayanan Khusus Bank Mandiri Taspen Palembang di Kantor PT Taspen (Persero) Cabang Palembang.....	92
Gambar 4. 7 Aplikasi Taspen Otentikasi	93
Gambar 4. 8 Aplikasi Movin by Mantap Mobile.....	93
Gambar 4. 9 Kegiatan Jalan Sehat dan Senam Bersama yang Diselenggarakan oleh PT Taspen (Persero) Cabang Palembang bersama Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Palembang	99

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	46
Tabel 3. 1 Fokus Penelitian.....	56
Tabel 3. 2 Informan Penelitian.....	57
Tabel 4. 1 Informan Penelitian.....	70
Tabel 4. 2 Jumlah Pegawai PT Taspen (Persero) Cabang Palembang berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	85
Tabel 4. 3 Jumlah Pegawai PT Taspen (Persero) Cabang Palembang berdasarkan Bidang.....	88
Tabel 4. 4 Jumlah Pegawai PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Palembang berdasarkan Bidang	89
Tabel 4. 5 Matriks Hasil Penelitian.....	103

DAFTAR SINGKATAN

1. CG : *Collaborative Governance*
2. IPTEK : Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
3. KPI : *Key Performance Indicator*
4. PKS : Perjanjian Kerja Sama
5. PT : Perseroan Terbatas
6. SDM : Sumber Daya Manusia

BAB I

PENDAHULUAN

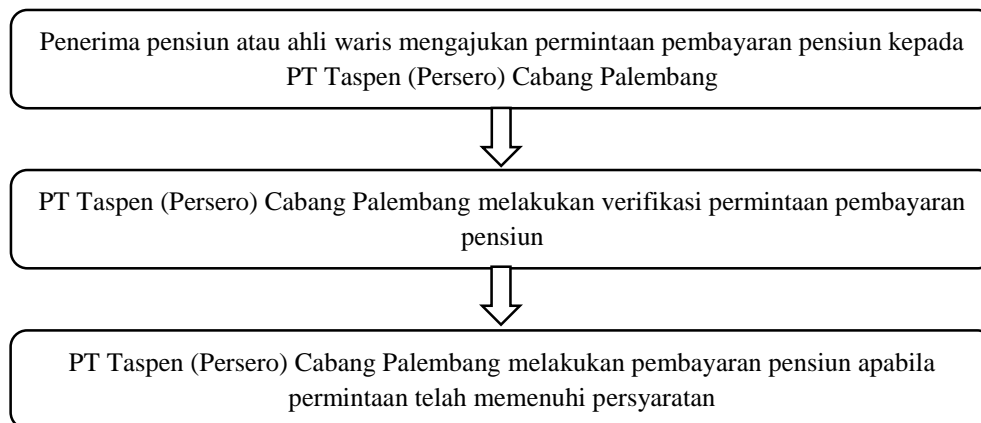
1.1. Latar Belakang

Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan masa yang sangat penting dalam kehidupan kerja seorang pegawai negeri. Seorang PNS memiliki hak untuk pensiun apabila pegawai tersebut telah mencapai batas usia pensiun yang telah diatur. Selain itu, seorang PNS juga memiliki hak untuk mengajukan pensiun lebih awal dari batas usia pensiun apabila pegawai tersebut mengalami suatu kondisi tertentu sesuai dengan persyaratan pensiun dini yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pemerintah memberikan suatu bentuk penghargaan kepada PNS selama masa pensiun ini berupa pemberian dana pensiun bagi dini PNS tersebut maupun bagi ahli waris yang menjadi tanggungannya.

Pemberian dana pensiun bagi PNS dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1969 Tentang Pensiun Pegawai Dan Pensiun Janda/Duda Pegawai. Dana pensiun ini diberikan sebagai bentuk penghargaan, perlindungan sosial dan kesejahteraan hidup kepada PNS atas jasa-jasanya yang telah mengabdikan dirinya kepada pemerintah dan masyarakat. Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1969 Tentang Pensiun Pegawai Dan Pensiun Janda/Duda Pegawai menjelaskan bahwa pemberian dana pensiun PNS ini berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Oleh karena itu, pemberian dana pensiun ini harus dilaksanakan dengan baik sesuai dengan tata kelola dana pensiun yang telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 15/POJK.05/2019 Tentang Tata Kelola Dana Pensiun yang terdiri dari 5 prinsip, yaitu transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, independensi dan kewajaran.

Pemerintah melimpahkan kewenangan untuk mengelola dana pensiun PNS kepada suatu badan yang bernama PT Taspen (Persero). PT Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri atau PT Taspen (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang didirikan atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1963 Tentang Pendirian Perusahaan Negara Dana Tabungan Dan Asuransi Pegawai Negeri dengan tugas untuk mengelola dana pensiun bagi PNS. Instansi ini juga bertugas untuk mengelola 3 program asuransi bagi PNS lainnya, antara lain program Tunjangan Hari Tua (THT), Jaminan Kematian (JKM) dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK). Instansi ini memiliki nilai-nilai perusahaan berupa Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif atau disingkat dengan AKHLAK dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Instansi ini telah memiliki 57 Kantor Cabang yang tersebar di seluruh Indonesia hingga saat ini. Salah satunya merupakan Kantor Cabang Palembang.

PT Taspen (Persero) Cabang Palembang merupakan Kantor Cabang dari PT Taspen (Persero) yang memiliki tugas untuk melaksanakan pelayanan pembayaran dana pensiun bagi PNS atau ahli warisnya di wilayah Sumatera Selatan. Pelayanan pembayaran dana pensiun ini dimulai dari tahap pengajuan permintaan pembayaran pensiun hingga tahap pencairan dana pensiun kepada peserta. Hal ini dijelaskan dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 70/PMK.05/2018 Tentang Tata Cara Pembayaran Pensiun Yang Belum Dibayarkan. Berdasarkan peraturan tersebut, pembayaran dana pensiun ini terdiri dari 3 proses sebagaimana tercantum pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. 1 Alur Pembayaran Dana Pensiun

Sumber: Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 70/PMK.05/2018

Pembayaran dana pensiun PNS oleh PT Taspen (Persero) Cabang Palembang dilakukan dengan berkolaborasi dengan para mitra bayar. PT Taspen (Persero) Cabang Palembang selaku pengelola dana pensiun PNS akan menyalurkan dana pensiun yang telah dikelola tersebut kepada pihak mitra bayar untuk kemudian dibayarkan kepada peserta pensiun. Salah satu mitra bayar PT Taspen (Persero) Cabang Palembang dalam penyaluran dana pensiun PNS adalah PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Palembang. PT Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap) adalah anak usaha dari PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dan PT Taspen (Persero) yang menyediakan layanan perbankan untuk pensiunan Sipil dan TNI/Polri. Melalui kolaborasi ini, Bank Mandiri Taspen menjadi salah satu saluran bagi dana pensiun yang dikelola oleh PT Taspen untuk dibayarkan kepada para peserta pensiun PNS secara rutin, baik melalui transfer ke rekening atau melalui cara lain yang telah disepakati. Pada dasarnya, kolaborasi ini dilakukan pada semua program yang dikelola PT Taspen (Persero), diantaranya Program Pensiun, Tunjangan Hari Tua (THT), Jaminan Kematian (JKM) dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK). Namun, penelitian ini dibatasi oleh kolaborasi dalam

pembayaran dana pensiun saja dikarenakan program ini merupakan program yang menjadi fokus utama dari pelayanan pada PT Taspen (Persero) Cabang Palembang.

Bentuk kolaborasi yang dilaksanakan oleh PT Taspen (Persero) Cabang Palembang dengan PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Palembang merupakan perwujudan dari konsep *Collaborative Governance*. Syafitry (2023) menyatakan bahwa *collaborative governance* memerlukan adanya komunikasi dan kerja sama lebih dari satu pihak. Konsep ini dalam Administrasi Publik merupakan bentuk dari *New Public Governance*, dimana konsep ini menjadi pola baru dalam memahami hubungan *multi-stakeholders* dalam kebijakan publik. Konsep ini sering dikaitkan dengan kemitraan (*partnership*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena keduanya sama-sama melibatkan pihak lain.

Kolaborasi antara PT Taspen (Persero) Cabang Palembang dengan PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Palembang dalam penyaluran dana pensiun PNS dilaksanakan untuk mewujudkan pembayaran dana pensiun yang optimal kepada peserta pensiun. Namun, dalam melakukan Kolaborasi PT Taspen (Persero) Cabang Palembang dan Mitra Bayar PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Palembang dalam Penyaluran Dana Pensiun PNS, kapasitas untuk melakukan tindakan bersama masih belum maksimal yang berkaitan dengan: (1) pengetahuan, dan (2) sumber daya. Permasalahan tersebut berdampak pada terjadinya keterlambatan pembayaran dana pensiun kepada peserta pensiun.

Permasalahan mengenai keterlambatan pembayaran dana pensiun kepada para peserta pensiun ditunjukkan oleh banyaknya keluhan atau *complaint* yang disampaikan oleh para peserta tersebut atau anggota yang mewakili di berbagai *platform* media sosial. Salah satunya adalah aplikasi X (dahulu dikenal sebagai

Twitter). Berikut adalah beberapa keluhan yang disampaikan oleh para peserta pensiun atau yang mewakili melalui aplikasi X (dahulu Twitter):



Gambar 1. 2 Keluhan Keterlambatan Pembayaran Dana Pensiun PNS

Sumber: Aplikasi X (dahulu Twitter)

Permasalahan tersebut menjadi hambatan bagi PT Taspen (Persero) Cabang Palembang dan PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Palembang dalam mewujudkan pembayaran dana pensiun PNS yang optimal kepada peserta. Permasalahan tersebut perlu untuk dilihat faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan, baik di lingkup PT Taspen (Persero) Cabang Palembang maupun di lingkup PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Palembang.

Menurut Emerson *et al.* (2012), *collaborative governance* berkaitan dengan 3 aspek, yaitu (1) dinamika kolaborasi, (2) tindakan-tindakan dalam kolaborasi, dan (3) dampak dan adaptasi pada proses kolaborasi. Dinamika kolaborasi berkaitan dengan penggerakan prinsip bersama, motivasi bersama dan kapasitas untuk melakukan tindakan bersama. Tindakan-tindakan dalam kolaborasi berkaitan dengan tindakan

yang dilakukan sebagai hasil dari proses dinamika untuk mencapai tujuan kolaborasi. Pada akhirnya, hasil dari dinamika dan tindakan-tindakan dalam kolaborasi akan berkaitan dengan dampak dan adaptasi pada proses kolaborasi.

Penelitian terkait dengan kolaborasi sudah banyak dilakukan. Namun, dalam lokus dan teori yang berbeda-beda. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Huda et al. (2023) menganalisis *collaborative governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Samsat Wilayah Kabupaten Natuna, penelitian Zamroni et al. (2022) mengenai kolaboratif *governance* dalam penanggulangan Covid-19 di Wilayah Kabupaten Lingga, penelitian Wiratma & Wahyuni (2022) mengenai *collaborative governance* dalam pengelolaan aset Desa Wisata Watu Rumpuk di Desa Mendak Kecamatan Dagangan Kabupaten Madiun, penelitian Setiawan et al. (2021) mengenai *collaborative governance* dalam penanganan banjir di Desa Tanjungsari Kecamatan Cikarang Utara, serta penelitian Pamungkas & Sudibyo (2021) tentang *collaborative governance* dalam Program Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni di Kota Surakarta.

Penelitian ini juga memiliki perbedaan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dari segi lokus penelitian. Seperti penelitian dari Noegroho & Arif (2023) mengenai *collaborative governance* dalam Pengembangan UMKM Puduk di Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik, penelitian Syafitry (2023) mengenai *collaborative governance* dalam mewujudkan *smart branding* pada areal pengelolaan sampah di Banksasuci Foundation, penelitian Syahputra & Tukiman (2022) mengenai *collaborative governance* dalam pengembangan wilayah Ruang Terbuka Hijau (RTH) pada Kawasan Bantaran Sungai Jagir Wonokromo Kota Surabaya, penelitian Yendi & Meiwanda (2020) mengenai *collaborative governance* Program Pemberdayaan Tenaga Kerja Mandiri di Kota Pekanbaru, serta penelitian Dyah & Prasajo (2020) yang

meneliti mengenai tata kelola kolaboratif dalam upaya penanggulangan pasca gempa di Wilayah Jawa Bagian Barat. Penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu pada aspek lokus dan teori. Penelitian ini mengkaji mengenai Kolaborasi PT Taspen (Persero) Cabang Palembang dan Mitra Bayar PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Palembang dalam Penyaluran Dana Pensiun PNS dengan menggunakan teori dari Emerson *et al.* (2012).

Berdasarkan permasalahan yang sudah diuraikan, maka perlu untuk dilakukan penelitian dengan judul “Kolaborasi PT Taspen (Persero) Cabang Palembang dan Mitra Bayar PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Palembang dalam Penyaluran Dana Pensiun PNS”. Penelitian ini diharapkan dapat membantu PT Taspen (Persero) Cabang Palembang dan PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Palembang dalam menyelesaikan permasalahan mengenai penyaluran dana pensiun PNS.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana Kolaborasi PT Taspen (Persero) Cabang Palembang dan Mitra Bayar PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Palembang dalam Penyaluran Dana Pensiun PNS?

1.3. Tujuan dan Manfaat

1.3.1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kolaborasi PT Taspen (Persero) Cabang

Palembang dan Mitra Bayar PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Palembang dalam Penyaluran Dana Pensiun PNS.

1.3.2. Manfaat

Berdasarkan tujuan yang telah diuraikan, manfaat dari penelitian ini adalah:

1.3.2.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan kontribusi pemikiran bagi perkembangan Administrasi Publik, terutama mengenai Kolaborasi PT Taspen (Persero) Cabang Palembang dan Mitra Bayar PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Palembang dalam Penyaluran Dana Pensiun PNS. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik ini.

1.3.2.2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi PT Taspen (Persero) Cabang Palembang) dalam meningkatkan kualitas pembayaran dana pensiun PNS melalui konsep kolaborasi pada PT Taspen (Persero) Cabang Palembang.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan kesadaran bagi masyarakat mengenai pembayaran dana pensiun PNS yang dilakukan oleh PT Taspen (Persero) Cabang Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- Camarihna-Matos, L. M., & Afsarmanesh, H. (2008). Concept of collaboration. *Encyclopedia of Networked and Virtual Organizations*, I(A-F), 311–315. <https://doi.org/10.4018/978-1-59904-885-7>
- Cresswell, J. W. (2021). *Research design: pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran* (A. Fawaid & R. K. Pancasari (eds.); 4th ed.). Pustaka Pelajar.
- Dyah, S. W., & Prasojo, E. (2020). Tata kelola kolaboratif dalam upaya penanggulangan pasca gempa di wilayah jawa bagian barat. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 8(2), 313–332.
- Emerson, K., & Nabatchi, T. (2015). *Collaborative governance regimes*. Georgetown University Press: Washington, DC.
- Emerson, K., Nabatchi, T., & Balogh, S. (2012). An integrative framework for collaborative governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(1), 1–29. <https://doi.org/10.1093/jopart/mur011>
- Huda, N., Madya, F., & Priyanto, A. (2023). Analisis collaborative governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada samsat wilayah kabupaten natuna. *Jurnal Ilmiah Mandala Education (JIME)*, 9(1), 180–187. <https://doi.org/10.58258/jime.v9i1.4382>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook*. SAGE Publications.
- Noegroho, A. B. A., & Arif, L. (2023). Collaborative governance dalam pengembangan umkm pudak di kecamatan gresik kabupaten gresik. *Journal Publicuho*, 5(4), 1405–1414. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.85>
- Nussy, A. (2014). Analisis penerapan psak no.18 mengenai akuntansi dana pensiun pada pt. taspen cabang manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(4), 444–453.
- O’Flynn, J., & Wanna, J. (2008). *Collaborative governance: a new era of public policy*

in australia? ANU E Press.
<https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199560530.013.0035>

- Otoritas Jasa Keuangan. (2019). *Program pensiun untuk masa tua mandiri dan sejahtera*. Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia.
- Pamungkas, O. D., & Sudiby, D. P. (2021). Collaborative governance dalam program perbaikan rumah tidak layak huni di kota surakarta. *Journal of Governance and Policy Innovation (JGPI)*, 1(1), 1–17.
- Setiawan, B. A. P., Yulyana, E., & Aryani, L. (2021). Collaborative governance dalam penanganan banjir di desa tanjungsari kecamatan cikarang utara. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 7(1), 54–64. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5746176>
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Syafitry, A. N. (2023). Collaborative governance dalam mewujudkan smart branding pada areal pengelolaan sampah di banksasuci foundation. *Prosiding Nasional FISIP Universitas Islam Syekh Yusuf*, 1(1), 87–97.
- Syahputra, M. F., & Tukiman. (2022). Collaborative governance dalam pengembangan wilayah ruang terbuka hijau (rth) pada kawasan bantaran sungai jagir wonokromo kota surabaya. *Jurnal Noken*, 8(1), 1–14. <https://doi.org/10.14341/conf7-8.09.22-98-99>
- Wiratma, I., & Wahyuni, S. (2022). Collaborative governance dalam pengelolaan aset desa wisata watu rumpuk di desa mendak kecamatan dagangan kabupaten madiun. *Public Sphere Review, Journal of Public Administration*, 1(1), 9–14. <https://doi.org/10.30649/psr.v1i1.22>
- Yendi, A., & Meiwanda, G. (2020). Collaborative governance program pemberdayaan tenaga kerja mandiri di kota pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 2(2), 1–9.
- Zamroni, Akadun, & Arifin. (2022). Kolaboratif governance dalam penanggulangan covid-19 di wilayah kabupaten lingga. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 6(3), 9739–9749. <https://doi.org/10.58258/jisip.v6i3.3221>

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1963 tentang Pendirian Perusahaan Negara Dana Tabungan Dan Asuransi Pegawai Negeri, (1963).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai, (1969). Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun, (1992).

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 70/PMK.05/2018 tentang Tata Cara Pembayaran Pensiun yang Belum Dibayarkan, (2018).

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 15/POJK.05/2019 tentang Tata Kelola Dana Pensiun, (2019).