

**KUALITAS PELAYANAN PT.TASPEN (PERSERO)  
KANTOR CABANG PALEMBANG**

**SKRIPSI**

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



**Diajukan Oleh**

**DELIN  
07011181621005**

**Konsentrasi Manajemen Publik**

**JURUSAN ILMU ADMINISRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
TAHUN 2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PT.TASPEN (PERSERO)  
KANTOR CABANG PALEMBANG**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**

**Oleh:**

**DELIN  
07011181621005**

**Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Juli 2020**

**Pembimbing I**

**Dr. Nurmah Semil, M. Si**  
NIP. 196712011992032002



**Pembimbing II**

**Drs. Mardianto, M.Si**  
NIP. 196211251989121001



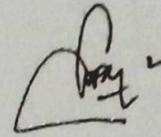
## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 25 November 2020.

Inderalaya, Desember 2020

Ketua

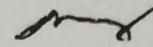
1. Dr. Nurmah Semil, M.Si  
NIP. 196712011992032002



.....

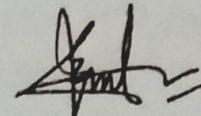
Anggota

2. Drs. Mardianto, M.Si  
NIP. 1962112519891210001



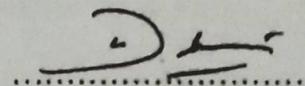
.....

3. Ermanovida, S.Sos., M.Si  
NIP. 196911191998032001



.....

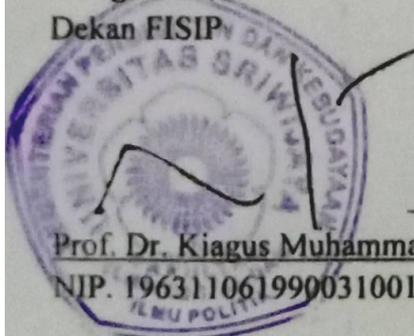
4. Dwi Mirani, S.IP., M.Si  
NIP. 198106082008122002



.....

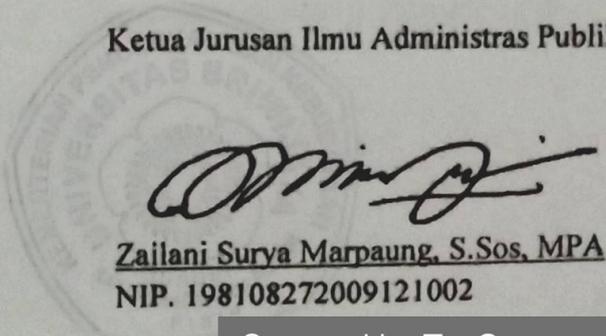
Mengetahui,

Dekan FISIP



Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si  
NIP. 196311061990031001

Ketua Jurusan Ilmu Administras Publik



Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA  
NIP. 198108272009121002

## LEMBAR PERSEMBAHAN

### MOTTO

**“Tidak perlu mengeluh jika kau terlahir tidak kaya, keadaan bisa berubah jika berusaha”**

*Dengan ridho Allah SWT, Skripsi ini  
kupersembahkan kepada :*

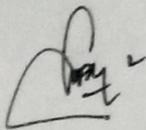
- *Kedua orangtuaku, ayahku tersayang Kastop dan ibuku Asmi*
- *Kakak – kakaku Reki Ricardo, Tina dan Hanipa*
- *Neneku tercinta Bunaya*
- *Untuk semua keluargaku*
- *Semua teman seperjuanganku Ilmu Administrasi Publik 2016*
- *Almamater ku Universitas Sriwijaya*

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa baik tingkat kualitas Pelayanan PT.Taspen (Persero) yang diberikan kepada peserta Taspen. Metode penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Sumber data didapatkan dari perhitungan ilmiah dengan cara pengambilan sampel kepada peserta yang mendapatkan pelayanan. Penelitian ini menggunakan teori *SERQUAL* dari Parasuraman, Zeithaml, dan Bery berdasarkan lima dimensi yaitu *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang setelah diuraikan dengan 22 pertanyaan didapat beberapa indikator yang memiliki bobot nilai tertinggi dan terendah, bobot nilai paling tinggi yaitu kebersihan gedung dengan bobot nilai 406 yang termasuk dalam dimensi penampilan fisik, Sedangkan bobot terendah yaitu adalah ketepatan waktu pelayanan dan pegawai senyum, sapa dan salam kedua indikator ini sama – sama mendapat bobot nilai 279. Setelah menghitung per – dimensi maka didapat bobot nilai tertinggi dengan kategori baik yaitu penampilan fisik 367 poin, dimensi empati 348, dimensi kehandalan 341. Sedangkan dimensi yang mendapat nilai dengan kategori cukup baik yaitu dimensi kehandalan 313 dan dimensi jaminan dengan bobot 325. Namun secara keseluruhan Kualitas Pelayanan Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang adalah Baik. Terlepas dari itu Taspen Kantor Cabang Palembang diharapkan tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanannya agar menjadi lebih baik lagi.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *SERQUAL*, bukti langsung, kehandalannya tanggap, jaminan, empati.**

Pembimbing I



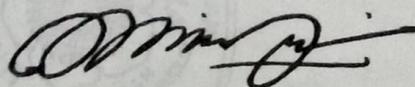
Dr. Nurmah Semil, M.Si  
NIP. 196712011992032002

Pembimbing II



Drs. Mardianto, M.Si  
NIP. 1962112519891210001

Inderalaya, Desember 2020  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya



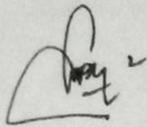
Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA  
NIP. 198108272009121002

## ABSTRACT

This research is titled "The Quality of Taspen Service Palembang Branch Office" This research aims to measure how good the level of service quality PT.Taspen (Persero) provided to Taspen participants. This research method is quantitative descriptive method. Sources of data obtained from scientific calculations by sampling to participants who get service. This study used the SERQUAL theory of Parasuraman, Zeithaml, and Bery based on five dimensions, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. The results of this study indicate that the Quality of Service of PT.Taspen (Persero) Palembang Branch Office after elaborating with 22 questions obtained several indicators which have the highest and lowest weight weights, the highest weight weights of building cleanliness with a score value of 406 included in the dimensions of physical appearance, While the lowest score is the timeliness of service and employees smile, greetings and greetings, both of these indicators have a score value of 279. After calculating per-dimension, the highest score value is obtained with good categories, namely physical examination 367 points, empathy dimensions 348, dimensions reliability 341. While the dimension that gets a value in the category is quite good namely the reliability dimension 313 and the assurance dimension with a score of 325. But overall the Quality of Taspen Services (Persero) Palembang Branch Office is Good. Apart from that Taspen Palembang Branch Office is expected to continue to maintain and improve the quality of its services in order to be even better.

**Keywords :** Service Quality, SERQUAL, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty.

Pembimbing I



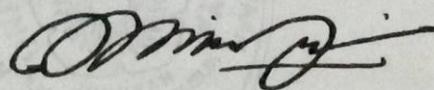
Dr. Nurmah Semil, M.Si  
NIP. 196712011992032002

Pembimbing II



Drs. Mardianto, M.Si  
NIP. 1962112519891210001

Inderalaya, Desember 2020  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA  
NIP. 198108272009121002

## KATA PENGANTAR

Tiada kata yang paling indah selain puji dan rasa syukur kepada Allah SWT, yang telah menentukan segala suatu berada di tangan – Nya , sehingga tidak ada setetes embun pun dan segelintir jiwa manusia yang lepas dari ketentuan dan ketetapan – Nya. Alhamdulillah atas hidayah dan inayah – Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan usulan Penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Palembang”.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada orang – orang yang penulis hormati dan cintai yang membantu secara langsung maupun tidak langsung selama pembuatan usulan penelitian ini serta selalu mendoakan dan memberi semangat kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Allah SWT, yang merupakan Tuhan saya dan selalu mempermudah jalan saya dalam penulisan proposal usulan penelitian ini.
2. Bapak Kastop dan Ibu Asmi, selaku kedua orang tua saya yang tiada henti memberikan dukungan kepada saya
3. Bapak Prof. Dr. KGS. Sobri, M. Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara
5. Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si Selaku Dosen Pembimbing I saya dalam penulisan Proposal Usulan Penelitian
6. Bapak Drs. Mardianto, M.Si selaku Dosen Pembimbing II saya dalam penulisan Proposal Usulan Penelitian
7. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku sekretaris Jurusan Ilmu Admnstrasi Publik

8. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Jurusan Ilmu Admnstrasi Publik
9. Semua staff pegawai PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang
10. Seluruh Staff pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Indralaya
11. Bapak Musonif dan Istri selaku wak saya dan merupakan orang tua kedua saya.
12. Kepada Ketiga Kakak Saya yaitu , Reki Ricardo, Tina dan Hanipah
13. Nenek Saya Bunaya dan Bibi saya Lisia Andraini yang selalu memberikan dukungan
14. Seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan doa dan dukungan
15. Teman – teman Jurusan Ilmu Admnstrasi Publik Angkatan 2016
16. Kepada semua teman – teman saya (CW Fams)
17. Ketiga teman terbaikku selama perkuliahan Dita Destia Anggraini, Fatimah Hamidah Fakhira dan Richa Trio Aprilia
18. Semua Pihak yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung selama proses pembuatan Proposal Usulan Penelitian ini.

Semoga Allah SWT selalu memberikan keberkahan dunia akhirat atas kebaikan yang telah diberikan kepada saya selama ini. Atas segala perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan Terimakasih.

Indralaya , Desember 2020

Delin

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	17
C. Tujuan Penelitian.....	17
D. Manfaat Penelitian.....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>18</b>
A. Landasan Teori.....	18
B. Konsep Pelayanan.....	20
C. Konsep Pelayanan Publik.....	22
D. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	23
E. Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan.....	26
F. Kepuasan Pelanggan.....	29
G. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	31
H. Penelitian Terdahulu.....	33
I. Kerangka Pemikiran.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Definisi Konsep.....	36
C. Definisi Operasional.....	37
D. Populasi dan Sampel.....	38

E. Teknik Pengumpulan Data .....	39
F. Uji Validitas dan Realibitas .....	42
G. Teknik Analisis Data .....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
A. Gambaran Umum Lokasi.....	46
1. Sejarah PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang .....	46
2. Visi dan Misi PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang.....	50
3. Motto Pelayanan PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang .....	52
4. Wilayah Kerja PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang .....	53
5. Struktur Organisasi PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang ...	53
B. Hasil Penelitian.....	54
1. Hasil Uji Validitas .....	54
2. Hasil Uji Realibilitas.....	55
3. Hasil Jawaban Responden Tiap Dimensi .....	57
A. Dimensi Penampilan Fisik PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang .....	57
B. Dimensi Keandalan PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang .....	66
C. Palembang .....	71
D. Dimensi Daya Tanggap PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang .....	73
E. Dimensi Empati PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang .....	75
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>84</b>
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Peserta Aktif Berdasarkan Satuan Kerja di PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang Januari - Desember 2019 .....	6
Tabel 1.2 Jumlah Peserta Taspen Kantor Cabang Palembang yang Mengajukan Klaim Bulan Januari – Desember 2019 .....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Tentang Kualitas Pelayanan .....	31
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	37
Tabel 3.2 Kategori Kualitas Pelayanan PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang	45
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas .....	57
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas .....	58
Tabel 4.3 Kualitas Tempat Parkir PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang .....	58
Tabel 4.4 Kualitas Penampilan Pegawai PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang .....	59
Tabel 4.5 Kualitas Kebersihan Gedung PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang	.61
Tabel 4.6 Kualitas Ruang Tunggu PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang .....	63
Tabel 4.7 Kualitas Kipas Angin/AC di PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang	64
Tabel 4.8 Kualitas Ruang <i>Enrollment</i> dan <i>Otentikasi</i> Taspen Kantor Cabang Palembang	65
Tabel 4.9 Kualitas Kamar Kecil/WC PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang....	66
Tabel 4.10 Kualitas Pegawai Siap dan Berada Ditempat di Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang .....	67
Tabel 4.11 Kualitas Pelayanan Tidak Berbelit – Belit di PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang .....	68
Tabel 4.12 Indikator Sistem Pelaporan Klaim di PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang .....	69
Tabel 4.13 Kualitas Pelayanan Tepat Waktu di PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang .....	71
Tabel 4.14 Indikator Kecepatan Pegawai Memberikan Informasi .....	72
Tabel 4.15 Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Tepat Sasaran di PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang .....	73
Tabel 4.16 Kualitas Mendahulukan Kepentingan Konsumen (Peserta Taspen) .....	74
Tabel 4.17 Kualitas Saat Melayani Tidak Terjadi Kesalahan Dari Pegawai di PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang .....	75
Tabel 4.18 Kualitas Sikap Ramah Pegawai Terhadap Peserta (Senyum, Sapa dan Salam)	77
Tabel 4.20 Kualitas Informasi Yang Disampaikan Pegawai Bisa Diterima Dengan Baik.....	75
Tabel 4.21 Kualitas Pegawai Tidak Diskriminatif (membeda – bedakan).....	76
Tabel 4.2 Kualitas Pegawai Memberikan Solusi atas masalah Peserta .....	77
Tabel 4.23 Kualitas Memberikan Perhatian Khusus Bagi Peserta Lansia.....	78
Tabel 4.24 Pegawai PT.Taspen Cabang Palembang Menghargai Pelanggan.....	79
Tabel 4.25 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang .....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pamflet Pelayanan Pada PT.Taspen Persero (Kantor Cabang Palembang)...	11
Gambar 1.2 Berkas klaim peserta Taspen yang terletak di <i>Basement</i> .....	13
Gambar 1.3 Keluhan Peserta Taspen terhadap <i>enrollment</i> .....	14
Gambar 1.4 Keluhan Peserta Taspen terhadap <i>Otentikasi</i> .....	15
Gambar 1.5 Parkir PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang.....	16
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	33
Gambar 4.1 Gedung PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang .....	56
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang .....	60
Gambar 4.3 Tempat Parkir PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang .....	61
Gambar 4.4 Penampilan Pegawai PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang .....	62
Gambar 4.4 Tampak Dalam Gedung PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang ...	64
Gambar 4.5 Fasilitas Ruang Tunggu PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang ...	67
Gambar 4.6 Ruang <i>Enrollment</i> PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang .....	68
Gambar 4.7 Kamar Kecil/WC PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang .....	69
Gambar 4.8 Pegawai PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang Melayani Pesert.	70
Gambar 4.9 Mekanisme Layanan Klaim Otomatis .....	72
Gambar 4.10 Alur Pelayanan Pada PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang .....	79

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Tugas Pembimbing Seminar Usulan Skripsi
2. Surat Keputusan Dosen Pembimbing Skripsi
3. Surat Permohonan Izin Penelitian Kepada Instansi
4. Surat Balasan Instansi
5. Surat Permohonan Pengambilan Data
6. Kartu Bimbingan
7. Lembar Revisi Ujian Komprehensif
8. Kuesioner
9. Tabel T
10. Rekap Kuesioner
11. Rekap Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Menggunakan SPSS

## DAFTAR SINGKATAN

AC	: <i>Air conditioner</i>
ASN	: Aparatur sipil negara
Aksen	: Asuransi kematian
BUMD	: Badan usaha milik daerah
BUMN	: Badan usaha milik Negara
DPR	: Dewan perwakilan rakyat
ISO	: <i>International Organization for Standardization</i>
JKK	: Jaminan kecelakaan kerja
JKM	: Jaminan kematian
KC	: Kantor cabang
KNIP	: Komite Nasional Indonesia Pusat
KPPN	: Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara
MenPan	: Menteri pendayagunaan aparatur negara
PD	: Peraturan direksi
Perum	: Perusahaan umum
PKRI	: Perintis kemerdekaan Republik Indonesia
PT	: Perseroan terbatas
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
PPPK	: Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja
SERQUAL	: <i>Service quality</i>
SPSS	: <i>Statistical for social science</i>
SPTB	: Surat pengesahan tanda bukti diri
THT	: Tabungan hari tua

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan komponen penting bagi sistem pemerintahan yang harus disediakan untuk melayani masyarakat. Pelayanan publik dijadikan sebagai acuan yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan, ada beberapa pelayanan publik yang dianggap gagal pelaksanaannya karena kesalahan dari pemerintah daerah dalam melayani masyarakat. Pelayanan publik bukanlah sebuah pola pikir dan orientasi pemerintah dalam melayani masyarakat akan tetapi bagaimana cara pemerintah mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur tentang prinsip – prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi – fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik sangat bergantung pada penilaian dari konsumen yang dilayani untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sebagai acuan untuk dikoreksi dalam meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik dari sebelumnya. Pelayanan publik yang berkualitas tentunya memiliki mutu tinggi dan bisa memuaskan konsumen sehingga bisa mencapai pelayanan yang baik *Premium service*, tetapi istilah yang dipakai adalah *excellent service* (Pelayanan yang unggul, baik sekali) atau *service excellence* (Keunggulan pelayanan, pelayanan yang bermutu yang baik sekali (Semil, 2018:2). Pelayanan prima adalah kemampuan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah

pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan (Suwithi, 1999:4). Pemerintah yang memberikan pelayanan sekaligus pihak yang bertanggung jawab penuh terhadap pelayanan kepada masyarakat harus memberikan pelayanan yang memadai dan memperhatikan kepuasan masyarakat. Zaitaml. Parasuraman, dan Berry (dalam Semil, 2018:4) *service quality* menggambarkan model kualitas pelayanan dari dua sisi, yaitu jalinan hubungan dan keseimbangan antara *provider* dan *costumer*.

Kualitas pelayanan pada suatu instansi dipengaruhi oleh kinerja pegawai yang bekerja pada bagian pelayanan, sarana dan fasilitas yang digunakan dalam membantu terwujudnya proses pelayanan yang baik. Kinerja pegawai sangat berpengaruh besar terhadap baik dan buruknya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Baik dan buruk penilaian sesuai dengan pendapat dari konsumen yang dilayani, karena konsumen yang menerima pelayanan akan memberikan penilaian sesuai dengan apa yang mereka dapatkan dari pelayanan pemerintah.

Kepuasan konsumen atau masyarakat adalah tujuan utama pemerintah sebagai penyedia layanan, karena dengan kepuasan masyarakat *provider* bisa mengetahui apakah layanan yang diberikan sudah bermutu atau tidak. Sebelum itu untuk mengetahui pendapat dari masyarakat atau konsumen pemerintah harus terlebih dahulu menyediakan pelayanan jasa secara maksimal. Pendapat baik buruknya pelayanan tergantung dengan apa yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah bertanggung jawab penuh terhadap kepuasan konsumen dalam pelayanan publik. Memberikan pelayanan yang bermutu membawa keuntungan bagi pemerintah maupun masyarakat, keuntungan yang didapat dari kedua belah pihak adalah adanya hubungan baik antara masyarakat dengan penyedia layanan, adanya hubungan ini maka secara tidak langsung akan menguntungkan perusahaan karena akan terjadi promosi atau rekomendasi tidak langsung masyarakat

terhadap yang lainnya. Berdasarkan aturan MenPAN No. 25 Tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instansi Pemerintah, indikator untuk mengevaluasi kinerja penyelenggara pelayanan, yaitu dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani terdiri dari 14 indikator, yaitu :

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas layanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajiban biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan pelaku ekonomi dalam sistem perekonomian nasional yang merupakan instansi pemerintah yang fokus terhadap kesejahteraan masyarakat. Menurut UU No. 19 Tahun 2003, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah suatu badang usaha dimana modalnya dimiliki oleh pemerintah yang berasal dari kekayaan Negara. Pada pasal 2 Undang – undang Nomor 19 Tahun 2003 disebutkan tujuan dari :

- a. Memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian nasional pada umumnya dan penerimaan Negara pada khususnya;
- b. Mengejar keuntungan
- c. Menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi pemerintah hajat hidup orang banyak;
- d. Menjadi perintis kegiatan – kegiatan usaha yang belum dapat dilaksanakan oleh sektor swasta dan koperasi;
- e. Turut aktif memberikan bimbingan dan bantuan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, koperasi dan masyarakat.
- f. Kegiatan BUMN harus sesuai dengan maksud dan tujuannya serta tidak bertentangan dengan peraturan perundang – undangan, ketertiban umum, dan/atau kesusilaan.

Peraturan perundang – undangan RI No. 19 Tahun 2003 menyebutkan bahwa BUMN memiliki bentuk – bentuk dan dibedakan menjadi dua jenis yaitu Badan Usaha Perseroan dan Badan Usaha Umum (Perum).

- a. Badan Usaha Perseroan (Persero) adalah jenis BUMN ini memiliki modal paling sedikit atau minimal 51% dari total modal badan usaha dimana sisanya berasal dari pihak lain. Badan ini diatur dalam peraturan Pemerintah Nomor 12 (1998) dimana sebagian sahamnya harus dimiliki oleh Negara.
- b. Badan Usaha Umum (Perum) merupakan Badan Usaha Umum memiliki modal yang sepenuhnya berasal dari Negara. Perum tidak membagi perusahaan berdasarkan saham – saham dan kepemilikan sepenuhnya berasal ditangan pemerintah.

Secara garis besar tujuan dari didirikannya BUMN adalah untuk membantu kesejahteraan dan pertumbuhan ekonomi nasional. Dalam menjalankan perannya penting bagi BUMN untuk memberikan pencapaian tujuan yang memuaskan. Pencapaian tujuan

yang memuaskan tentunya harus dicapai melalui interaksi antara BUMN dengan konsumen. Interaksi antara BUMN memberikan pelayanan atau *service* kepada konsumen. Pemberian pelayanan yang diberikan atau disediakan oleh BUMN tentunya harus memuaskan konsumen. Diantara BUMN dan konsumen, konsumen dianggap raja dan berhak mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan BUMN harus mengikuti keinginan konsumen atau pasar yang berlaku, dalam hal ini untuk mendapatkan kepercayaan konsumen BUMN harus memperhatikan pelayanan yang baik.

PT.Taspen (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang dibentuk untuk mengelola program Jaminan Sosial bagi Aparatur Sipil Negara dan pejabat Negara. Taspen dibentuk berdasarkan Undang – undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1969 tentang “Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai” undang – undang ini mengalami dua kali revisi yaitu undang – undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang “Dana Pensiun” untuk menyempurnakan undang – undang ini revisi terakhir yaitu undang – undang No. 40 Tahun 2004 tentang “Sistem Jaminan Nasional”.

Dalam pelaksanaan proses kegiatan PT.Taspen memiliki slogan “Melayani Melebihi Harapan Peserta” serta mempunyai misi “Mewujudkan Manfaat dan Pelayanan Yang Semakin Baik Bagi Peserta dan *Stakeholder* Lainnya Secara Profesional dan Akuntabel, berlandaskan Integritas dan Etika Yang Tinggi” untuk mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan slogan dan misi maka berdasarkan peraturan direksi Nomor PD – 37/DIR/2017 Tentang Sistem Manajemen Mutu PT.Taspen (Persero) dan dalam pasal 1 disebutkan bahwa “PT.Taspen (Persero) melaksanakan sistem manajemen mutu berdasarkan Standar Mutu International ISO 9001:2015”.

PT.Taspen (Persero) tersebar di berbagai kota di seluruh Indonesia. salah satunya adalah PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang. Taspen Kantor Cabang Palembang ini merupakan pusat administrasi PT.Taspen yang berada di Sumatera Selatan. Semua data

peserta Taspen yang ada di Sumatera Selatan terpusat di kantor cabang Palembang, meskipun di Sumatera Selatan ada kantor cabang lain di setiap kabupatennya. Saat terjadi masalah terhadap data peserta di Sumatera Selatan ketika kantor cabang tidak bisa menangani permasalahan maka peserta tersebut akan dilimpahkan kepada PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang.

Taspen merupakan lembaga resmi yang telah dibentuk berdasarkan Undang – undang. Peserta Taspen adalah semua Aparatur Sipil Negara (ASN) /Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang telah mencapai jangka waktu usianya dan secara otomatis menjadi peserta Taspen, dan telah bekerja paling singkat 6 (enam) bulan dan telah membayar iuran, diatur dalam Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial. Jumlah anggota PNS/ASN, Pejabat Negara dan Pegawai BUMN/BUMD yang ada. Pada hal ini penulis memberikan gambaran peserta aktif Taspen di seluruh Sumatera Selatan pada periode Januari – Desember 2019.

**Tabel 1.1 Jumlah Peserta Aktif Berdasarkan Satuan Kerja di PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang Januari - Desember 2019**

No	Instansi	Jumlah Peserta Aktif
<b>Peserta Aktif Pusat</b>		
1	KPPN Palembang	14.878
2	KPPN Sekayu	1.215
3	KPPN Batu Raja	1.350
<b>Jumlah</b>		<b>17.352</b>
<b>Peserta Aktif Daerah Otonom</b>		
1	Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan	15.172
2	Pemerintah Kota Palembang	5.740
3	Pemerintah Kota Prabumulih	8.010
4	Pemerintah Kabupaten Banyu Asin	7.383
5	Pemerintah Kabupaten Musi Banyu Asin	7.484
6	Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir	5.253
7	Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir	7.105
8	Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu	5.384
9	Pemerintah Kabupaten OKU Timur	11.695
8	Pemerintah Kabupaten OKU Selatan	3.665
<b>Jumlah</b>		<b>76.891</b>
<b>Total Peserta Aktif</b>		<b>94.243</b>

*Sumber: Dokumen PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang Tahun 2019*

Data diatas menunjukkan bahwa peserta aktif berjumlah 94.243 peserta aktif sendiri adalah PNS / ASN yang sudah mealporikan status keanggotaan nya kepada Taspen karena mengingat bahwa PNS/ASN sudah secara otomatis menjadi peserta Taspen.

Data diatas merupakan jumlah keseluruhan peserta aktif Taspen di Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2019, namun jumlah diatas tidak menunjukkan bahwa semua peserta aktif pada tabel diatas menerima atau mengajukan klaim pada tahun 2019 dan mengajukan Klaim di Kantor Taspen Kantor Cabang Palembang. Berikut adalah data peserta Taspen yang mengajukan klaim dan mendapatkan pelayanan pada bulan Januari – Desember 2019 :

**Tabel 1.2 Jumlah Peserta Taspen Kantor Cabang Palembang yang Mengajukan Klaim Bulan Januari – Desember 2019**

No	Bulan	Jumlah
1.	Januari	364 Orang
2.	<b>Februari</b>	<b>309 Orang</b>
3.	<b>Maret</b>	<b>459 Orang</b>
4.	April	739 Orang
5.	Mei	895 Orang
6.	Juni	453 Orang
7.	Juli	631 Orang
8.	Agustus	563 Orang
9.	September	532 Orang
10.	Oktober	491 Orang
11.	November	204 Orang
12.	Desember	243 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>5.883 Orang</b>

*Sumber: Dokumen PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang Tahun 2019*

Pada proses pelayanan PT.Taspen (Persero) memiliki motto yaitu “Melayani Melebih Harapan Peserta”. Motto ini selalu dijadikan acuan bagi Taspen saat melayani peserta Taspen. PT.Taspen (Persero) mempunyai empat produk yang menjadi fokus utama pelayanan, yaitu :

1. Program Tabungan Hari Tua

Program tabungan hari tua adalah program Asuransi Dwiguna yang dikaitkan dengan usia pensiun ditambah dengan asuransi kematian. (PP

25/1981,491/KMK.006/2004). Asuransi Dwiguna adalah salah satu jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan bagi peserta Taspen pada saat yang bersangkutan mencapai usia pensiun. Asuransi kematian (Aksen) adalah asuransi yang memberikan jaminan keuangan kepada peserta Taspen bila istri/suami/anak meninggal dunia atau kepada ahli warisnya bila peserta meninggal dunia. Asuransi jiwa seumur hidup bagi PNS peserta Taspen dan istri atau suaminya kecuali bagi janda atau duda PNS menikah lagi. Program tabungan hari tua mewajibkan peserta. pensiun membayar iuran/premi sebesar 3,25 % dari penghasilannya perbulan (haji pokok + tunjangan istri + tunjangan anak) serta menyampaikan perubahan data diri dan keluarga (kenaikan pangkat, perubahan status jiwa). Peserta Program Tabungan Hari Tua (THT) memiliki hak, yaitu :

- a. Hak memperoleh informasi, menyampaikan kritik dan saran.
- b. Hak memperoleh manfaat.
- c. Tabungan Hari Tua, apabila peserta berhenti mencapai usia pensiun.
- d. Tabungan Hari Tua dan Asuransi Kematian, apabila peserta meninggal dunia sebelum mencapai usia pensiun (diterima oleh ahli waris).
- e. Nilai tunjangan asuransi, apabila peserta berhenti/keluar karena sebab lain.
- f. Asuransi Kematian, apabila peserta atau anggota keluarga (suami/istri/anak) meninggal dunia.

## 2. Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) adalah perlindungan atas resiko kecelakaan kerja atau sakit akibat kerja berupa perawatan, santunan dan tunjangan cacat. Peserta JKK adalah ASN (Calon PNS, PPPK) kecuali ASN dilingkungan Kementerian Pertahanan dan Kepolisian Republik Indonesia, pejabat Negara,

Pimpinan/anggota DPR. Peserta JKK memiliki kewajiban yaitu, melaporkan data diri dan keluarga beserta perubahannya kepada PT.Taspen (PERSERO), laporan perubahan tersebut diketahui oleh kepala instansi/unit kerja, serta membayar iuran sebesar 0,24% X gaji pokok peserta perbulan ditanggung oleh pemberi kerja. Selain memiliki kewajiban peserta JKK memiliki hak, yaitu :

- a. Penggantian biaya pengangkutan peserta yang mengalami kecelakaan kerja ke Rumah Sakit dan atau ke rumahnya, termasuk biaya pertolongan pertama dan kecelakaan.
- b. Santunan sementara akibat kecelakaan kerja
- c. Mendapat pemeriksaan dasar dan penunjang
- d. Perawatan tingkat pertama dan lanjutan
- e. Rawat inap kelas 1 Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta yang setara
- f. Perawatan intensif

### 3. Program Jaminan Kematian

Program Jaminan Kematian (JKM) adalah perlindungan atas resiko kematian bukan akibat kecelakaan kerja berupa santunan kematian. Program ini mewajibkan peserta untuk melaporkan data diri dan keluarga beserta perubahannya kepada PT.Taspen (PERSERO), laporan perubahan tersebut diketahui oleh kepala instansi/unit kerja, dan membayar iuran program jaminan kematian sebesar 0,72% X gaji pokok peserta perbulan ditanggung oleh pemberi kerja. Hak dan manfaat yang akan diperoleh oleh peserta yaitu : Santunan sekaligus, Uang duka wafat, Biaya pemakaman, Bantuan beasiswa.

### 4. Program Pensiun

Program pensiun adalah sebagai jaminan hari tua dan sebagai penghargaan atas jasa – jasa pegawai negeri selama bertahun – tahun bekerja dalam dinas pemerintahan (UU 11 Tahun 1969 pasal 1) tentang pensiun pegawai dan pensiun janda atau duda pegawai. Orang yang berhak menerima pensiun adalah PNS/DO, penerima pensiun Pejabat Negara, Penerima Tunjangan Veteran, penerima Tunjangan PKRI/KNIP, penerima uang tunggu pensiun PNS/DO, penerima pensiun ABRI yang pensiunnya dilaksanakan 1 April 1989. Jenis pembayaran yang dapat diterima meliputi pembayaran pensiun lanjutan , pembayaran uang duka wafat, pembayaran pensiun tiga bulan berturut – turut tidak diambil, pembayaran uang kekurangan pensiun. Peserta Program Pensiun memiliki kewajiban, yaitu :

- a. Setiap peserta wajib membayar iuran/premi sebesar 4,75% dari penghasilannya perbulan (gaji pokok + tunjangan istri + tunjangan anak)
- b. Menyampaikan perubahan data diri dan keluarga (alamat, no.telepon, Surat keterangan sekolah anak, perubahan status tunjangan).
- c. Menyampaikan surat pengesahan tanda bukti diri (SPTB) pada setiap tahun ganjil.

Selain memiliki kewajiban peserta pensiun juga memiliki hak, yaitu :

- a. Hak memperoleh informasi, menyampaikan kritik dan saran
- b. Hak memperoleh manfaat :
  1. Manfaat pensiun, apabila peserta berhenti mencapai usia pensiun
  2. Uang duka wafat, apabila penerima pensiun meninggal dunia, (ahli waris yang menerima)
  3. Pensiun terusan, apabila penerima pensiun meninggal dunia (diberikan kepada istri/suami.

Pelaksanaan administrasi PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang terdapat beberapa kendala sehingga menimbulkan keluhan dari peserta Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang seperti pengajuan klaim yang terkadang lebih dari satu jam. Dalam hal ini sudah melanggar waktu minimal pelayanan yang telah ditetapkan oleh PT.Taspen (Persero) yang menyebutkan pelayanan klaim  $\leq 1$  jam, seperti yang terlihat pada gambar berikut :



Sumber : PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang Tahun 2020

**Gambar 1.1 Pamflet Pelayanan Pada PT.Taspen Persero (Kantor Cabang Palembang)**

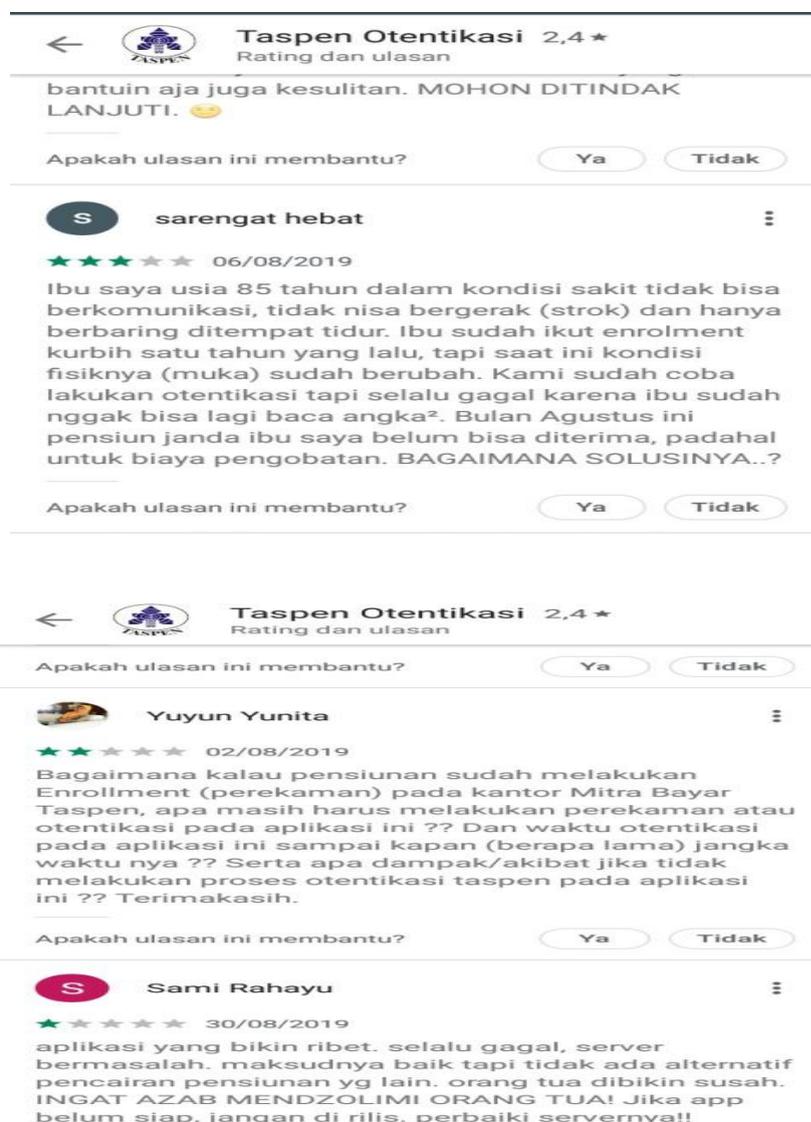
Selain pengajuan klaim yang terkadang  $\leq 1$  jam , peserta Taspen juga sering melakukan keluhan terhadap proses klaim untuk program kecelakaan kerja yang memakan waktu terkadang 1 hari sedangkan klaim kecelakaan kerja sangat dibutuhkan secepatnya untuk membayar ataupun memberikan konfirmasi kepada pihak Rumah Sakit bahwa korban merupakan peserta Taspen yang masuk kedalam program jaminan kecelakaan kerja. Proses klaim yang memakan waktu ini disebabkan karena pengajuan atau pengaduan klaim kecelakaan kerja masih digunakan secara manual sehingga wali atau

orang yang bersangkutan harus datang melakukan klaim ke PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang secara langsung.

Pelaksanaan pembayaran atau pemberian jaminan sosial PT.Taspen (Persero) kepada pegawai masih terdapat beberapa keluhan peserta Taspen terhadap pelayanan yang masih kurang karena sistem dari PT.Taspen (Persero) seperti proses *enrollment* mengalami kendala karena di PT.Taspen (Persero) khususnya di kantor cabang Palembang proses ini mengalami hambatan dikarenakan tidak adanya petugas khusus yang menangani langsung proses ini sehingga sering terjadi antrian panjang dan memakan waktu cukup lama. Direktur Utama PT.Taspen (Persero) Iqbal Latanro (dalam Tribun Jateng, 2018:1) Mengatakan bahwa *Enrollment* adalah perekaman data biometrik wajah, sidik jari dan suara yang dilakukan di kantor bayar masing – masing. Program *enrollment* ini dibuat untuk memudahkan penerima pensiun tidak perlu lagi mengantri di kantor bayar.

Program *enrollment* yang dirancang oleh PT.Taspen (Persero) nyatanya dilapangan di PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang yang terjadi tidak semudah yang dikatakan oleh direktur utama PT.Taspen (Persero). Kenyataan dilapangan banyak pensiunan yang masih mengalami masalah *enrollment* karena data mereka tidak ada di kantor bayar sehingga kantor bayar melimpahkan kepada Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang. Mitra Bayar dan PT.Taspen (Persero) sering kali mengalami kesalahpahaman karena kedua instansi ini saling melimpahkan kesalahan. Terkadang PT.Taspen (Persero) mengatakan bahwa mereka sudah mengurus proses administrasi pencairan uang kepada mitra bayar dan sudah tidak menjadi tanggung jawab mereka lagi tentang dana pensiun, namun ketika peserta Taspen datang ke mitra bayar, mitra bayar mengatakan bahwa proses administrasi belum diselesaikan oleh pihak Taspen Kantor cabang Palembang sehingga uang untuk sementara waktu dibekukan oleh pihak Mitra bayar, sehingga peserta harus

melapor terlebih dahulu kepada PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang. Berikut adalah beberapa keluhan peserta terhadap PT.Taspen Persero :

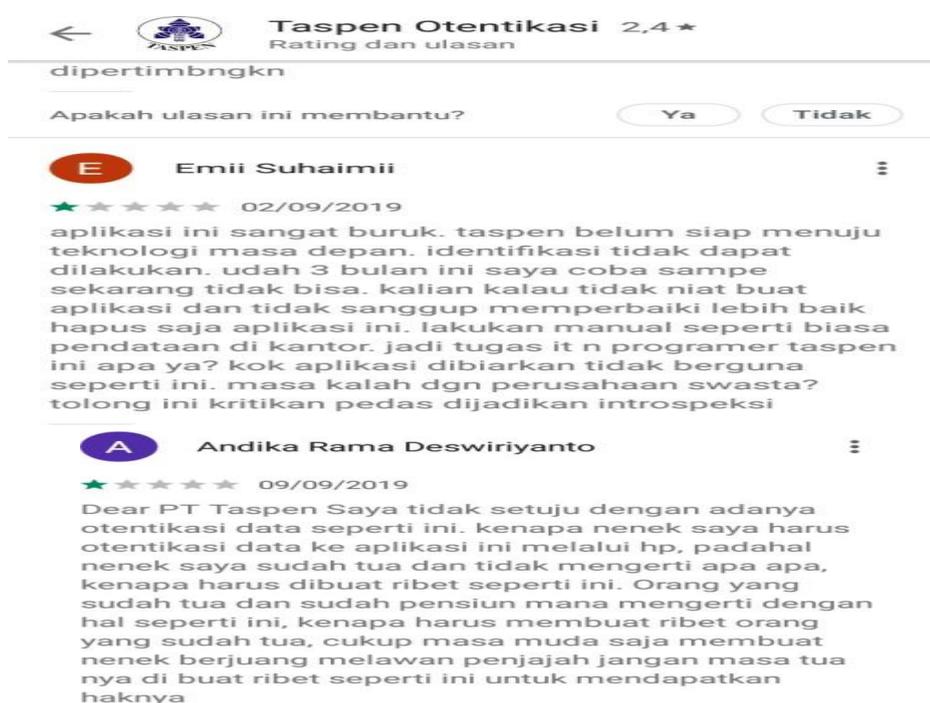


Sumber : Aplikasi Otentikasi PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang Tahun 2019 Diakses pada: Kamis, 14 November 2019 Pukul 13:45

### Gambar 1.3 Keluhan Peserta Taspen terhadap *enrollment*

Setelah peserta taspen melakukan perekaman *enrollment* maka peserta diwajibkan untuk melakukan otentikasi. Otentikasi adalah pembuktian diri melalui validasi identitas peserta dan/atau Penerima Pensiun/Tunjangan yang berkaitan dengan kombinasi penggunaan *user name* dan *password*, *smart card*, *finger print*, *retina scan*, tanda tangan,

dan lain-lain untuk memverifikasi identitas peserta dan/atau Penerima Pensiun/Tunjangan. Otentikasi diatur dalam peraturan direksi Nomor PD-39/DIR/2014 Tentang Otentikasi berkala bagi penerima pensiun/tunjangan. Otentikasi merupakan salah satu sistem yang sering kali mendapat keluhan oleh peserta Taspen Kantor Cabang Palembang karena sistem ini sering mengalami kegagalan dan sistem tidak bisa menerima identitas dari peserta Taspen.



Sumber : Aplikasi Otentikasi PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang Tahun 2019 Diakses pada: Kamis, 14 November 2019 Pukul 13:50

#### **Gambar 1.4 Keluhan Peserta Taspen terhadap Otentikasi**

Gagalnya proses otentikasi menyebabkan peserta Taspen tidak bisa mencairkan uang mereka karena pihak Bank atau Mitra Layanan Taspen membekukan uang peserta Taspen. Dibekukannya uang peserta Taspen oleh Mitra Layanan menjadi masalah yang sering terjadi setiap hari di PT.Taspen (Persero). Antara *enrollment* dan *Otentikasi* saling berhubungan satu sama lain.

Ada beberapa sarana dan prasarana PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang yang terkadang menghambat proses pelayanan seperti tidak adanya ruang otentikasi khusus bagi

peserta Taspen, sehingga peserta Taspen berulang – ulang kali melakukan *otentikasi* terkadang proses *otentikasi* yang dilakukan tidak berhasil. Selain masalah ruangan *otentikasi* masalah lainnya adalah tempat parkir yang sempit menjadi masalah.



(a) Gambar Parkir Mobil Penuh



(b) Gambar Parkir Motor Penuh



(C) Parkir Penuh

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2019.

### **Gambar 1.5 Parkir PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang**

Permasalahan tempat parkir menjadi kendala yang sering terjadi karena pada saat jam kerja acap kali parkir PT .Taspen (Persero) penuh dan tidak bisa menampung kendaraan. Karena penuhnya tempat parkir terkadang ada peserta yang memutar balik kendaraan dan tidak datang ke PT.Taspen Persero. Selain itu masalah printer yang digunakan juga masalah yang terjadi karena printer yang beroperasi hanya dua printer sedangkan kasir Taspen enam orang, mereka harus bergantian menggunakan printer dan hal ini cukup memakan waktu ketika peserta Taspen sedang ramai.

Sistem *error* merupakan salah satu masalah yang cukup signifikan pada pelayanan PT.Taspen (Persero) akibat dari sistem yang tidak bisa diakses pegawai harus mencari data peserta Taspen Kantor Cabang Palembang secara manual sehingga akan memakan waktu dikarenakan petugas di *basement* hanya satu orang yang ditugaskan untuk merapikan data sesuai dengan tanggal nomor dan golongan pekerjaan hingga jenis pensiun ataupun jenis

klaim yang dilakukan peserta Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang. Sehingga beberapa data belum sempat untuk dirapikan sesuai dengan tanggal nomor dan golongan pekerjaan hingga jenis pensiun ataupun jenis klaim yang dilakukan peserta Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang.



(a) Tumpukan data peserta yang belum dirapikan



(b) Berkas peserta yang telah dirapikan

Sumber : PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang, 2019

### **Gambar 1.2 Berkas klaim peserta Taspen yang terletak di *Basement***

Permasalahan lain terkadang terjadi karena peserta Taspen tidak membawa berkas yang lengkap ataupun menyiapkan berkas yang sudah menjadi persyaratan saat melakukan klaim di PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang sehingga kejadian ini memakan waktu dalam proses pelayanan.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di PT.Taspen (Persero) Kantor cabang Palembang perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai “Kualitas Pelayanan PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang”

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Seberapa Baik Kualitas Pelayanan PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang?”.

**C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini mengenai Kualitas Pelayanan PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa baik tingkat kualitas Pelayanan PT.Taspen (Persero) yang diberikan kepada peserta Taspen.

**D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini mengetahui seberapa baik Kualitas Pelayanan PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang, maka diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:

**1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan berguna untuk mengembangkan dan memperkaya ilmu pengetahuan tentang Ilmu Administrasi Publik, khususnya konsentrasi Manajemen Publik serta dapat mengetahui mengenai kepuasan pelanggan dan pelayanan.

**2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai masukan bagi pihak – pihak yang terkait bagi PT.Taspen (Persero) untuk mengetahui kekurangan yang masih terlihat dalam melaksanakan pelayanan publik sehingga dapat memperbaikinya dikemudian hari dan menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan berkurangnya keluhan peserta Taspen dalam mendapatkan pelayanan, serta bagi Almamater sebagai bahan informasi penelitian yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*. 2001 Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- A Muwafik Saleh. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta : Pustaka Belajar.
- Atik, dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizens dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka:Belajar.
- Eprints.ums.ac.id*. diakses pada 23 November 2019. Pukul 13:45 WIB.
- Gasperz, Vincent, 2002. *Manajemen Bisnis Total (Total Quality Management)*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Gava Media:Yogyakarta
- Harrison – Walker, L. Jean. 2001. *The Measurement Of Word Of Mouth Communication and an Investigation of Service Quality and Customer Commitment as Potential Antecedents. Juornal of Service Research*.
- Hasibuan, Malayu S.P., 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hartanty., *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Hendra, Hermawan. 2018. PT.Taspen Akan Salurkan Uang Pensiun ke 13. <https://jateng.tribunnews.com> . diakses pada 20 November 2019. Pukul 12:31 WIB
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Raja Grafindo Persada.Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller., 2007. *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua Belas*. Jakarta : PT. Indeks.
- Marcel, Davidson. 2003. *Service Quality In Concept and Theory*. Published by American Press, USA.
- Nasution M.N. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ainggolan,Lia. 2018. *Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Rawat Inap Way Kandis Di Kota Bandar Lampung*.Skripsi : Universitas Sriwijaya
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Pratama,Hari. 2019. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kertapati Kota Palembang*. Skripsi : Universitas Sriwijaya.
- PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang 2019

PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang 2019. <https://www.taspen.co.id>

Diakses Kamis, 14 November 2019 Pukul 13:45 WIB.

Rasyid, Ryaas. 1998. *Makna Pemerintahan:Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Yarif Wantampone.

Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok : Penerbit Prenamedia Group.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Penerbit Alfabeta : Bandung.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta, CV. Bandung.

Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. PT.Grasindo:Jakarta.

Suwithi, Ni Wayan. 1999. *Pelayanan Prima (costumer care).Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan;* Jakarta.

Trilestari, E.W. 2004. *Model Kinerja Pelayanan Publik Dengan Pendekatan System Thinking and System Dynamics*. Disertasi. Jakarta:Universitas Indonesia.

Tse dan Wilton. 1988. *Kepuasan Pelanggan, Jilid 2. Edisi Ketiga*.PT.Indeks Kelompok Gramedia : Klaten