

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBAYARAN
PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL PT. TASPEN (PERSERO)
KANTOR CABANG JAKARTA SELATAN**

Novida Anggraini¹, Rezon Banyuaji²

Novida@dsn.moestopo.ac.id

Rezonbanyuaji19@gmail.com

Abstract

In realizing the improvement of the welfare of Civil Servants (PNS) as state officials and public servants who have the potential to greatly determine the smooth implementation of development, the government has established a system that can protect Civil Servants and improve the welfare of Civil Servants and their families. Namely with the issuance of PP. No. 10 of 1963 concerning Savings and Insurance for Civil Servants and pensions in order to guarantee and improve the welfare of Civil Servants in their old age. The method used in this study is a qualitative research method, so data analysis is carried out systematically, examining the problems under study, regulations or programs that are related to the material and also using interviews and observations or observations by first making interview guidelines. The results of this study indicate that the service quality of the Civil Servant Pension Payment Administration of PT. TASPEN (Persero) South Jakarta Branch Office towards TASPEN participants and recipients has been going well.

Keywords: Service Quality, Administration, Employees

Abstrak

Dalam mewujudkan peningkatan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai aparatur negara dan abdi masyarakat yang mempunyai potensi yang sangat menentukan kelancaran pelaksanaan pembangunan, maka pemerintah telah menetapkan sistem yang dapat melindungi Pegawai Negeri Sipil dan meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil dan keluarganya. Yaitu dengan keluarnya PP. No. 10 Tahun 1963 tentang Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Sipil dan pensiun dalam rangka menjamin serta meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil di hari tuanya. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif maka analisis data yang dilakukan secara sistematis, menelaah masalah yang diteliti, peraturan-peraturan atau program-program yang ada kaitannya dengan materi dan juga menggunakan wawancara serta observasi atau pengamatan dengan terlebih dahulu membuat pedoman wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jakarta Selatan terhadap peserta dan penerima TASPEN sudah berjalan dengan baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Administrasi, Pegawai

PENDAHULUAN

Pada hakekatnya tugas pokok dari organisasi publik adalah melayani dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga aparat pemerintah memiliki tanggung jawab kepada masyarakat, sehingga aparat pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan dapat memuaskan semua pihak. Pemerintah sangat berpengaruh terhadap akses-akses pelayanan tersebut. Jasa layanan yang

dikelola oleh pemerintah beraneka ragam, mulai dari pelayanan kesehatan, transportasi, listrik, dan penyediaan air minum serta bidang-bidang lain yang mampu diselenggarakan oleh swasta. Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh aparat pemerintah. Dalam proses pelaksanaan pelayanan tidak terlepas dari peranan pegawai atau aparat yang

memberikan pelayanan, bagaimanapun juga kedudukan dan peranan pegawai dalam setiap negara adalah sangat penting dan menentukan. Pegawai merupakan tulang punggung pemerintah dalam menyelenggarakan dan melaksanakan pembangunan untuk mencapai tujuan nasional.

Pentingnya kedudukan dan peranan pegawai negeri secara umum ditegaskan dalam Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian “Kedudukan dan peranan Pegawai Negeri adalah penting dan menentukan, karena Pegawai Negeri adalah unsur aparatur negara menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan dalam rangka usaha untuk mencapai tujuan nasional”. Mengingat kedudukan Pegawai Negeri sebagai pelaksana dan motor penggerak pembangunan maka kiranya perlu disadari terutama perihal kewajiban dan hak Pegawai Negeri Sipil (PNS). Menurut Undang-Undang Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999, Negara dan Pemerintah wajib menjaga persatuan dan kesatuan Republik Indonesia dan setiap Pegawai Negeri juga wajib menaati segala peraturan perundang-undangan yang berlaku serta melaksanakan tugas kedinasan yang dipercayakan kepadanya dengan penuh pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab.

Disamping kewajiban-kewajiban tersebut, Ditentukan juga hak-hak Pegawai Negeri menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 pasal 7 “Setiap Pegawai Negeri berhak memperoleh gaji yang layak sesuai dengan pekerjaan dan tanggung jawabnya”. Pada dasarnya setiap pegawai beserta keluarganya harus dapat hidup layak dari gajinya sehingga dengan demikian ia dapat melaksanakan tugas yang dipercayakan kepadanya. Sedangkan yang dimaksud dengan gaji adalah

sebagai balas jasa atau penghargaan atas kerja seseorang.

Dalam rangka mewujudkan peningkatan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai aparatur negara dan abdi masyarakat yang mempunyai potensi yang sangat menentukan kelancaran pelaksanaan pembangunan, maka pemerintah telah menetapkan sistem yang dapat melindungi Pegawai Negeri Sipil dan meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil dan keluarganya. Yaitu dengan keluarnya PP. No 10 Tahun 1963 tentang Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri yang kemudian dikenal dengan TASPEN. Dengan sistem tabungan yang bersifat asuransi maka pada akhir masa dinas baik karena telah mencapai usia pensiun, meninggal, atau karena sebab yang lain maka peserta TASPEN mendapatkan sejumlah uang yang dapat digunakan sebagai modal menikmati masa non-aktifnya sebagai Pegawai Negeri atau ahli warisnya bagi mereka yang meninggal dunia.

PT. TASPEN (Persero) adalah suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberi tugas untuk mengelola dan menyelenggarakan program asuransi social Pegawai Negeri Sipil dan pensiun dalam rangka menjamin serta meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil di hari tuanya. Hal ini diatur dalam PP. NO. 25 Tahun 1981 tentang Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil. Sedangkan menurut SK-18/DIR/2000 yang telah disempurnakan mengenai keputusan Direksi PT. Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) tentang prosedur kerja pengelolaan ada 3 (tiga) program yang dikelola oleh PT. TASPEN (Persero) cabang Jakarta Selatan, yaitu : Program Pensiun, Program Tabungan Hari Tua dan Program Asuransi Multiguna Sejahtera.

KAJIAN TEORITIS

Kualitas

Tjiptono dan Sunyoto (2012) mengatakan bahwa kualitas merupakan: “sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” Sunyoto (2012) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas. 5 Dimensi Kualitas Pelayanan (TERRA):

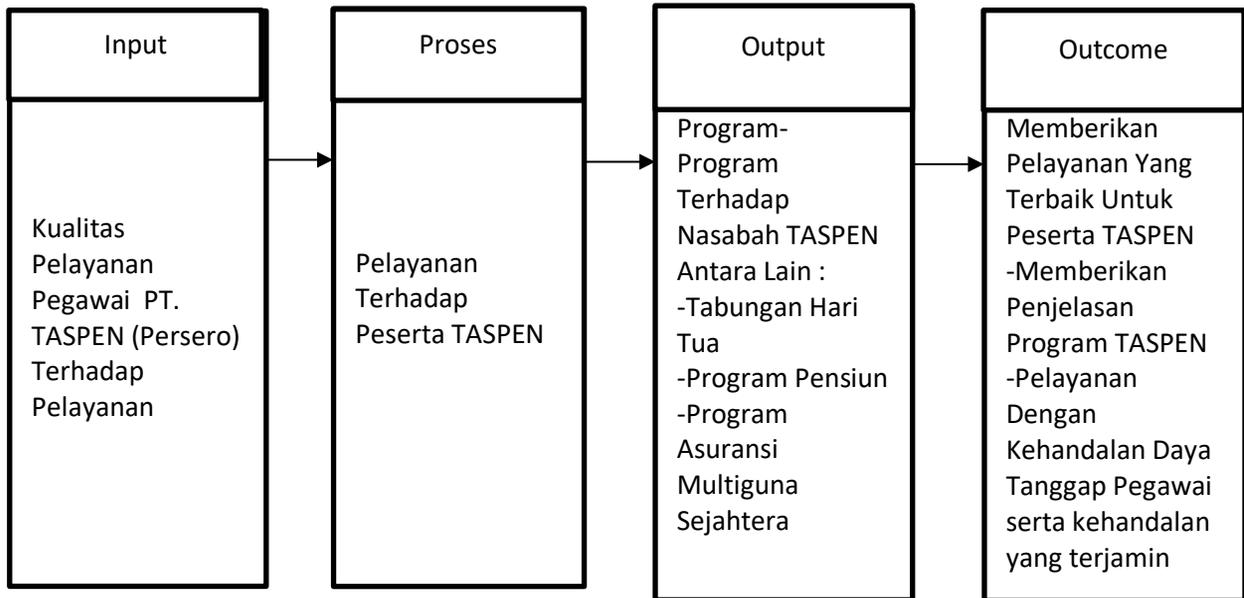
1. *Tangibility* – kewujudan, seberapa baik *physical evidence* yang ada pada layanan. Layout ruangan, kerapian frontline, kecanggihan alat, dan lain-lain

2. *Empathy* – seberapa baik staf pelayanan kita memahami kesulitan pelanggan. hal ini tercermin dari keramahannya, kemauan untuk mendengarkan keluhan dan layanan lain yang diberikan.
3. *Responsiveness* – kecepatan tanggapan, yaitu seberapa cepat staf kita menanggapi keluhan, permintaan produk, dan pemberian informasi.
4. *Reliability* – kehandalan, yaitu seberapa konsisten perusahaan memberikan kualitas seperti yang dijanjikan kepada pelanggan.
5. Yang terakhir, *Assurance* atau keyakinan, yaitu seberapa yakin pelanggan bahwa kita mampu mendeliver pelayanan dengan kualitas tertentu.

Administrasi

Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa Latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti “membantu, melayani, atau memenuhi”, serta *administratio* yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan, dan pemerintahan, pengelolaan”. Di Italia disebut *amministrazione* sedangkan di Prancis, Inggris, dan Amerika Serikat disebut *administration*. Pengertian tersebut kemudian berkembang mengikuti kemajuan ilmu pengetahuan dan perkembangan zaman. (Syafri, 2012:3).

Gambar
Kerangka Pemikiran



Sumber : Sunyoto.(2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*

METODELOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jakarta Selatan, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode Penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono,2009:1).

PEMBAHASAN

PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jakarta Selatan sebelum pindah berada di Ruko Grand Panglima Polim Kav. 37-38, Jl. Panglima Polim Raya, Pulo, Kebayoran Baru, RT.2/RW.1, Pulo, Kebayoran Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12160, Indonesia lalu sekarang pindah di Jl. Ampera Raya No.10, RT.2/RW.10, Ragunan, Kec. Ps. Minggu, Kota

Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12560. Wilayah Kerja KC Jakarta Selatan terdiri dari 10 Kecamatan dan 65 Kelurahan, serta mengelola Instansi Vertikal setingkat Kementerian sebanyak 11 Instansi dengan jumlah peserta 40.267 dan 3 SKPD yang berada di wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan dengan jumlah peserta 34.327. Kantor Cabang Jakarta Selatan juga melayani pensiunan sejumlah 33.643 orang dan bekerja sama dengan 18 Mitra Bayar dan 1 Kantor Pos.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa untuk menilai kualitas pelayanan suatu organisasi dapat dilihat dari penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diterimanya, baik yang sedang maupun yang pernah menggunakan jasa pelayanan yang pelayanan pada kantor PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jakarta Selatan tersebut. Jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pengguna jasa maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan memuaskan, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna jasa maka akan

menimbulkan kekecewaan dari pengguna jasa.

Berikut data yang diperoleh peneliti dari pengguna jasa maupun dari petugas pelayanan di kantor PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jakarta Selatan tentang pelayanan yang ada. Data ini telah di olah dan disajikan berdasarkan indikator masing-masing.

Penilaian terhadap suatu pelayanan yang berkualitas dapat dilakukan oleh para konsumen yang melakukan kontak personal secara langsung dengan pegawai PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jakarta Selatan yaitu *Customer Service* (CS). Dengan demikian para peserta TASPEN dapat melihat dan merasakan langsung cara kerja pegawai PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jakarta Selatan. Untuk selanjutnya kinerja pegawai ini akan dinilai dari Bukti langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati.

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan Administrasi Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil PT. TASPEN (PERSERO) Cabang Ampera Kota Jakarta Selatan sudah berjalan dengan sangat baik, hal ini dinilai dari berbagai indikator yaitu : Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tangkap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empaty*).

1. Bukti Langsung (*tangibles*)

Bukti langsung (*tangibles*) pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jakarta Selatan dapat dilihat dari ketersediaan sarana baik peralatan maupun perlengkapan kerja dan fasilitas penunjang yang ada untuk mempermudah dalam hal melayani peserta dan penerima pensiun. Selain itu, tersedianya jumlah pegawai yang sudah sangat baik semakin membuat proses pelayanan untuk nasabah TASPEN berjalan dengan baik.

2. Keandalan (*reliability*)

Keandalan (*reliability*) pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jakarta Selatan dapat dilihat dari kemudahan dan kesederhanaan dalam hal pengurusan segala hal yang berhubungan dengan ketaspenan. Selain itu para pegawai PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jakarta Selatan juga selalu berusaha untuk tidak melakukan kesalahan. Dana dengan program 5T (Tepat orang, Tepat Waktu, Tepat Jumlah, Tepat tempat dan Tepat administrasi) sejauh ini para pegawai PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jakarta Selatan telah membuktikan mampu memberikan pelayanan kepada peserta dan penerima pensiun dengan sebaik mungkin,

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jakarta Selatan dapat dilihat dari kesigapan para pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi pengurusan pensiun. Kesigapandalam memberikan pelayanan dibuktikan dengan kemauan pegawai untuk memberikan pelayanan dengan segera tanpa memandang status peserta tersebut berasal dari masyarakat biasa atau dari instansi tertentu. Selain itu terdapat pula faktor ketanggapan pegawai PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jakarta Selatan dalam membantu peserta dan penerima pensiun. Hal tersebut telah disesuaikan dengan semboyan pelayanan yang ada pada PT. TASPEN (Persero) yaitu SMART yang terdiri atas Senyum salam sapa, Mengabdikan dan melayani, Antusias, Rendah hati, serta Teliti dan tuntas.

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*assurance*) pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jakarta Selatan dapat dilihat sudah baik terampilnya para pegawai PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang

Jakarta Selatan baik dalam memberikan penjelasan terutama berkaitan dengan informasi ketaipenan maupun dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut ditunjang pula dengan diadakannya pelatihan-pelatihan kepada pegawai sehingga kemampuan yang dimiliki pegawai dapat ditingkatkan. Selain keterampilan pegawai jaminan lain yang diberikan oleh PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jakarta Selatan adalah sudah cukup memadainya sarana dan fasilitas yang disediakan meskipun masih diperlukan adanya penambahan dan pembenahan pada beberapa sektor. Jaminan tersebut merupakan salah satu upaya agar masyarakat pengguna jasa merasa nyaman dan percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. TASPEN (Persero).

5. Empati (*empaty*) pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jakarta Selatan dapat dilihat dari

kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi yang baik antara peserta dengan staf karyawan PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jakarta Selatan. Sebagai sarana komunikasi antara pengguna jasa (peserta/penerima pensiun) dengan pemberi jasa (pegawai) perlu ditunjang dengan adanya Prosedur Tetap Penanganan Pengaduan Masyarakat baik berupa kritik, saran, dan keluhan. Selain dengan adanya Prosedur Tetap Penanganan Pengaduan Masyarakat, sarana lain dapat diwujudkan dengan adanya pemberian angket secara rutin dari pihak PT. TASPEN (Persero) Kantor cabang Jakarta Selatan kepada peserta dan penerima pensiun yang nantinya akan digunakan sebagai sarana evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh seluruh staf pegawai PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jakarta Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Anggara, Sahya. (2012). *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung :CV Pustaka Setia
- Danang, Sunyoto.(2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Embisa, Rahniah. (2016) *EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL DI PT. TASPEN CABANG MANADO*. Manado : Universitas Sam Ratulangi
- Hardiansyah, (2011). *Teori Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Purnomo, Ridho, s, (2011). *Kualitas Pelayanan Administrasi PT.TASPEN (Persero) Cabang Madiun Terhadap Penerima TASPEN*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret

- Siagian, Sondang P. (2011). *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara
- Syafri, Wirman. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Cetakan Kelima)*. Bandung : PT RefikaAditam
- Torang, Syamsir. (2016). *Organisasi & Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuningsih, Anrifah. (2015). *KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL DI PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG UTAMA MAKASSAR*. Makassar : Universitas Hasannudi

Undang – Undang

Undang - Undang No. 11 Tahun 1969
Tentang Pensiunan Pegawai dan
Pensiunan Janda/Duda
Undang-Undang Nomor 8 tahun 1974
tentang pokok-pokok kepegawaian
Undang - Undang No. 43 Tahun 1999
Tentang Pokok - Pokok Kepegawaian
Undang - Undang No. 11 Tahun 1992
Tentang Dana Pensiun.
Undang - Undang No. 32 Tahun 2004
Tentang Pemerintah Daerah
Undang – Undang Bank Indonesia
No.23/1999