

PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN DI PT. TASPEN (PERSERO) CABANG SAMARINDA

Fetrya Zuzana

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan yang diberikan oleh PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda. Serta Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan standar pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara *library research* dan *field work research* yaitu observasi, wawancara langsung dengan responden dan laporan hasil evaluasi, arsip-arsip dan dokumen yang ada pada bagian pelayanan. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan teknik *accidental sampling*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian-kejadian, tanpa melakukan pengujian hipotesis. Analisis data model interaktif, yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*)

Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa secara umum, pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda dapat dikatakan belum berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan karena kurangnya informasi secara terbuka kepada masyarakat, sumber daya manusia yang kurang yaitu pelaksana pelayanan serta letak geografis Wilayah Provinsi Kalimantan Timur antara Kota/Kabupaten dihubungkan dengan fasilitas udara serta angkutan darat sehingga sulit terpenuhi pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Kata Kunci: Pelaksanaan, Standar Pelayanan

Pendahuluan

Pemerintah merupakan pencerminan kehendak untuk meningkatkan taraf Era globalisasi saat ini menuntut perusahaan dalam segala bidang, baik perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa maupun yang menghasilkan barang untuk bekerja lebih efektif dan efisien serta menghasilkan kualitas layanan prima. Tingkat kompetisi yang tinggi menuntut pula suatu perusahaan mengoptimalkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya, hal ini disebabkan oleh pengaruh yang kuat dari sumber daya manusia terhadap efektifitas dan efisiensi perusahaan. Pendekatan untuk meningkatkan daya saing melalui peningkatan produktivitas karyawan dalam era kompetisi yang semakin meningkat menjadi salah satu upaya kunci keberhasilan organisasi.

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : fetrya.zuzana@gmail.com

Sumber daya yang berkualitas merupakan hal mutlak yang harus dimiliki setiap negara, semakin besar kualitas sumber daya yang dimiliki suatu negara, semakin besar pula dampak positif terhadap perkembangan pembangunan suatu bangsa dalam berbagai bidang. Sumber daya yang berkualitas tidak terbatas pada penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi semata, melainkan juga sikap mental yang baik. Oleh karena itu, setiap negara berlomba berupaya meningkatkan kualitas pendidikan bangsanya. Dengan sistem pendidikan yang berkualitas akan melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas pula dan guna menjadi pelopor utama perkembangan pembangunan nasional.

Berdasarkan hasil observasi awal permasalahan yang ada diantaranya masih ditemukan pelaksanaan pelayanan yang masih kurang memuaskan dalam melayani masyarakat dalam pengurusan pensiun antara lain: Prosedur kepengurusan pensiun yang harus dipenuhi oleh calon pensiun, sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam pengurusannya, Waktu penyelesaian pelayanan kadang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan dalam 1 jam selesai untuk pemrosesan setelah dokumen diserahkan ke PT. TASPEN (Persero) dan masih kurangnya ketelitian dalam memberikan pelayanan dimana masih ada kesalahan dalam penginputan data peserta pensiun.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan, maka peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis lebih mendalam pelayanan yang diberikan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda kepada peserta sehingga peneliti mengambil penelitian yang berjudul “Pelaksanaan Standar Pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda”.

KERANGKA DASAR TEORI

Kebijakan Publik

Kebijakan merupakan serangkaian konsep tindakan yang diusulkan oleh seseorang atau sekelompok orang atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan menunjukkan hambatan-hambatan dan peluang, terhadap pelaksanaan tersebut dalam rangka mencapai suatu tujuan. freidrich (dalam lubis 2007:7)

Menurut Raksasatya dalam Lubis (2007:7) kebijakan adalah suatu taktik dan strategi yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan

Implementasi Kebijakan

Seperti yang diketahui bahwa implementasi merupakan suatu penerapan dari kebijakan yang telah diambil dan disepakati sebelumnya. implementasi kebijakan menurut Lester dan Stewart (2000:102) dipandang dalam pengertian luas, merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan.

Salusu (2005:409) mengemukakan bahwa implementasi ialah seperangkat kegiatan yang dilakukan menyusul suatu keputusan. Suatu keputusan selalu dimaksudkan untuk mencapai sasaran itu, diperlukan serangkaian aktivitas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah operasionalisasi dari berbagai aktivitas guna mencapai suatu sasaran tertentu.

Pelayanan Publik

Dalam tata bahasa, istilah pelayanan diambil dari kata Inggris “*service*” yang berasal dari kata *to serve* yang berarti melayani. Dalam sektor publik, *service* berarti melayani suatu jasa yang diperlukan oleh masyarakat dalam arti berbagai bidang seperti bidang kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, dan lain sebagainya.

Kurniawan (2005:5) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Standar Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanan menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003, sekurang-kurangnya meliputi: Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian Biaya pelayanan Produk pelayanan Sarana dan prasarana Kompetensi petugas.

Terdapat pendapat dari beberapa ahli yang berkaitan dengan standar pelayanan yang baik, memuaskan dan berkualitas, antara lain:

Menurut Moenir (2006:197-200) agar pelayanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka pelaku dalam hal ini petugas harus memenuhi 4 (empat) persyaratan pokok, yaitu: Tingkah laku sopan, dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

1. Cara menyampaikan, penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang harusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.
2. Waktu penyampaian, menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan.
3. Keramahmatan, hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun melalui perantara.

4. Tingkah laku sopan, dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

PT. TASPEN (Persero)

PT. TASPEN (Persero) merupakan salah satu perusahaan pemerintah yang bergerak dibidang jasa, dimana pelaksanaannya memberikan pelayanan kepada seluruh pensiun Pegawai Negeri Sipil dalam hal pengurusan pensiun, PT. TASPEN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam bidang jasa asuransi sosial bagi Pegawai Negeri Sipil yang melayani peserta dan sesuai dengan kebutuhan dengan tujuan memuaskan pesertanya, seiring berjalannya waktu perusahaan ini selalu berupaya meningkatkan pelayanan kepada peserta agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik. PT. TASPEN (Persero) juga menerapkan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk mencapai target mutu pelayanan tersebut diperlukan peran aktif dan kompetensi yang menunjang dari seluruh komponen perusahaan. PT. TASPEN (Persero) melayani masyarakat dalam kepengurusan pensiun dan Tabungan hari tua.

Definisi Konsepsional

Berdasarkan judul yang diangkat oleh penulis dalam penelitian ini maka definisi konsepsional dari penelitian ini adalah Pelaksanaan Standar Pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda adalah merupakan suatu tolok ukur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu metode yang digunakan untuk menemukan pengetahuan yang seluas-luasnya terhadap objek penelitian pada suatu saat tertentu. Widodo dan Mukhtar (dalam Suwardi 2002:56).

Lokasi penelitian penelitian ini dilaksanakan di kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda yang terletak di Jl. DI. Panjaitan No. 46 Samarinda.

Fokus Penelitian

Adapun fokus dari penelitian ini adalah :

1. Pelaksanaan standar pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda dengan indikator :
 - a. Prosedur Pelayanan
 - b. Waktu Penyelesaian
 - c. Biaya Pelayanan

- d. Produk Pelayanan
 - e. Sarana dan Prasarana
 - f. Kompetensi Petugas
2. Faktor yang menghambat dan mendukung pelaksanaan standar pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda.

Sumber Data

Dalam penelitian ini untuk memperoleh informasi atau data-data yang dianggap perlu dan mendukung, maka akan dibutuhkan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Informan berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim dalam penelitian walaupun bersifat informal Informan menurut Moleong (2002:90) adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Dalam penelitian ini informan menggunakan metode: *Teknik Purposive Sampling* Metode ini digunakan didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan bahwa informan yang telah ditetapkan memiliki kompetensi, pengetahuan yang cukup dan kredibilitas untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam pedoman wawancara Arikunto (2002:108). Ada pun orang yang menjadi *key informan* peneliti menetapkan Kepala Cabang yang dianggap paling mengetahui tentang PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda dan *Teknik Accidental Sampling* Metode ini digunakan sebagai teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel setelah selesai mengurus keperluannya di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda. Sedangkan yang menjadi *informan* masyarakat yang memanfaatkan pelayanan PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai saran dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku yang ada kaitiannya dengan judul dan pembahasan skripsi ini sebagai referensi.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut :
 - a. Observasi, yaitu penulis melakukan pengamatan langsung ke objek penelitian.
 - b. Wawancara, yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung dengan responden atau pihak lain yang berwenang guna melengkapi data.
 - c. Penelitian dokumen, yaitu dengan menggunakan data-data atau dokumen pada objek penelitian yang mendukung penelitian ini.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (penerjemah T. R. Rohidi, 2007:20), menggunakan analisis data model interaktif yang terdiri atas empat komponen, yaitu terdiri dari empat komponen yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda

PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Samarinda dibuka pada tanggal 2 Oktober 1988 dan mulai beroperasi pada Januari 1989. Waktu itu hanya mengelola THT (Tabungan Hari Tua) saja. Selanjutnya, dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan no 79/KMK.03/1990 tanggal 22 Januari 1990 melaksanakan pembayaran pensiun untuk seluruh Provinsi Kalimantan Timur. Pada awal beroperasi hingga Juli 1988 TASPEN Samarinda menyewa kantor yang terletak di Jalan Belibis Samarinda no 143. Kemudian menyewa kantor yang ke-2 di Jalan Ir. H. Juanda No. 200 sampai Juli 2005. Setelah menyewa kantor selama 19 Tahun, TASPEN Samarinda akhirnya memiliki gedung sendiri yang berlokasi di Jalan DI Panjaitan no 46. dan diresmikan pada tanggal 9 Januari 2007.

Prosedur Pelayanan

Dalam pelaksanaan pelayanan di kantor PT. TASPEN (Persero) dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan pelayanan publik maka diperlukan adanya suatu prosedur atau peraturan dalam hal ini yaitu untuk mengurus dan mengolah data pensiunan sehingga PT. TASPEN (Persero) berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Adapun hasil wawancara peneliti terhadap karyawan di TASPEN (Persero) Cabang Samarinda terkait prosedur yang ada. Berikut kutipan wawancara peneliti dengan Bapak Risman Darmadi selaku Kepala Cabang di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda yang juga sebagai *key informan* mengatakan bahwa :

“Prosedur pelayanan yang ada di TASPEN sudah sederhana, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh peserta pensiun. Dalam memberikan informasi kepada peserta TASPEN bekerja sama dengan instansi yang terkait dalam memberikan pemahaman tentang Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan dituangkan dalam SOP. Prosedur pelayanan di TASPEN dilakukan audit dilaksanakan 2 kali dalam setahun untuk mengevaluasi dan memperbaiki kegiatan.”(wawancara 8 Juli 2013)

Adapun wawancara terhadap masyarakat dalam prosedur pengajuan pensiun. Berikut kutipan wawancara penulis dengan pensiunan, yaitu Bapak Ricard Purnomo mengatakan sebagai berikut:

“Prosedur dalam mengurus pensiun cukup melengkapi berkas yang diminta oleh petugas, setelah semua lengkap maka disatukan dalam map dan menunggu antrian. Mengenai persyaratan pengajuan pensiun menurut saya sudah cukup mudah asalkan memenuhi persyaratan SKPP yang sudah diterbitkan. Persyaratan yang harus dipenuhi ada 13 item, jika sudah dapat memenuhi atau pun sudah lengkap langsung diserahkan ke bagian pelayanan dan langsung diproses. Selama ini saya tidak ada kesulitan dalam memenuhi persyaratan pensiunan karena sudah cukup jelas”... Namun ada yang sedikit kurang saya lihat informasi pelayanan, biasanya ada papan pengumuman tentang proses pelayanan”. (Wawancara 15 Juli 2013)

Dari hasil wawancara tentang prosedur pelayanan di kantor PT. TASPEN (Persero Cabang Samarinda tidak ditemukan kendala yang signifikan yang bisa merubah dan menghambat proses dari sistem itu sendiri. Namun informasi secara terbuka tentang alur pelayanan belum optimal karena tidak adanya alur pelayanan dalam bentuk bagan yang dipampang dalam ruangan pelayanan sebagai petunjuk bagi penerima pelayanan.

Waktu Pelayanan

Mengenai waktu penyelesaian pelayanan. Hal yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik menurut KEP/M.PAN/63/2003 adalah waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.

Hasil wawancara kepada bapak Risman Darmadi selaku Kepala Cabang di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda yang juga sebagai *key informan* mengatakan bahwa :

“Waktu yang diperlukan dalam proses pengurusan pensiun atau klim lainnya sudah terlaksana sesuai standar oprasional (SOP) diperlukan waktu maksimal 1 jam selesai setelah dokumen diserahkan kepetugas pelayanan. Ada kalahnya dipengaruhi oleh faktor eksternal yaitu pihak bank jika pensiun tersebut memiliki hutang banyak dan dokumen belum lengkap maka proses penyelesaian bisa lebih dari 1 jam tergantung permasalahan yang dihadapi”. (Wawancara 8 Juli 2013)

Adapun wawancara peneliti terhadap masyarakat dalam pengurusan pensiun hal ini dimaksud untuk mengetahui lebih jelas apakah hambatan yang dialami oleh peserta pensiun. Berikut kutipan wawancara penulis dengan pensiunan. Peneliti melakukan wawancara dengan salah satu anggota pensiun Bapak Syeni Nusila Edi mengatakan bahwa :

“Menurut saya waktu penyelesaian pelayanan sudah cukup baik. Setelah saya melengkapi semua persyaratan pensiunan dokumen saya serahkan ke petugas setelah mendapatkan nomor antrian dan langsung diproses oleh petugas pelayanan saya rasa petugas sudah memberikan pelayanan

tepat waktu kemungkinan yang menjadi kendala adalah berkas yang belum lengkap sehingga waktu penyelesaian pelayanan tertunda”. (Wawancara 24 Juli 2013)

Dari hasil wawancara kepada beberapa pensiun dan karyawan PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda, diketahui bahwa dalam keadaan normal pelayanan dalam pengurusan pensiun yang dilakukan di kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda dapat berjalan baik artinya disini baik dari peserta selaku pemohon pensiun dan karyawan selaku pemberi pelayanan sama-sama memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Namun berdasarkan hasil penelitian dilapangan dalam waktu penyelesaian produk pelayanan memang cukup baik hanya saja lama menunggu antrian jika banyak yang datang mengurus pensiun namun dalam penyelesaian pelayanan terlaksana sesuai dengan standar pelayanan yang di tetapkan oleh PT. TASPEN (Persero) dalam 1 jam selesai pemerosesan.

Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rincian dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum dan besaran dan tata cara pembayarannya. Kepastian dan rincian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di loket pembayaran. Untuk lebih dalam mengetahui mengenai biaya pelayanan yang ada di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda, maka peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat yang mengurus pensiun dan beberapa karyawan sebagai informan. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada bapak Risman Darmadi selaku kepala cabang di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda yang juga sebagai *key informan* mengatakan bahwa : “Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak dipungut biaya semua pelayanan yang kami berikan gratis”. (Wawancara 8 Juli 2013)

Kemudian penulis juga melakukan wawancara dengan Bapak Dedy Efendy selaku kepala seksi SDM mengatakan bahwa : “Biaya dalam pengurusan pensiun tidak ada, pelayanan yang kami berikan tidak ada pemungutan biaya dalam pengurusan pensiunan semua pelayanan yang ada di PT. TASPEN (Persero) gratis”. (Wawancara 29 Juli 2013)

Hasil wawancara dengan ibu Adji Maya dan 4 responden lainnya selaku *informan* mengatakan bahwa :

“Selama ini saya berurusan di PT. TASPEN tidak ada pungutan biaya sama sekali, sepeserpun saya tidak mengeluarkan uang. Selain itu sarana dan prasana yang ada di PT. Taspem sangat membantu dan membuat saya merasa nyaman dengan adanya fasilitas yang disediakan oleh PT. TASPEN dan untuk pelayanan, para pegawainya sangat sopan terhadap masyarakat yang ingin melakukan urusannya. Semua itu sangat membantu dan mempermudah saya untuk menjalankan keperluan saya di PT. TASPEN”. (wawancara 22 Juli 2013)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dalam hal ini tidak ditemukan permasalahan terkait dengan biaya pelayanan dalam proses pengurusan pensiun di kantor PT. TASPEN (Persero). Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat terlihat bahwa tidak ada pemungutan biaya dalam pengurusan pensiun yang artinya semua pelayanan yang diberikan oleh kantor PT. TASPEN (Persero) adalah gratis.

Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan salah satu indikator penelitian yang digunakan untuk melihat bagaimana hasil pelayanan yang diberikan PT. TASPEN (Persero) kepada pensiun. Untuk lebih mendalam mengetahui tentang hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, maka peneliti melakukan wawancara kepada karyawan dan beberapa pensiun sebagai informan.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan karyawan di kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda yaitu ibu Anne Roosfianti selaku Kepala Seksi Penetapan Klim mengatakan sebagai berikut :

“Kami selaku pemberi pelayanan kepada masyarakat di kantor ini sudah memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat hasil pelayanan yang diberikan sudah cukup baik kami juga selalu melakukan evaluasi setiap kegiatan”. (Wawancara 26 Juli 2013)

Berikut kutipan hasil wawancara terhadap pensiun yakni ibu Haryati mengatakan bahwa :

“Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan memuaskan saya selaku pensiun sudah cukup puas dengan hasil pelayanan yang diberikan, para karyawan sudah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik, saya sangat senang dengan pelayanan yang ada di PT. TASPEN karena hasil pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan.” (wawancara 18 Juli 2013)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa hasil pelayanan yang diterima oleh pensiun cukup baik dan memuaskan hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan pelayanan yang telah dijanjikan namun belum ada informasi secara terbuka kepada masyarakat tentang proses alur pelayanan.

Sarana dan Prasarana Pelayanan

Salah satu faktor yang dapat menunjang pelaksanaan pelayanan PT. TASPEN (Persero) adalah sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana juga merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu pemenuhan kebutuhan akan sarana dan prasarana kepada masyarakat perlu diperhatikan agar kinerja mereka juga

memberikan hasil yang berkualitas. Jika diperhatikan fasilitas yang ada di PT. TASPEN (Persero) sudah cukup memadai dalam memberikan pelayanan. Wawancara terhadap bapak Dedy Efendy selaku kepala seksi SDM mengatakan bahwa:

“Menurut saya tentang sarana dan prasarana yang ada di TASPEN sudah memadai seperti gedung yang bagus ruang pelayanan nyaman, terlihat lebih bersih dan rapi, disamping itu juga fasilitasnya lebih lengkap dan sangat menunjang dalam pelaksanaan pelayanan menurut saya tidak ada kendala dari segi sarana dan prasarana”. (wawancara 22 Juli 2013)

Berikut kutipan hasil wawancara terhadap pensiun yakni Bapak Ricard Purnomo mengatakan bahwa :

“Menurut saya untuk sarana dan prasarana sudah cukup baik semua fasilitas memadai dan mendukung dalam pelaksanaan pelayanan. Ruang tunggu yang sangat nyaman bersih dan rapi dan saya lihat semua petugas sudah memiliki komputer masing-masing dan saya rasa tidak ada permasalahan dari segi sarana”.(Wawancara 15 Juli 2013)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat diketahui bahwa dari segi kuantitas karyawan serta sarana dan prasarana pelayanan yang diberikan dan disediakan oleh pihak TASPEN sudah sangat memadai. Menurut hasil penelitian dilapangan tidak ditemukan masalah dari sektor sarana dan prasarana hal ini terkait dengan kualitas pelayanan TASPEN mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kompetensi Petugas Pelayanan

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat tanpa membuat kesalahan dan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku pemberi pelayanan. Kompetensi petugas adalah menjadi indikator dari penelitian ini guna melihat bagaimana kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berikut hasil kutipan beberapa pensiunan mengenai keterampilan dan keahlian dalam memberikan pelayanan. Berikut kutipan hasil wawancara mengenai kompetensi petugas pelayanan.

Berikut kutipan hasil wawancara terhadap beberapa pensiun yakni ibu Adji Maya mengatakan bahwa :

“Menurut saya kemampuan dan kecakapan petugas di kantor ini dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik saya merasa puas karena petugas mampu memberikan informasi secara spontan bahkan kemampuan berkomunikasi sudah sangat bagus”. (wawancara 22 Juli 2013)

Hasil wawancara dengan dengan bapak Ricard Purnomo sedikit berbeda selaku informan mengatakan bahwa :

“Menurut saya tentang kemampuan petugas sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarkat namun ada yang sedikit kurang saya liat informasi pelayanan, biasanya ada papan pengumuman tentang proses pelayanan". (Wawancara 15 Juli 2013)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada beberapa pensiun, peneliti juga melakukan wawancara kebeberapa karyawan yang berkerja di TASPEN khususnya bagian pelayanan. Berikut hasil kutipan wawancara mengenai kompetensi petugas pelayanan dengan bapak Risman Darmadi selaku Kepala Cabang PT. TASPEN (Perseo) Cabang Samarinda menyatakan bahwa: “Petugas yang ditempatkan sesuai dengan keterampilan dan kompetensi yang dimiliki. TASPEN selalu melakukan evaluasi kegiatan untuk melihat kepuasan penerima pelayanan”.

Faktor Pendukung dalam Pelaksanaan Standar Pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda

Faktor pendukung dalam pelaksanaan standar pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda sangat diperlukan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan mampu mengantisipasi hambatan yang ada. di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda petugas pemberi layanan memiliki semangat yang luar biasa walaupun kekurangan karyawan namun mereka mampu menjalankan tugas semaksimal mungkin. Faktor pendukung pelaksanaan standar pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda dari hasil wawancara dengan bapak Risman Darmadi selaku Kepala Cabang di kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda mengatakan bahwa :

“Faktor pendukung disini adanya peraturan pemerintah yang mendukung oprasional TASPEN ada praturan yang mempedomani dalam memberikan hak kepada peserta baik masih aktif maupun tidak aktif dan adanya kerja sama antara keryawan PT. TASPEN (Persero) dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan rasa tanggung jawab”. (Wawancara 8 Juli 2013)

Jadi berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis yang menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan standar pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda berupa adanya dukungan dari pemerintahan dalam melaksanakan kegiatan eksternal di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda ditambah lagi bentuk kerja sama, sehingga tugas dan kewajiban dapat dilaksanakan dengan baik. Kerja sama merupakan salah satu faktor yang penting yang bisa dilakukan oleh karyawan yang berkerja dalam satu organisasi yang terdiri dari berbagai macam orang dan kemudian dibentuk dalam satu tim untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebagai salah satu visi yang ingin dicapai oleh karyawan PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda.

Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Standar Pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda

Faktor penghambat Pelaksanaan Standar Pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda dapat dilihat dari hasil wawancara Bapak Risman Darmadi selaku Kepala Cabang di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda. sebagai *kei informan* menyatakan bahwa faktor penghambat pelaksanaan standar pelayanan sebagai berikut :

“Adapun kendala dalam pemberian pelayanan ada dua faktor yaitu faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal persyaratan SKPP dan BKN yang dikeluarkan oleh instansi terkait sering terjadi kesalahan sehingga penyelesaian pelayanan tertunda sedangkan faktor internal sumber daya manusia yang dimiliki oleh PT. TASPEN masih kurang seperti jumlah karyawan yang minim terutama dibagian *costumer service* jika masyarakat lama menunggu ”. (Wawancara 8 Juli 2013)

Hal yang hampir serupa juga dikatakan oleh bapak Dedy Efendy sebagai kepala seksi SDM mengatakan bahwa :

“Sumber daya manusia yang dimiliki oleh PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda masih kurang. Letak Geografis merupakan salah satu faktor penghambat pelaksanaan pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda mengingat kondisi geografis Wilayah Provinsi Kalimantan Timur antara Kota/Kabupaten dihubungkan dengan fasilitas udara, adapun perjalanan yang menggunakan fasilitas angkutan darat maupun sungai memerlukan waktu tempuh yang lama. Keberadaan kantor PT. TASPEN (Persero) hanya terdapat di ibu kota Provinsi Kalimantan Timur yaitu Samarinda, untuk terpenuhinya pelayanan yang terbaik kepada peserta sangat sulit dikarenakan keberadaan PNS tersebar di beberapa instansi/Setker/SKPD di wilayah Provinsi Kalimantan Timur. Maka untuk mewujudkannya diperlukan sinergi dalam pelayanan sehingga peserta/PNS yang akan mengurus haknya akan dirasakan lebih mudah”. (Wawancara 29 Juli 2013)

Pembahasan

Prosedur pelayanan disini berarti adanya sebuah proses atau skema jalur yang telah ditentukan dan ditetapkan untuk dilaksanakan secara konsisten demi terciptanya ketertiban dalam pengurusan pensiun di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda secara umum pelayanan yang dilaksanakan TASPEN mengacu kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Standar Pelayanan dan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan azas kepentingan umum, kepastian hukum, kepastian hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan

waktu dan kecepatan, kemudahan serta kejangkauan. Prosedur pelayanan membahas tentang tata cara pelayanan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan, penulis menganalisa bahwa prosedur pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda sudah mudah dilaksanakan oleh calon pemohon pensiun. Pelayanan pengurusan pensiunan tidak ada masalah yang berarti sepanjang mengacu pada prinsip kesederhanaan dalam arti tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan hanya saja banyak persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon pensiun ada baiknya penyederhanaan formulir agar optimal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Yang dimaksud waktu penyelesaian disini adalah tepat waktu dan janji, artinya secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan janji kepada pelanggan harus mampu memenuhi secara tepat sesuai apa yang telah dijanjikan dan dijadwalkan sehingga masyarakat yang telah memiliki ketergantungan tidak merasa dikecewakan. Ketepatan waktu merupakan jaminan bagi masyarakat sebagai penerima layanan karena ketepatan waktu memberikan kepastian kapan proses penyelesaian pelayanan dapat diselesaikan oleh petugas sehingga pelaksanaan pelayanan pemberian pelayanan kepada peserta pensiun dapat berjalan sesuai dengan harapan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan kepada pensiun sudah tepat waktu yang telah ditentukan yaitu 1 jam pelayanan, akan tetapi tidak adanya ketentuan waktu yang jelas dalam melengkapai persyaratan pensiunan.

Biaya pelayanan membahas mengenai segala biaya dan rincian sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayaran yang telah di tetapkan oleh undang-undang. Untuk mengetahui secara lebih mendalam mengenai mengenai biaya pelayanan yang ada di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda dalam melayani kebutuhan masyarakat, maka peneliti melakukan penelitian kepada beberapa pensiun, dan karyawan TASPEN.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan telah ditemukan bahwa tidak ada pemungutan biaya dalam pelayanan di PT. TASPEN (Persero) tidak disediakan loket untuk pembayaran dalam pengurusan pensiun petugas hanya menyampaikan bahwa tidak ada pemungutan biaya dalam pelayanan yang ada di PT. TASPEN (Persero).

Produk Pelayanan Hasil pelayanan dapat diukur melalui pelayanan yang diterima yaitu ketepatan, kelengkapan dan kerapian. Yang dimaksud dengan ketepatan disini adalah ketepatan hasil pelayanan yang diterima oleh pensiunan artinya terdapat kesesuaian antara pelayanan dijanjikan dengan hasil pelayanan yang diterima. Yang dimaksud dengan kelengkapan disini adalah kelengkapan dan ketelitian dalam melaksanakan tugasnya sehingga pemberian pelayanan tepat sasaran dan satu tujuan yang telah ditetapkan. Yang dimaksud dengan kerapian adalah kerapian dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan dan dari hasil wawancara bahwa produk pelayanan atau hasil pelayanan yang diberikan oleh PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda sudah memenuhi standar pelayanan.

Menurut Moenir (2006:197-200) agar pelayanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka pelaku dalam hal ini petugas harus memenuhi 4 (empat) persyaratan pokok, yaitu: Cara menyampaikan, penyampaian suatu hasil olahan, keramahtamahan dan tingkah laku sopan, dengan sopan santun orang akan merasa dihormati dan dihargai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan. Dapat disimpulkan bahwa hasil pelayanan yang diterima oleh pensiun cukup baik dan memuaskan hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan pelayanan yang telah dijanjikan.

Sarana dan prasarana pelayanan membahas tentang penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk lebih mendalam mengetahui tentang sarana dan prasarana, maka peneliti melakukan wawancara kepada peserta pensiun dan dan karyawan sebagai informan, serta kepala cabang sebagai *key informan*.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan, penulis dapat digambarkan bahwa PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda memiliki ruangan yang sangat nyaman dan fasilitas yang lengkap. Hal ini dapat dikatakan bahwa sarana dan prasarana dan tata letak ruangan pada bagian pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda sudah optimal dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bahwa untuk kompetensi petugas sudah cukup baik petugas sudah mampu bekerja sesuai dengan tanggung jawab dan telah memahami tugas dan fungsinya. Dari hasil penelitian dilapangan dapat terlihat bahwa secara garis besar para karyawan telah memahami tugas dan fungsi dari posisi mereka, mampu menciptakan suasana bersahabat bahkan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan.

PENUTUP

Pelaksanaan Standar Pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda.

Pelaksanaan standar pelayanan di PT. Taspem (Persero) Cabang Samarinda belum sepenuhnya terselenggara secara optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan pensiun bila ditinjau berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/2003 tentang standar pelayanan masih terlihat adanya kelemahan yang cukup berpengaruh pada prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan karena berbagai permasalahan efektifitas pelayanan dan mutu pelayanan. Sedangkan untuk indikator biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan serta kompetensi petugas pelayanan telah terselenggara dengan baik.

Prosedur Pelayanan pengurusan pensiun belum maksimal, kurangnya informasi secara terbuka kepada masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang prosedur pelayanan.

Waktu yang diperlukan dalam pengurusan pensiun kadang tidak sesuai dengan standar operasional (SOP) 1 jam pelayanan karena kurangnya kesiapan dan kelengkapan dokumen serta orang-orang yang berwenang.

Bahwa biaya dalam pengurusan pensiun tidak ada pemungutan biaya semua pelayanan dalam pengurusan pensiun gratis.

Hasil pelayanan yang diterima oleh peserta cukup memuaskan yang artinya sudah memenuhi standar pelayanan.

Sarana dan prasarana merupakan salah satu indikator penelitian yang digunakan untuk melihat bagai mana sarana dan prasarana yang ada di PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Cabang, karyawan serta peserta pensiun mengatakan bahwa fasilitas sudah cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada peserta.

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat tanpa membuat kesalahan, tepat waktu yaitu kompetensi petugas pelayanan yang menjadi indikator dari penelitian ini guna melihat bagaimana kemampuan dari karyawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penyelenggara pelayanan terkadang melakukan kesalahan namun segera ditindak lanjuti jika terjadi kesalahan.

Kepada masyarakat yang mengurus pensiun hendaknya mempersiapkan semua kelengkapan administrasi sebelum membawa kemeja petugas dan apabila mengalami kendala hendaknya bertanya kepada petugas agar semua jelas dan transparan.

Bagi kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Samarinda hendaknya mempublikasikan prosedur pelayanan dan alur pelayanan dalam bentuk bagan alir yang harus dipampang dalam ruangan pelayanan sebagai petunjuk bagi penerima pelayanan.

Daftar Pustaka

- Wahab, Abdul.2005.*Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Edisi Kedua. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bafadal, Ibrahim., 2003. *Manajemen Perlengkapan Sekolah (Teori dan Aplikasinya)*.,Bumi Aksara, Jakarta.
- Miles, Matthew. B. Dan A. Michel Huberman.2007. *Analisis Data Kualitatif* Jakarta: Universitas Indonesia
- Dunn, William., 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua.*, Gajah Mada University press, Yogyakarta.