

**PELAYANAN PENGURUSAN HAK TABUNGAN HARI TUA DAN  
PENSIUN BAGI PEGAWAI NEGERI SIPIL DI PT. TASPEN  
(PERSERO) CABANG SAMARINDA**

**Ricky Aprianus Marcus**

**eJournal Administrasi Negara  
Volume 3, Nomor 2, 2015**



## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : **Pelayanan Pengurusan Hak Tabungan Hari Tua dan Pensiun Bagi Pegawai Negeri Sipil Di PT. Taspen (Persero) Cabang Samarinda**

Pengarang : Ricky Aprianus Marcus

NIM : 1002015118

Program : S1 Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program S1 Administrasi Negara Fisip Unmul.

Samarinda, 05 Mei 2015

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**Dra. Rosa Anggraeiny, M.Si**  
**NIP. 19571014 198601 2 002**

**Dini Zulfiani, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 19781019 200604 2 003**

---

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH PROGRAM STUDI**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b> : eJournal Administrasi Negara	<b>Ketua Program Studi Administrasi Negara</b>
<b>Volume</b> : 3	
<b>Nomor</b> : 2	
<b>Tahun</b> : 2015	
<b>Halaman</b> : 646 - 660 (Genap)	<b><u>Drs. M.Z. Arifin, M.Si</u></b> <b>NIP. 19570606 198203 1 025</b>

## **PELAYANAN PENGURUSAN HAK TABUNGAN HARI TUA DAN PENSIUN BAGI PEGAWAI NEGERI SIPIL DI PT. TASPEN (PERSERO) CABANG SAMARINDA**

**Ricky Aprianus Marcus<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

***Ricky Aprianus Marcus***, “*Pelayanan Pengurusan Hak Tabungan Hari Tua Dan Pensiun Bagi Pegawai Negeri Sipil di PT.Taspen (Persero) Cabang Samarinda.*” Di bawah bimbingan Ibu Dra. Rosa Anggraeiny, M.Si, sebagai dosen pembimbing I dan Ibu Dini Zulfiani, S.Sos, M.Si sebagai pembimbing II.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Pengurusan Hak Tabungan Hari Tua dan Pensiun oleh PT. Taspen (Persero) Cabang Samarinda, serta mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam Pelayanan Pengurusan Hak Tabungan Hari Tua dan Pensiun di PT. Taspen (Persero) Cabang Samarinda berdasarkan indikator Kualitas Pelayanan Publik yang terbagi menjadi lima indikator, yaitu Ketersediaan Sarana Fisik Perkantoran (Tangibles), Keandalan Dalam Pelayanan (Reliability), Daya Tanggap Dalam Melayani (Responsiveness), Jaminan dan Kepastian (Assurance), dan Perhatian Terhadap Konsumen (Empathy).

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang menggambarkan Pelayanan Pengurusan Hak Tabungan Hari Tua dan Pensiun Bagi Pegawai Negeri Sipil di PT. Taspen (Persero) Cabang Samarinda. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pt. Taspen (Persero) Cabang Samarinda. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan penelitian kepustakaan, penelitian kelapangan yaitu dengan pengumpulan data melalui kegiatan observasi, penelitian, wawancara dokumentasi. Narasumber terdiri dari Kepala Seksi Umum dan SDM PT. Taspen (Persero) Cabang Samarinda, Staff Umum dan SDM, Staff Layanan dan Manfaat PT. Taspen (Persero) Cabang Samarinda, dan Peserta Taspen Samarinda. Dari data yang didapatkan, dianalisis dengan menggunakan analisis data model alir Miles dan Huberman.

Dari hasil penelitian didapat bahwa dalam Pelayanan Pengurusan Hak Tabungan Hari Tua dan Pensiun di PT. Taspen (Persero) Cabang Samarinda sudah mengalami perubahan ke arah yang semakin baik meskipun masih terdapat beberapa permasalahan seperti, kurangnya jumlah pegawai/petugas, sulitnya memberikan pelayanan ke wilayah-wilayah yang ada di Kalimantan Timur, serta kurangnya pengetahuan peserta mengenai hal-hal yang terkait pengurusan hak THT dan Pensiun.

***Kata kunci*** :*Pelayanan Publik, Tabungan Hari Tua dan Pensiun, Pegawai Negeri Sipil.*

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email : rickyam734@yahoo.co.id

## **PENDAHULUAN**

Dalam rangka pelaksanaan pembangunan nasional yang pada hakekatnya merupakan pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan seluruh masyarakat Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945, maka upaya untuk mewujudkan kehidupan yang layak bagi seluruh rakyat Indonesia merupakan kewajiban konstitusional yang harus dilakukan secara berencana, bertahap dan berkesinambungan. Sejalan dengan itu upaya memelihara kesinambungan penghasilan pada hari tua perlu mendapat perhatian dan penanganan yang lebih berdayaguna dan berhasilguna, demi tercapainya kehidupan yang layak dan sejahtera, terutama bagi Pegawai Negeri Sipil.

Dalam hal ini, telah berkembang suatu bentuk Jaminan Sosial yang ditujukan kepada para Pegawai atau Karyawan terutama Pegawai Negeri Sipil (PNS), yaitu Jaminan Hari Tua dan Pensiun yang mana merupakan suatu bentuk upaya dari Pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan Pegawai serta mewujudkan masa depan yang baik dan terjamin bagi Pegawai Negeri Sipil yang mana memiliki peran sebagai bagian dari aparatur pemerintah yang telah berjasa bagi bangsa dan negara.

Untuk itu, maka dibentuklah salah satu Badan Usaha Milik Negara yang diberikan tanggung jawab untuk mengelola Jaminan tersebut, dan perusahaan tersebut adalah PT. Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri atau lebih dikenal dengan sebutan PT. TASPEN (Persero).

PT. Taspen (Persero) Cabang Samarinda dibuka pada tanggal 2 Oktober 1988 dan mulai beroperasi pada Januari 1989 dan memberikan produk serta layanan berupa pengurusan Hak Tabungan Hari Tua dan Pensiun bagi peserta Taspen, dan adapun kriteria jenis layanan yang diberikan di Kantor PT. Taspen cabang Samarinda adalah pembayaran manfaat yang meliputi, pensiun pertama (baik itu pensiun sendiri maupun pensiun Janda/Duda), pembayaran Tabungan Hari Tua (THT), Asuransi Kematian, Uang Duka Wafat, pengajuan Klaim hingga pembuatan Kartu Peserta Taspen (KPT), dan yang menjadi peserta dalam pengurusan hak pensiunnya ini adalah Janda/Duda PNS, Yatim Piatu, dan orang tua dari PNS yang meninggal dunia sebelum menikah, yang disebut dengan Pensiun Orang Tua.

Namun dalam aktivitas penyelenggaraan pelayanannya tersebut kepada peserta yang datang mengurus, ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi, dan dari hasil observasi yang penulis lakukan permasalahan tersebut diantaranya adalah masih terbilang kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat terlihat dari beberapa permasalahan sebagai berikut :

- a. Waktu yang ditetapkan PT. Taspen dalam proses pelayanan adalah tidak lebih dari 1 jam, namun dalam pelaksanaannya, masih ditemukan waktu yang diperlukan untuk proses pelayanan pengurusan hak THT dan Pensiun ini lebih dari 1 jam.
- b. Masih minimnya pengetahuan masyarakat/peserta Taspen yang datang berurusan mengenai kepastian atau kejelasan waktu yang diberikan oleh

PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda dalam pengurusan hak Tabungan Hari Tua dan Pensiun.

Selain itu, berdasarkan hasil observasi penulis juga mengidentifikasi bahwa sekiranya perlu penambahan dan pendayagunaan sumber daya manusia (SDM) yang lebih efektif dan tepat guna, seperti, yaitu perlu ditambahkannya petugas pelayanan serta sarana operasional berupa loket layanan tambahan bagi peserta, terutama yang mempunyai urusan yang proses pengurusannya tidaklah panjang dan seharusnya tanpa nomor antrian sehingga tidak perlu menunggu giliran, seperti konsultasi, keperluan informasi dan kepentingan lainnya, mengingat bahwa rata-rata peserta yang datang berurusan sebagian besar adalah orang tua atau lanjut usia yang membutuhkan layanan yang lebih daripada orang-orang atau masyarakat pada umumnya sekaligus demi maksimalnya pelayanan yang diberikan.

Dari beberapa permasalahan diatas, maka penulis berusaha menggambarkan dan menjelaskan bagaimana pelayanan pengurusan hak Tabungan Hari Tua dan Pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil pada PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda yang pada akhirnya dapat memberikan informasi dan gambaran bagi masyarakat, khususnya peserta Taspen tentang proses pelayanan pengurusan Hak Tabungan Hari Tua dan Pensiun di PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan serta hal tersebut diatas, maka penulis tertarik ingin meneliti berkaitan dengan program THT dan Pensiun, dan mengangkat judul tentang **"Pelayanan Pengurusan Hak Tabungan Hari Tua dan Pensiun Bagi Pegawai Negeri Sipil di PT. Taspen (Persero) Cabang Samarinda"**.

### ***Rumusan Masalah***

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis sampaikan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan pengurusan hak Tabungan Hari Tua dan Pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil di PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda?
2. Kendala-kendala yang dihadapi serta menghambat dalam pelayanan pengurusan hak Tabungan Hari Tua dan Pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil di PT. Taspen (Persero) Cabang Samarinda ?

### ***Tujuan Penelitian***

Sesuai perumusan masalah yang di kemukakan diatas maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan pengurusan hak Tabungan Hari Tua dan Pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil di PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi serta menghambat dalam pelayanan pengurusan hak Tabungan Hari Tua dan Pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil di PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda.

### ***Manfaat Penelitian***

Hasil penelitian ini diharapkan akan dapat berguna sesuai dengan sebagaimana berikut:

1. Secara Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan konsep-konsep atau teori-teori mengenai pelayanan pengurusan hak Tabungan Hari Tua dan Pensiun Pegawai Negeri Sipil.
2. Secara Praktis
  - a. Sebagai bahan masukan, jawaban atau pendapat untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi pemerintah dalam hal ini Kantor PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda dalam mempelajari dan memecahkan masalah terkait pelayanan pengurusan hak Tabungan Hari Tua dan Pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil.
  - b. Sebagai bahan informasi bagi pihak lain yang berkepentingan ingin menggunakan hasil penelitian sebagai bahan perbandingan terkait pelayanan pengurusan hak Tabungan Hari Tua dan Pensiun Pegawai Negeri Sipil.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Pengertian Pelayanan Publik***

Menurut Agung Kurniawan (2005:6), 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.

Selanjutnya, menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:19) pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

### ***Pengertian Tabungan Hari Tua***

Menurut Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 1981 tentang asuransi sosial Pegawai Negeri Sipil bahwa, Tabungan Hari Tua adalah merupakan Program Asuransi Dwiguna yang dikaitkan dengan usia pensiun ditambah dengan Asuransi Kematian. Dalam penjelasan pasal 1 Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 1981 tentang pengertian asuransi Dwiguna, dijelaskan bahwa, adalah merupakan jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan bagi peserta pada waktu mencapai usia pensiun atau bagi ahli warisnya pada waktu meninggal dunia sebelum mencapai masa pensiun. Dan adapun selanjutnya Asuransi Kematian (ASKEM) yang mana merupakan asuransi jiwa seumur hidup bagi peserta dan istri/suami serta merupakan asuransi berjangka bagi anak peserta yang belum mencapai usia 21 tahun atau 25 tahun. Asuransi kematian merupakan tambahan nilai manfaat tanpa adanya tambahan iuran.

### ***Pengertian Pensiun***

Mengenai pengertian tentang pensiun, menurut pasal 10 UU 8/1974 tentang pokok-pokok kepegawaian mengemukakan bahwa ialah jaminan hari tua yakni, adalah jaminan yang diberikan sebagai balas jasa terhadap pegawai negeri yang telah bertahun-tahun mengabdikan kepada negara.

### ***Pengertian Pegawai Negeri Sipil***

Definisi Pegawai Negeri Sipil ditetapkan dalam pasal 1 huruf a Undang-undang No. 8 tahun 1974 dengan perumusan sebagai berikut:

“Mereka yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan diangkat oleh pejabat yang berwenang (Kepala Badan Kepegawaian Negara) dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri/tugas lainnya yang ditetapkan berdasarkan suatu peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

### ***Definisi Konsepsional***

Pelayanan pengurusan hak Tabungan Hari Tua dan Pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil di PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda, adalah suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh PT. Taspen (Persero) yakni melayani, mengurus dan memberikan hak berupa pencairan atau pembayaran dana pensiun serta hak-hak lainnya kepada peserta atau calon penerima pensiun sebagai Jaminan di hari tuanya, terutama Pegawai Negeri Sipil kota Samarinda yang telah mencapai usia pensiun dalam memberikan pengabdian kepada Negara.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Menurut Moleong (2002:2) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang bersifat ilmiah, yang bergantung pada suatu pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri yang berhubungan dengan orang-orang, latar dan perilaku secara holistik (utuh). Dalam definisi ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi dalam variabel atau hipotesis, tetapi memandang bagian dari suatu keutuhan.

Menurut Sukmadinata (2006:72) menjelaskan Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Dalam definisi ini fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya.

### ***Fokus Penelitian***

Fokus penelitian ini merupakan batasan-batasan kajian dari variable yang diangkat dalam penelitian ini. Adapun fokus dalam penelitian tentang pelayanan pengurusan hak Tabungan Hari Tua dan Pensiun bagi Pegawai Negeri



Pelayanan Pengurusan Hak Tabungan Hari Tua Dan Pensiun (Ricky Aprianus Marcus) Sipil di PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda antara lain adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan pengurusan THT dan Pensiun :
  - a. *Tangibles* (Ketersediaan Sarana Fisik Perkantoran)
  - b. *Reliability* (Keandalan Dalam Pelayanan)
  - c. *Responsiveness* (Daya Tanggap Dalam Melayani)
  - d. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)
  - e. *Emphaty* (Perhatian Terhadap Konsumen)
2. Kendala-kendala yang menjadi penghambat dalam pelayanan pengurusan hak THT dan Pensiun.

### ***Sumber dan Jenis Data***

Dalam penelitian ini, pemilihan narasumber dilakukan melalui teknik *Purposive Sampling*. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2009 : 53-54) teknik *Purposive Sampling* adalah menentukan subjek/objek sesuai tujuan, teknik sampling ini digunakan dengan pertimbangan pribadi yang sesuai dengan topik penelitian, peneliti memilih subjek/objek sebagai unit analisis yang berdasarkan kebutuhannya dan menganggap bahwa unit analisis tersebut representatif, serta teknik *Accidental Sampling*, yaitu terdiri atas kelompok individual yang siap dan layak. *Accidental Sampling* dalam hal ini adalah penggunaan jasa sehat terdiri dari semua orang yang mau diwawancarai.

Menurut Sugiyono (2009 : 62) sumber data terbagi menjadi dua yaitu:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau ada hubungannya dengan objek melalui tanya jawab atau wawancara secara langsung dengan menggunakan pedoman wawancara sesuai dengan fokus penelitian yang penulis teliti. Adapun sumber data dalam penelitian ini antara lain:
  - a. *Key informan* adalah Kepala Seksi Umum dan SDM di Kantor PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda.
  - b. *Informan* adalah staff atau pegawai di kantor PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda dan peserta Taspen.
2. Data Sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar dari peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli. Penulis peroleh melalui sumber informan, yakni :
  - a. Dokumen-dokumen, Arsip-arsip dan laporan – laporan PT. Taspen.
  - b. Buku-buku ilmiah, hasil penelitian yang relevan dengan fokus penelitian.
  - c. Internet.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Adapun teknik pengumpulan data di lapangan dilakukan penulis dengan cara sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu cara pengumpulan data dengan mengadakan penelitian langsung.

2. Wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab untuk melengkapi keterangan-keterangan yang berkaitan dengan penelitian ini.
3. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumen sebagai sumber data.

### ***Teknik Analisis Data***

Penelitian ini mempergunakan analisis kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan serta menjelaskan data yang telah diperoleh yang selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya.

Dan adapun penjelasan tentang empat (4) komponen mengenai analisis data deskriptif kualitatif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiono (2009 : 91-100), sebagai berikut:

1. Tahap Pengumpulan data yaitu Proses memasuki lingkungan penelitian dan melakukan pengumpulan data penelitian.
2. Tahap Reduksi Data yaitu Proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerderhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan.
3. Tahap Penyajian Data yaitu Penyajian informasi untuk memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan.
4. Tahap Penarikan Kesimpulan/Verifikasi yaitu penarikan kesimpulan dari data yang telah dianalisis.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Keadaan Geografis Kota Samarinda***

Kota Samarinda merupakan ibukota Provinsi Kalimantan Timur dan secara langsung berbatasan dengan Kabupaten Kutai Kartanegara dengan batas wilayahnya yaitu di sebelah Utara dengan Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Anggana dan Sanga-Sanga Kabupaten Kutai Kartanegara. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Muara Badak Tenggara Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara (BAPPEDA Kota Samarinda, 2013).

Kota Samarinda memiliki luas wilayah 718.000 km<sup>2</sup> dan terletak antara 117<sup>0</sup>09'00'' Bujur Timur dan 117<sup>0</sup>18'14'' Bujur Timur serta di antara 00<sup>0</sup>19'02'' Lintang Selatan dan 00<sup>0</sup>42'34'' Lintang Selatan. Akhir tahun 2010 Kota Samarinda dibagi menjadi 10 kecamatan yaitu, Kecamatan Palaran, Samarinda Ilir, Samarinda Kota, Sambutan, Samarinda Seberang, Loa Janan Ilir, Sungai Kunjang, Samarinda Ulu, Samarinda Utara, dan Sungai Pinang. Sedangkan jumlah desa di Kota Samarinda sebanyak 53 Desa (BPS Kota Samarinda, 2012:31).

### ***Hasil Penelitian***

#### **Pelayanan Pengurusan Hak Tabungan Hari Tua Dan Pensiun**

##### ***Ketersediaan Sarana Fisik Perkantoran (Tangibles)***

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan diperoleh bahwa sarana dan prasarana operasional bagi pegawai/staff pelayanan seperti perangkat/alat kerja dan lain-lainnya, maupun sarana dan prasarana bagi peserta PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda yang datang berurusan seperti ruang tunggu, kursi tunggu, media hiburan dan lain-lainnya sudah dirasa cukup memadai dan telah sesuai dengan standar dalam pelayanan, terutama bagi para pensiunan yang rata-rata adalah orang tua, namun sebagian peserta masih ada yang berpendapat bahwa masih perlunya dilakukan pembenahan, seperti perlunya ditambahkan lagi loket layanan dan petugas pelayanannya (*Costumer Service*) demi pelayanan yang lebih cepat dan lebih maksimal.

##### ***Keandalan Dalam Pelayanan (Reliability)***

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, maka diperoleh keterangan mengenai standar waktu penyelesaian yang tidak lebih dari 1 (satu) jam dalam pelayanan pengurusan hak Tabungan Hari Tua (THT) dan Pensiun di PT. Taspen (Persero) Cabang Samarinda belum terealisasi secara maksimal atau belum sesuai target, disamping itu informasi mengenai kepastian waktu penyelesaian ini juga masih belum diketahui oleh peserta sehingga peserta tidak tahu seperti apa yang seharusnya pelayanan yang diperoleh mereka.

##### ***Daya Tanggap Dalam Melayani (Responsiveness)***

Berdasarkan hasil wawancara terkait indikator daya tanggap dalam melayani (*Responsiveness*), maka didapatkan gambaran bahwa, pegawai/petugas layanan di PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda dalam melayani komplain dan permasalahan yang ada selama memberikan pelayanannya kepada peserta sudah terbilang tanggap, cepat dan akurat sehingga mampu memberikan penyelesaian atau perbaikan terhadap segala permasalahan atau kendala secara cepat dan tepat yang dialami oleh peserta selama dalam pengurusan hak Tabungan Hari Tua (THT) dan Pensiun.

##### ***Jaminan Dan Kepastian Dalam Pelayanan (Assurance)***

Dari hasil keseluruhan wawancara, maka penulis mendapatkan keterangan bahwa di dalam pemberian/penyampaian produk dan jasanya kepada peserta, pegawai/petugas layanan yang ada di PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda ini dibekali pelatihan wajib demi meningkatkan kemampuan, keterampilan serta pengetahuan yang baik sesuai dengan tugas dan fungsinya sehingga mampu menjalankan masing-masing tugas dan fungsinya dengan maksimal dan jika ada peserta yang belum mengerti dan menginginkan informasi, para pegawai/petugas layanan pun akan mampu untuk menjelaskan dan membuat peserta paham akan apa yang belum dimengerti sebelumnya terkait pengurusan hak Tabungan Hari Tua (THT) dan Pensiun.

### ***Perhatian Terhadap Konsumen (Emphaty)***

Dari hasil keseluruhan wawancara penulis kepada beberapa narasumber mengenai indikator perhatian terhadap konsumen (*Emphaty*), maka didapatkan keterangan bahwa, sikap tanggap dan mengerti serta perhatian terhadap segala kebutuhan, ataupun kendala yang peserta alami sudah menjadi bagian penting dari pelayanan yang diberikan oleh PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda sehingga mampu memahami dan mengerti dan berkeinginan untuk memenuhi segala kebutuhan dari peserta. Selain itu, para peserta pun juga sudah dapat merasakan dan memberikan penilaian yang positif terhadap pegawai/petugas layanan yang ada di PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda.

### ***Kendala – Kendala Yang Dihadapi Serta Menghambat Dalam Pelayanan Pengurusan Hak Tabungan Hari Tua Dan Pensiun***

Berdasarkan keterangan yang penulis dapatkan dari data wawancara, dapat disimpulkan bahwa yang masih menjadi kendala atau penghambat bagi PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda dalam melaksanakan tugas dan fungsinya ini adalah dari sisi penyampaian pelayanan dan penyebaran informasi kepada peserta mengenai pengurusan hak-hak Tabungan Hari Tua (THT) dan Pensiun yang berada diberbagai wilayah di Kalimantan Timur, yang mana jika dilihat dari keadaan wilayah Kalimantan Timur yang luas dan terdapat banyak daerah yang bermedan sulit dijangkau, sehingga pelayanan prima yang diharapkan masih belum dapat terealisasikan secara maksimal. Dan disisi lain juga yaitu mengenai standar waktu penyelesaian yang masih belum tepat waktu diidentifikasi sekiranya bahwa ada hubungannya dengan kesalahan teknis yang tidak terduga sehingga perlu diberikan perhatian khusus dan pembenahan berupa perbaikan danantisipasi terhadap hal yang tidak terduga tersebut agar pola pelayanan yang tidak lebih dari 1 (satu) jam dapat terealisasikan dengan maksimal.

### **Pembahasan**

#### ***Pelayanan Pengurusan Hak Tabungan Hari Tua Dan Pensiun Ketersediaan Sarana Fisik Perkantoran (Tangibles)***

Berdasarkan dari teori Berry, Zeithaml, dan Parasuraman dalam Pasolong (2008 : 135), menyebutkan bahwa *Tangibles*, artinya kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan lainnya. Oleh karena itu, sarana dan prasarana merupakan termasuk dalam indikator untuk mengukur kualitas suatu pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara secara keseluruhan yang penulis lakukan dengan sejumlah narasumber serta pengamatan langsung, didapatkan keterangan bahwa, baik sarana dan prasarana bagi operasional kerja maupun untuk peserta yang datang mengurus yang ada di Kantor PT. Taspen (Persero) Cabang Samarinda sudah dirasa memadai, seperti fasilitas diruang tunggu yang meliputi, kursi tunggu, pendingin udara (AC) serta media hiburan (Televisi) dan juga beberapa fasilitas pendukung lainnya seperti tempat fotocopy, dan tempat khusus charger handphone yang merupakan bentuk kepedulian serta pemenuhan akan

kebutuhan peserta yang datang mengurus yang diberikan oleh PT. Taspen (Persero) Cabang Samarinda, sehingga menciptakan kenyamanan bagi peserta selama berurusan.

Namun meskipun sudah dirasa sangat memadai, masih ada peserta yang berpendapat bahwa akan lebih baik lagi jika PT. Taspen (Persero) Cabang Samarinda menambahkan sarana operasional berupa loket layanan, karena dirasa akan lebih menunjang pelayanan yang diberikan, sebab antrian yang lama masih dirasakan oleh beberapa peserta, terutama bagi peserta yang kondisinya sudah lanjut usia atau tua dan yang datang hanya untuk sekedar mendapatkan informasi lebih lanjut atau ingin berkonsultasi mengenai masalah pengurusan pensiun yang dialaminya yang mungkin sebaiknya tidak perlu untuk antri untuk mendapatkan pelayanan tersebut. Dan hal ini tentunya akan sangat mempengaruhi pelayanan prima yang diberikan.

### ***Keandalan Dalam Pelayanan (Reliability)***

Keandalan dalam Pelayanan (*Reliability*) menurut Berry, Zeithaml, dan Parasuraman dalam Pasolong (2008 : 135) yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

Aspek-aspek atau indikator-indikator yang menyangkut keandalan dalam pelayanan disini adalah diantaranya keadaan dan jumlah pegawai/petugas pelayanan untuk menjalankan tugas dan fungsi dari suatu instansi atau perusahaan, kedisiplinan pegawai/petugas pelayanan dalam bekerja, persyaratan dan mekanisme yang ditetapkan dalam pelayanan, standar waktu penyelesaian dari awal pelayanan hingga akhir pelayanan hingga cara atau media yang digunakan dalam memberikan layanan dalam suatu instansi atau perusahaan tersebut.

Berdasarkan keterangan yang diperoleh dari hasil penelitian wawancara secara keseluruhan yang penulis lakukan, bahwa terkait indikator keandalan dalam pelayanan (*Reliability*), dari beberapa aspek tidak mengalami permasalahan, namun dari sisi keadaan jumlah pegawai yang keseluruhannya berjumlah 20 orang, meskipun bagi peserta tidak menjadi masalah dan sudah dirasa cukup-cukup saja, akan tetapi pihak PT. Taspen (Persero) Cabang Samarinda tidak memungkiri bahwa jumlah personil/SDM yang ada saat ini masih sangat kurang untuk memberikan pelayanan secara optimal dikarenakan jumlah pegawai yang semuanya berjumlah 20 orang tersebut belum sebanding dengan keadaan jumlah peserta yang datang berurusan setiap harinya ke PT. Taspen (Persero) Cabang Samarinda, serta dari sisi penyampaian informasi dan pelayanan kepada peserta Taspen di berbagai wilayah di provinsi Kalimantan Timur khususnya kota Samarinda masih jauh dari yang diharapkan dikarenakan kondisi geografis Kalimantan Timur yang banyak terdiri dari wilayah-wilayah yang jauh dan medan yang sulit untuk dijangkau sehingga penyebaran informasi dan pelayanan menjadi terhambat. Serta adapun terkait kepastian atau kejelasan waktu penyelesaian dari awal pengurusan hingga akhir pengurusan hak Tabungan Hari Tua (THT) dan Pensiun ini masih ditemukan belum sesuai dengan target

atau pola pelayanan yang tidak lebih dari 1 (satu) jam yang diterapkan oleh PT. Taspen (persero) Cabang Samarinda, dan dari hasil observasi dan penelitian yang penulis lakukan bahwa masih banyak peserta yang tidak tahu akan informasi mengenai kejelasan waktu penyelesaian tersebut.

### ***Daya Tanggap Dalam Melayani (Responsiveness)***

Sesuai dengan teori Berry, Zeithaml, dan Parasuraman dalam Pasolong (2008 : 135) yang juga menjadi landasan teori dari fokus penelitian yang penulis ambil, daya tanggap dalam melayani (*Responsiveness*) adalah suatu keinginan, kesadaran serta kesanggupan dalam menyediakan pelayanan secara tanggap, cepat dan tepat dan tentunya dalam melayani.

Berdasarkan hasil penelitian serta wawancara yang penulis lakukan, didapatkan keterangan bahwa, dalam memberikan layanannya kepada peserta Taspen yang datang berurusan, pegawai/petugas layanan PT. Taspen (Persero) Cabang Samarinda telah dirasa sangat tanggap dan cepat dalam melayani, terutama dalam mengatasi dan menyelesaikan segala kekurangan atau kesalahan yang dialami oleh peserta selama mengurus sehingga peserta yang mengalami permasalahan dan kekurangan seperti pada berkas, dokumen atau lampiran segera diatasi dan diselesaikan.

### ***Jaminan Dan Kepastian Dalam Pelayanan (Assurance)***

Menurut Berry, Zeithaml, dan Parasuraman dalam Pasolong (2008 : 135), jaminan dan kepastian atau (*assurance*) yang dimaksudkan disini adalah yakni, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan dan menumbuhkan kepercayaan konsumen.

Berdasarkan keterangan dari hasil wawancara dan penelitian, penulis memperoleh keterangan bahwa, dalam rangka pemberian pelayanan prima PT. Taspen (Persero) Cabang Samarinda menerapkan suatu sikap dalam melayani yang terdiri dari yaitu, salam, senyum dan sapa (3S) yang mana merupakan hal yang wajib dilakukan oleh setiap pegawai terutama petugas layanan yang berinteraksi langsung dengan peserta yang datang mengurus serta untuk lebih menunjang keterampilan dan pengetahuan tiap-tiap pegawai/petugas layanan, PT. Taspen (Persero) mewajibkan seluruh pegawainya untuk mengikuti pelatihan wajib yang dilaksanakan tiap 8 (delapan) jam sekali selama setahun yang tentunya telah disesuaikan dengan tugas dan fungsinya masing-masing, dan tentunya hal ini telah terlihat oleh peserta, sehingga pesertapun merasakan dan berpendapat bahwa pegawai/petugas layanan di PT. Taspen (Persero) Cabang Samarinda memiliki sikap dan etika yang baik serta integritas dalam memberikan layanan.

### ***Perhatian Terhadap Konsumen (Emphaty)***

Yang dimaksud dengan perhatian terhadap konsumen (*Emphaty*) disini sesuai dengan teori Parasuraman dalam Hessel (2005:216-217) yaitu, meliputi kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dari hasil wawancara dan penelitian yang penulis lakukan, didapatkan keterangan bahwa, dalam memberikan produk/jasa layanannya berupa pengurusan dan pemberian hak Tabungan Hari Tua (THT) dan Pensiun kepada peserta Taspen PT. Taspen (Persero) Cabang Samarinda menyediakan suatu unit kerja yang memiliki tugas dan fungsi yaitu untuk menangani setiap keluhan-keluhan dari pelanggan/peserta tanpa menunda-nunda serta bersedia untuk menjawab dan memberi *follow-up* kepada peserta secara mendetail yang kemudian akan menjadi informasi yang berharga bagi pihak PT. Taspen (Persero) Cabang Samarinda untuk mengoreksi dan melakukan perubahan kearah yang lebih baik demi mewujudkan pelayanan yang melebihi harapan peserta. Dan dilain pihak yaitu dari pihak peserta melihat bahwa PT. Taspen (Persero) Cabang Samarinda tanggap dan mengerti akan kebutuhan dari para pesertanya jika dilihat dari sisi fasilitas yang disediakan yaitu seperti disediakannya kursi roda bagi peserta yang sudah tidak mampu berjalan dengan baik mengingat kondisi peserta Taspen sendiri didominasi oleh orang-orang yang sudah tua atau lansia (lanjut usia).

### ***Kendala-kendala yang Dihadapi Serta Menghambat Dalam Pelayanan Pengurusan Hak Tabungan Hari Tua Dan Pensiun***

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian secara keseluruhan, maka dapat disimpulkan bahwa yang masih menjadi kendala atau penghambat bagi PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda dalam melaksanakan tugas dan fungsinya ini adalah dari sisi penyampaian pelayanan dan penyebaran informasi kepada peserta mengenai pengurusan hak Tabungan Hari Tua (THT) dan Pensiun yang berada diberbagai wilayah di Kalimantan Timur, yang mana jika dilihat dari keadaan wilayah Kalimantan Timur yang luas dan terdapat banyak daerah yang bermedan sulit dijangkau, sehingga pelayanan prima yang diharapkan masih belum dapat terealisasikan secara maksimal serta tingginya gangguan pada sistem jaringan yang ada di PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda yang otomatis membuat pelayanan yang sedang berlangsung menjadi terhambat sehingga pengurusan yang seharusnya tidak lebih dari 1 jam menjadi lebih dari 1 jam.

Namun, yang penulis juga dapatkan dari hasil observasi penelitian serta dari hasil wawancara kepada peserta sendiri adalah kurangnya informasi yang diketahui oleh peserta mengenai kejelasan dan kepastian waktu penyelesaian dari awal hingga akhir terkait pengurusan hak Tabungan Hari Tua (THT) dan Pensiun ini, serta terdapat pula pegawai/petugas yang tidak ada ditempat pada waktu jam kerja yang otomatis mempengaruhi dalam kegiatan pelayanan, dan penulis juga mengidentifikasi terkait beberapa keterangan diatas bahwa bukan tidak mungkin hal ini terjadi karena ada kaitannya juga dengan jumlah pegawai atau SDM yang ada di PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda yang masih dirasa kekurangan untuk saat ini sehingga keinginan untuk memberikan pelayanan yang prima pun menjadi terhambat dan belum terealisasikan secara maksimal.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan berdasarkan tujuan penelitian dan fokus penelitian yang ada, menunjukkan bahwa Pelayanan Pengurusan Hak Tabungan Hari Tua dan Pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil di PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda dilihat dari indikator-indikator adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Pengurusan Hak THT dan Pensiun:
  - a. Ketersediaan sarana fisik perkantoran (*Tangibles*) yang ada di Kantor PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda baik dari segi sarana dan prasarana operasional maupun sarana dan prasarana bagi peserta Taspen yang datang berurusan sudah terbilang memadai.
  - b. Keandalan dalam pelayanan (*Reliability*) yang diberikan oleh PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda dari sisi prosedur maupun persyaratan sudah sederhana, tidak berbelit-belit dan mudah dimengerti, namun dari sisi keadaan jumlah pegawai (SDM) yang ada, masih dirasa kekurangan, dan mengenai kepastian waktu penyelesaian (tidak lebih dari 1 jam) dari awal pengurusan hingga pencairan dana masih ditemukan belum terealisasi secara maksimal, serta mengenai penyebaran informasi tentang kepengurusan hak THT dan Pensiun masih jauh dari yang diharapkan, sebab masih banyak peserta Taspen yang belum mengetahui secara menyeluruh dan mendetail tentang mengurus dan mendapatkan hak-haknya sebagai peserta. PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda melihat hal ini disebabkan oleh faktor keadaan geografis Kalimantan Timur yang luas dan banyak wilayah yang sulit dijangkau.
  - c. Daya tanggap dalam melayani (*Responsiveness*), yang dimiliki oleh pegawai/petugas pelayanan di PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda sudah memberikan efek yang baik dan kepuasan bagi peserta yang mengurus terutama yang mengalami masalah atau kendala dalam pengurusan hak THT dan Pensiun, dikarenakan mampu memberikan penanganan dan penyelesaian secara segera dan akurat terhadap kekurangan atau kendala yang dialami peserta.
  - d. Jaminan dan kepastian (*Assurance*). PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda menerapkan sikap atau tindakan salam, senyum, dan sapa (3S) dalam memberikan pelayanan sehingga dipandang memiliki sikap yang bermoral dan beretika ketika berinteraksi dengan peserta, dan peserta pun merasakan keramahan dan kesopanan dari pegawai/petugas pelayanan selama memberikan layanannya, serta dalam memberikan pelayanan, pegawai/petugas pelayanan sudah dirasa cukup berpengalaman di bidang fungsi dan tugasnya terlihat dari kemampuan dan keterampilan dalam berkomunikasi dan memberikan penjelasan kepada peserta sehingga peserta dapat mengerti dan memahami yang seharusnya.
  - e. Perhatian terhadap konsumen (*Emphaty*). PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda membentuk tim penanganan keluhan pelanggan yang akan



mengatasi dan menyelesaikan setiap keluhan atau komplain yang masuk dengan segera dan tanpa menunda-nunda, sebab keluhan atau komplain yang masuk merupakan informasi yang berharga dan sangat diharapkan demi perubahan kearah yang semakin baik dikemudian hari dalam memberikan pelayanannya kepada peserta, serta diketahui pula bahwa peserta juga memandang bahwa PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda tanggap dan mengerti terhadap kebutuhan pesertanya dari sisi fasilitas yang disediakan.

2. Kendala-kendala yang dirasakan dalam pelayanan pengurusan hak THT dan Pensiun oleh PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda adalah masih terhambatnya penyampaian informasi kepada peserta mengenai kepengurusan hak Tabungan Hari Tua dan Pensiun dikarenakan kondisi geografis provinsi Kalimantan Timur yang mana banyak daerah yang jauh dan sulit dijangkau sehingga masih banyak peserta yang mengalami kekurangan informasi dan tidak tahu secara mendetail mengenai pengurusan hak THT dan Pensiun serta didalam memberikan layanannya PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda masih sering mengalami gangguan pada sistem jaringan yang ada sehingga membuat pelayanan menjadi terhambat.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran yang mungkin berguna bagi pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian ini, diantaranya :

- a. Dibidang sarana dan prasarana walaupun dirasa sudah sangat memadai, namun sekiranya akan lebih baik lagi jika pihak PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda juga melihat saran dari peserta yakni menambah loket layanan demi pelayanan yang lebih maksimal dan lebih baik.
- b. Terkait dengan indikator keandalan dalam pelayanan (*Reliability*), dalam hal ini diperlukannya peran serta pemerintah dan dinas atau lembaga terkait untuk segera mengambil tindakan untuk melakukan penambahan personil/pegawai serta dari sisi kejelasan atau kepastian waktu penyelesaian dalam proses pengurusan hak THT dan Pensiun ini sekiranya perlu diberikan petunjuk baik secara langsung maupun tidak langsung atau dengan cara menggunakan media informasi dan sebagainya kepada peserta agar peserta tahu mengenai kepastian waktu yang diberikan dalam pengurusan hak THT dan Pensiun.
- c. Sekiranya masih perlu menambah dan lebih memperbanyak sosialisasi kepada peserta maupun yang belum menjadi peserta Taspen tentang segala hal yang terkait dengan pengurusan hak Tabungan Hari Tua (THT) dan Pensiun agar peserta dari segala penjuru yang ada di Kalimantan Timur khususnya Kota Samarinda tahu mengenai kepengurusan serta makna dari mengurus THT dan Pensiun itu sendiri, dan sosialisasi dengan berbagai mitra yang bekerja sama dengan PT. Taspen (Persero) cabang Samarinda pun sekiranya perlu dilakukan.

**Daftar Pustaka**

- Akadun. 2007. *Administrasi Perusahaan Negara*. Bandung: Alfabeta.
- Hartini, Sri, dkk. 2008. *Hukum Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- HR, Ridwan. 2003. *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: UII Press.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Matthew, Milles B dan Huberman, A. Michael.2007. *Analisis Data Kualitatif*.Jakarta: Universitas Indonesia.
- Mardalis, 2003.*Metode Penelitian* (Suatu Pendekatan Proposal). Jakarta : Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. 2010.*Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*.Jakarta: Bumi Aksara.
- Nogi, Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad.2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*.Bandung: Nuansa.
- Saksono, Slamet. *Administrasi Kepegawaian*. Cetakan keempat.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik - Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2010.*Memahami Penelitian Kualitatif*.Cetakan keenam. Bandung: ALFABETA.
- Syafie, Inu Kencana. 2008. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*(SANRI).Jakarta: PT Bumi Aksara.

**Dokumen-Dokumen:**

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Tahun 2010 tentang Pegawai Negeri Sipil.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

**Sumber Internet :**

- [www.taspen.com](http://www.taspen.com)
- <http://kbbi.web.id/pensiun>
- <http://timeru.wordpress.com/2011/03/29/pelayanan>