

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DANA PENSIUN PT TASPEN (PERSERO)

KANTOR CABANG UTAMA SEMARANG

Oleh:

Widi Warsita, Endang Larasati Setianingsih, Mochammad Mustam

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 12693

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465404

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

Email: widi.warsita@yahoo.com

ABSTRACT

This study aims to assess the quality of service retirement fund PT. TASPEN (Persero) Main Branch Office in Semarang and to describe the factors that affect the quality of service in TASPEN PT (Persero) KCU Semarang. The problems that exist in this research is the employee's performance is still less than optimal in providing services. This study was conducted to determine the level of quality of service and to determine the factors that affect the quality of service. In this study, the method used is ekplanator, the type that is used to examine the relationship variables studied. Data obtained based on questionnaires given to 96 participants retiring as a respondent in TASPEN PT (Persero) KCU Semarang. These results indicate that the quality of care judged by the level of performance and the level of Importance is above the average value of the minimum levels of performance and level of importance of service. Implementation of the service is a priority PT TASPEN (Persero) KCU Semarang main priorities of the Cartesius diagram is in quadrant A the ease of access, the certainty of the time, the justice ministry and the security services. For factors that affect the quality of services obtained results showed the presence of a positive and significant correlation with the variable that is no awareness of the correlation coefficient of 0.412 and rules with correlation coefficient 0.572. From the results of these studies PT. TASPEN (Persero) KCU Semarang could improve services seen from a high level of interest by participants who considered retiring but low at the performance of employees ease of access, time and security assurance services. Then increase the awareness of every employee and rules set by the agency.

Keyword : *Quality of service, Performance and Importance, affects factors*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pegawai Negeri Sipil (PNS) mempunyai kedudukan dan peranan yang penting serta menentukan dalam penyelenggaraan Negara/Pemerintahan. Kelancaran pelaksanaan pembangunan nasional pada pokoknya tergantung dari semangat, tekad, sikap mental, dan kedisiplinan unsur aparatur negara.

Mengingat pentingnya peranan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam pembangunan nasional maka perlu diberikan perlindungan, pemeliharaan, serta peningkatan kesejahteraan sehingga pada gilirannya akan dapat meningkatkan produktivitas kerja. Usaha peningkatan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan keluarganya dilakukan melalui penyelenggaraan program Pensiun PNS. Berdasarkan Keputusan Menteri Pertama RI nomor : 388/MP/1960 disebutkan bahwa “Perlunya pembentukan jaminan sosial bagi Pegawai Negeri dan keluarganya pada saat mengakhiri pengabdianya kepada Negara.

PT. TASPEN merupakan salah satu instansi yang tugas utamanya adalah

memberikan pelayanan jasa kepada para penerima pensiun. Secara garis besar produk dan layanan PT. TASPEN (Persero) adalah pelayanan pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS). Pada dasarnya pelayanan pada instansi publik di nilai oleh masyarakat dengan birokrasi yang berbelit-belit, lempar tugas dan dan memakan waktu yang lama. PT. TASPEN (Persero) KCU Semarang sebagai salah satu instansi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga masih terdapat beberapa kelemahan, yakni seperti Keterlambatan penyelesaian klim peserta, keamanan berkas pensiun, dan tidak adanya kepastian dan kejelasan kapan penyelesaian klim dapat diselesaikan

Dari kekurangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang sangat penting dalam organisasi. Disamping meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi, juga sebagai tolak ukur suatu organisasi dalam mempertanggungjawabkan hasil kerjanya

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang.
2. Untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang.

C. Teori

kualitas pelayanan (jasa) dikelompokkan ke dalam 5 dimensi oleh Parasuraman et.all ,yaitu :

1. Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu : sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan di gunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.
2. Andalalan (*Reliability*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.

3. Daya

Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.

4. Jaminan (*Assurance*), yaitu : kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.

5. Kepedulian/Empati (*Emphaty*), yaitu : kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

Dalam Pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan tewujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif. Seperti yang dikemukakan oleh H.A.S. Moenir (2006:88)

1. Faktor kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada

keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak.

2. Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang.

3. Faktor organisasi

Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks

4. Faktor pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan atau organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup

5. Faktor kemampuan dan ketrampilan

Kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditunjukkan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas

atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada.

D. Metode Penelitian

1. Desain Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian Eksplanatori, tepatnya Eksplanatori kuantitatif karena dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Jenis penelitian ini dipilih karena peneliti ingin mengetahui keterkaitan hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di PT TASPEN (Persero) KCU Semarang.

2. Situs Penelitian

situs penelitian memfokuskan kepada tempat dimana penelitian akan dijalankan, situs dalam penelitian ini yaitu di PT TASPEN (Persero) KCU Semarang

3. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan dana Pensiun di PT. TASPEN (Persero) KCU Semarang. Dalam konteks ini populasi dihitung dalam kurun waktu 1 (satu) bulan yakni berjumlah 2.526

orang pada bulan Agustus tahun 2015.

4. Sampel

Hasil dari rumus slovin untuk menentukan sampel tersebut menunjukkan bahwa sampel yang dijadikan responden oleh peneliti berjumlah 96 orang/responden berdasarkan hasil pembulatan dari angka 96,19 responden.

5. Jenis Data

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan. Sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistika.

6. Sumber Data

Data Primer, Data yang dikumpulkan secara langsung dari sampel dengan menggunakan data kuesioner dan wawancara yang diberikan pada sampel yang diteliti.

Data Sekunder, Data yang diperoleh secara tidak langsung, yakni dari berbagai sumber, misalnya buku, majalah yang dihubungkan dengan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini

7. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang, atau kelompok tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif

8. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

9. Instrumen Penelitian

Didalam penelitian ini peneliti menggunakan instrumen kuesioner dengan menggunakan skala likert,

dengan memberikan skor yang paling tinggi (4) hingga paling rendah (1).

10. Teknik Analisis Data

1. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus titik-titik (X, Y), dimana X merupakan rata-rata dari skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh atribut dan Y adalah rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel. Interpretasi analisis korelasi dilihat dari nilainya. Kuat lemah hubungan diukur diantara jarak (range) 0 sampai dengan 1 (dalam Sukardi, 2008 : 78).

E. PEMBAHASAN

1. Kualitas pelayanan

Dari gambar diagram kartesius analisis kualitas pelayanan PT TASPEN (Persero) KCU Semarang tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

A. Kuadran A

Pada kuadran A ini menunjukkan bahwa indikator pelaksanaan pelayanan yang mempengaruhi kualitas pelayanan, penanganannya harus menjadi prioritas utama oleh pihak PT TASPEN (Persero) KCU Semarang karena kualitas pelayanan ini dianggap penting oleh penerima layanan atau peserta pensiun, tetapi dalam pelaksanaannya masyarakat merasa belum puas. Unsur kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran ini yaitu: Kemudahan akses pelayanan, Kepastian waktu, Keadilan pelayanan, Keamanan pelayanan

B. Kuadran B

Pada kuadran B ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh masyarakat dan sudah dilakukan dengan baik oleh pihak PT TASPEN

(Persero) KCU Semarang dan sudah dianggap memuaskan oleh masyarakat, sehingga perlu dipertahankan. Unsur kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran B ini yaitu: Kedisiplinan petugas, Tanggung jawab petugas, Prosedur pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kenyamanan lingkungan, Kewajaran biaya pelayanan

C. Kuadran C

Pada bagian kuadran C ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan dianggap kurang penting dan dalam pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanannya pihak PT TASPEN (Persero) KCU Semarang tidak perlu menjadikannya prioritas. Unsur kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran ini yaitu: Kejelasan petugas pelayanan,

Ketersediaan sarana prasarana pelayanan, Kemampuan petugas

D. Kuadran D

Pada bagian kuadran D ini menunjukkan pelaksanaan kualitas pelayanan dianggap kurang penting namun pelaksanaannya oleh pihak PT TASPEN (Persero) KCU Semarang dilakukan secara baik. Unsur kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran ini diantaranya: Akses lokasi, Persyaratan pelayanan

2. **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Dana Pensiun PT TASPEN (Persero) KCU Semarang**

A. Faktor Kesadaran dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi kualitas pelayanan dengan variabel kesadaran diperoleh 0,412 dan masuk pada kategori nilai

korelasi ($0,2 \leq r < 0,4$) kategori menunjukkan bahwa kesadaran mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan namun hubungan tersebut lemah.

B. Faktor Aturan dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi kualitas pelayanan dengan variabel aturan diperoleh 0,572 dan masuk pada kategori nilai korelasi ($0,4 \leq r < 0,6$) kategori menunjukkan bahwa kesadaran mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan tetapi hubungan tersebut hanya sedang.

C. Faktor Organisasi dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi kualitas pelayanan dengan variabel organisasi diperoleh 0,058 dan masuk pada kategori nilai korelasi ($0 \leq r < 0,2$) kategori

menunjukkan bahwa organisasi mempunyai hubungan positif tetapi tidak signifikan dengan kualitas pelayanan dan hubungan tersebut sangat lemah.

D. Faktor Sarana Prasarana dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi kualitas pelayanan dengan variabel sarana prasarana pelayanan diperoleh 0,017 dan masuk pada kategori nilai korelasi ($0 \leq r < 0,2$) kategori menunjukkan bahwa sarana prasarana pelayanan mempunyai hubungan positif tetapi tidak signifikan dengan kualitas pelayanan dan hubungan tersebut sangat lemah.

E. Faktor Kemampuan dan Ketrampilan dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi kualitas pelayanan dengan

variabel kemampuan dan ketrampilan diperoleh 0,138 dan masuk pada kategori nilai korelasi ($0 \leq r < 0,2$) kategori ini menunjukkan bahwa kemampuan dan ketrampilan mempunyai hubungan positif tetapi tidak signifikan dengan kualitas pelayanan dan hubungan tersebut sangat lemah.

F. PENUTUP

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan dana pensiun PT TASPEN (Persero) KCU Semarang masuk pada kategori memuaskan. Kualitas pelayanan PT TASPEN (Persero) KCU Semarang dapat dikatakan memuaskan karena sebagian besar tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan berada diatas rata-rata nilai minimal tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan

Nilai atau kategori memuaskan didapat karena sebagian besar kualitas pelayanan memiliki tingkat kinerja yang tinggi. Kualitas pelayanan PT TASPEN (Persero) KCU Semarang yang perlu dipertahankan prestasinya karena memiliki tingkat kinerja dan tingkat pelayanan yang tinggi sehingga masuk kuadran B yakni kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, prosedur pelayanan, kesopanan dan keramahaan pelayanan kenyamanan lingkungan dan kewajaran biaya pelayanan.

Kualitas pelayanan di PT TASPEN (Persero) KCU Semarang yang memiliki tingkat kinerja rendah dan kepentingan rendah sehingga pelaksanaannya dilakukan secara biasa saja dan masuk kuadran C, adalah: kejelasan petugas, ketersediaan sarana prasarana

pelayanan dan kemampuan petugas. Kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kinerja rendah dan tingkat kepentingan pelayanan tinggi sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan dan masuk kuadran A, adalah: kemudahan akses pelayanan, kepastian waktu pelayanan, keadilan pelayanan dan keamanan pelayanan. Kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kinerja tinggi dan tingkat kepentingan pelayanan rendah atau penyelenggaraannya dianggap berlebihan dan masuk kuadran D, adalah: akses lokasi dan persyaratan pelayanan.

Pengaruh Variabel Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan

1. Faktor Kesadaran

Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi kualitas pelayanan dengan variabel kesadaran diperoleh 0,412 dan masuk pada kategori nilai korelasi ($0,2 \leq r < 0,4$) kategori menunjukkan bahwa kesadaran mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan namun hubungan tersebut lemah.

2. Faktor Aturan

Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi kualitas pelayanan dengan variabel aturan diperoleh 0,572 dan masuk pada kategori nilai korelasi ($0,4 \leq r < 0,6$) kategori menunjukkan bahwa kesadaran mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan tetapi hubungan tersebut hanya sedang.

3. Faktor Organisasi

Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi kualitas pelayanan dengan variabel organisasi diperoleh 0,058 dan masuk pada kategori nilai korelasi ($0 \leq r < 0,2$) kategori menunjukkan bahwa organisasi mempunyai hubungan positif tetapi tidak signifikan dengan kualitas

pelayanan dan hubungan tersebut sangat lemah.

4. Faktor Sarana Prasarana

Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi kualitas pelayanan dengan variabel sarana prasarana pelayanan diperoleh 0,017 dan masuk pada kategori nilai korelasi ($0 \leq r < 0,2$) kategori menunjukkan bahwa sarana prasarana pelayanan mempunyai hubungan positif tetapi tidak signifikan dengan kualitas pelayanan dan hubungan tersebut sangat lemah.

5. Faktor Kemampuan Ketrampilan

Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi kualitas pelayanan dengan variabel kemampuan dan ketrampilan diperoleh 0,138 dan masuk pada kategori nilai korelasi ($0 \leq r < 0,2$) kategori ini menunjukkan bahwa kemampuan dan ketrampilan mempunyai hubungan positif tetapi tidak signifikan dengan kualitas pelayanan dan hubungan tersebut sangat lemah.

Dari semua faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan hanya ada dua faktor yang

mempunyai korelasi yang signifikan yaitu faktor kesadaran dan aturan

SARAN

Perbaikan yang dilakukan berdasarkan pada hasil yang diperoleh dengan melihat pada prioritas utama yakni pada kuadran A pada diagram kartesius, yaitu:

1. Kemudahan akses pelayanan yang diharapkan masyarakat adalah kemudahan dalam memberikan pelayanan dengan peserta pensiun yang yang khususnya usia rata – rata sudah sangat tua jadi untuk naik ke lantai 2 atau lantai 3 masih menggunakan tangga manual cukup merepotkan sehingga diharapkan pelayanan dapat dilakukan dengan menambah petugas atau pemberdayaan petugas lainnya seperti satpam untuk membantu dalam proses pelayanan.
2. Kepastian waktu dalam melakukan pelayanan dapat ditingkatkan dengan

memberikan jaminan kepada peserta dalam menyelesaikan pelayanan dengan memberikan waktu yang pasti dan terus meningkatkan kinerja pegawai dalam menyelesaikan tugasnya

3. Keadilan Pelayanan perlu ditingkatkan mengingat ada beberapa peserta pensiun yang tidak mengambil antrian dan langsung bertemu dengan petugas loket pelayanan untuk segera diselesaikan pelayanannya hal ini seharusnya dapat di atasi dengan memberikan penjelasan secara tegas kepada penerima pensiun bahwa dalam menerima pelayanan harus sesuai dengan prosedur yakni dengan antri sesuai dengan nomor antrian yang telah diberikan

4. Keamanan pelayanan bisa ditingkatkan dengan lebih mengutamakan ketelitian petugas

agar tidak terjadi keteledoran pada bidang pendosiran atau arsip dikarenakan semua berkas atau data-data penting peserta pensiun yang disimpan ada di sana.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah.(2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Keban, Yermias T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Gava Media
- Lukman, Sampara. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-Lan Press
- Maiyulnita.(2007). *“Sikap dan Perilaku Pelayanan Publik.”*Disertasi. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi
- MH, HM Ismail, Immanuel Yosua, M. Khoirul Anwar, Syamsud Dhuha. (2010). *Menuju Pelayanan Prima*. Malang: AverroesPress
- Moenir, H.A.S..(2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ratminto & Atik Septi Winarsih.(2007). *Manajemen Pelayanan*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rohman, Ahmad Ainur dkk..(2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi PLaCIDS dan KID

Safroni, M. Ladzi. (2012). *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Aditya Media Publishing

Sukidin dan Damai Darmadi.(2011). *Administrasi Publik*.Yogyakarta: LaksBang PRESSindo

TJiptono, Fandy. (2002). *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi

Sugiyono.2009.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif DanR&D*.Bandung : Alfabeta

Sukardi. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan, Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Sumber Internet :

Pelayanan Publik.(2015). Dalam <http://www.menpan.go.id/jdih/permen-kepmen/kepmenpan-rb> (Diunduh pada tanggal 12 September 2015)

Profil PT TASPEN KCU Semarang.2015.Dalam www.taspen.com (Diunduh pada tanggal 12 September 2015)