

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
PEMBAYARAN PROGRAM PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS)
DI PT TASPEN (PERSERO) CABANG YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:

ZAHRA NURIAH JAHAN
NIM. 13802244006

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2017**

PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
PEMBAYARAN PROGRAM PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS)
DI PT TASPEN (PERSERO) CABANG YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Oleh:
ZAHRA NURIAH JAHAN
NIM 13802244006

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 13 Juli 2017
Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Jurusan Pendidikan Administrasi
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui,
Dosen Pembimbing



Dra. Rosidah, M.Si.
NIP. 19620422 198903 2 001

PENGESAHAN




Skripsi yang berjudul

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PEMBAYARAN PROGRAM PENSUN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) DI PT TASPEN (PERSERO) CABANG YOGYAKARTA

Oleh:
ZAHRA NURIAH JAHAN
NIM 13802244006

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 31 Juli 2017
dan dinyatakan telah lulus

DEWAN PENGUJI

Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Prof. Dr. Muhyadi	Ketua Penguji		18 Agustus 2017
Dra. Rosidah, M.Si	Sekretaris		18 Agustus 2017
Drs. Joko Kumoro, M.Si	Penguji Utama		16 Agustus 2017

Yogyakarta, 18 Agustus 2017
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan



Dr. Sugharsono, M.Si.
NIP. 19550328 198303 1 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zahra Nuriah Jahan

NIM : 13802244006

Prodi : Pendidikan Administrasi Perkantoran

Fakultas : Ekonomi

Judul TAS : ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
PEMBAYARAN PROGRAM PENSUN PEGAWAI NEGERI
SIPI (PNS) DI PT TASPEN (PERSERO) CABANG
YOGYAKARTA

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya tulis ilmiah yang telah lazim. Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Yogyakarta, 10 Juni 2017

Penulis,



Zahra Nuriah Jahan

NIM. 13802244006

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(Q.S. Al Insyirah: 5-8).

“Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja.

Mereka tidak menyia-nyiakan waktu untuk menunggu inspirasi”

(Ernest Newman).

“Berangkat dengan keyakinan, Berjalan dengan keiklasan, Berjuang agar menemui titik akhir sebuah keberhasilan.”

(Penulis).

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
PEMBAYARAN PROGRAM PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS)
DI PT TASPEN (PERSERO) CABANG YOGYAKARTA**

Oleh: Zahra Nuriah Jahan
NIM. 13802244006

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar indeks kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini yaitu nasabah penerima program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *accidental sampling* sebanyak 100 nasabah. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan rumus Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004.

Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta sebesar 78,325 dan berada pada nilai interval konversi IKM antara 62,51-81,25 dan dikategorikan dalam mutu pelayanan “Baik”. Hasil pengukuran kepuasan nasabah dilihat dari 14 indikator, sebagai berikut: (1) prosedur pelayanan menunjukkan nilai sebesar 78,55 dengan kategori baik; (2) persyaratan pelayanan menunjukkan nilai sebesar 77,25 dengan kategori baik; (3) kejelasan persyaratan pelayanan menunjukkan nilai sebesar 79,50 dengan kategori baik; (4) kedisiplinan petugas pelayanan menunjukkan nilai sebesar 77,40 dengan kategori baik; (5) tanggungjawab petugas pelayanan menunjukkan nilai sebesar 78,50 dengan kategori baik; (6) kemampuan petugas pelayanan menunjukkan nilai sebesar 77,40 dengan kategori baik; (7) kecepatan pelayanan menunjukkan nilai sebesar 75,50 dengan kategori baik; (8) keadilan mendapatkan pelayanan menunjukkan nilai sebesar 81,50 dengan kategori baik; (9) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan menunjukkan nilai sebesar 82,50 dengan kategori sangat baik; (10) kewajaran biaya pelayanan menunjukkan nilai sebesar 82,75 dengan kategori sangat baik; (11) kepastian biaya pelayanan menunjukkan nilai sebesar 79,62 dengan kategori baik; (12) kepastian jadwal pelayanan menunjukkan nilai sebesar 79,07 dengan kategori baik; (13) kenyamanan lingkungan menunjukkan nilai sebesar 77,50 dengan kategori baik; (14) keamanan pelayanan menunjukkan nilai sebesar 77,40 dengan kategori baik.

Kata Kunci: Pelayanan, IKM, Kepuasan Nasabah

**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION ON PAYMENT SERVICE OF
CIVIL SERVANT PENSION PROGRAM IN PT TASPEN (PERSERO)
YOGYAKARTA BRANCH**

By : Zahra Nuriah Jahan
NIM. 13802244006

ABSTRACT

This study research to determine how big the index of customer satisfaction to service payment pension civil servants in PT TASPEN (Persero) Yogyakarta Branch.

This research is a descriptive research with quantitative approach. The population of this research is the client receiving the civil servant pension program in PT TASPEN (Persero) Yogyakarta Branch. The sampling technique used is accidental sampling technique as much as 100 customers. Data were collected by used observation, questionnaires and documentation. Technique of data analysis is done with formula of Satisfaction Index (IKM) based on KEPMENPAN Number 25 Year 2004.

The result of the research shows that customer satisfaction index toward the payment service of civil servant pension program in PT TASPEN (Persero) Yogyakarta Branch is 78,32 and is in the value of IKM conversion interval between 62,51-81,25 and categorized in "Good" service quality. The results of customer satisfaction measurement are also seen from 14 measurement indicators, as follows: (1) service procedure indicates a value of 78.55 with good category; (2) the service requirement indicates a value of 77.25 with good category; (3) clarity of service requirement indicates a value of 79.50 with good category; (4) discipline of service officers indicates a value of 77.40 with good category; (5) the responsibilities of service personnel indicate a value of 78.50 with a good category; (6) the ability of service officers indicates a value of 77.40 with good category; (7) service speed indicates a value of 75.50 with good category; (8) the justice of getting service indicates a value of 81.50 with a good category; (9) courtesy and hospitality of service personnel indicates a value of 82.50 with very good category; (10) fairness of service cost indicates a value of 82.75 with very good category; (11) the certainty of service charge indicates a value of 76.62 with good category; (12) the certainty of the service schedule indicates the value of 79.07 with good category; (13) environmental comfort indicates a value of 77.50 with a good category; (14) service security indicates a value of 77.40 with good category.

Keywords : Service, IKM, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah senantiasa dipanjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia serta hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembayaran Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta”. Penulis menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, Tugas Akhir Skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Drs. Sutrisna Wibawa, M.Pd., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini.
3. Bapak Joko Kumoro, M.Si., Ketua Jurusan Pendidikan Administrasi sekaligus sebagai Dosen Narasumber yang telah memberikan bimbingan serta ilmunya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dra. Rosidah, M.Si., sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta ilmu selama penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah memberikan ilmu, nasehat, dan bimbingan selama kuliah.

6. Bapak Sopian, Kepala Cabang PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta.
7. Bapak Rahardjo yang telah memberikan izin dan arahan dalam penelitian di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta.
8. Bapak Djayus Waluyo yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan dalam penelitian di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta.
9. Seluruh staf dan karyawan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta yang telah membantu dalam penelitian ini.
10. Seluruh nasabah penerima program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta yang telah bersedia memberikan informasi untuk mendukung dalam penelitian ini.
11. Keluarga Trah Wiryodikromo dan Trah Kromokariyo, terimakasih atas dukungan dan doa yang telah diberikan.
12. Teman-teman seperjuangan Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran Angkatan 2013, terimakasih atas canda tawa, kebersamaan, bantuan, dan motivasi selama kuliah.
13. Teman-teman dari UKMF Penelitian KRISTAL FE UNY, terimakasih telah diberikan kesempatan bergabung menimba ilmu dan pengalaman, serta diberikan motivasi, dukungan, pembelajaran selama ini.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan dari semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karuniaNya. Penulis mengucapkan banyak terimakasih dan berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan untuk semua pihak.

Yogyakarta, 10 Juni 2017

Penulis,



Zahra Nuriah Jahan

NIM. 13802244006

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Deskripsi Teori	10
1. Tinjauan tentang Kepuasan	10
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	10
b. Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan	12
c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	16
d. Indikator Pengukuran Kepuasan Pelanggan	20
e. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	26
f. Langkah-langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)..	28

2. Tinjauan tentang Pelayanan	36
a. Pengertian Pelayanan	36
b. Jenis Pelayanan Publik ..	40
c. Unsur Pelayanan Publik	41
d. Asas-asas Pelayanan Publik ..	44
f. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik..	48
g. Standar Pelayanan Publik	53
3. Tinjauan tentang Program Pensiun PNS	55
a. Pengertian Pegawai Negeri Sipil (PNS)	55
b. Pengertian Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS).....	58
c. Hak Atas Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS).....	61
d. Tujuan dan Manfaat Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS)...	65
e. Hak Peserta Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS).....	68
B. Penelitian yang Relevan	69
C. Kerangka Pikir.....	73
D. Pertanyaan Penelitian	75
BAB III METODE PENELITIAN	78
A. Desain Penelitian	78
B. Tempat dan Waktu Penelitian	78
C. Populasidan Sampel Penelitian	79
D. Definisi Operasional.....	80
E. Teknik Pengumpulan Data.....	81
1. Observasi.....	81
2. Penyebaran Instrumen Kuesioner.....	81
3. Dokumentasi.....	82
F. Instrumen Penelitian.....	82
1. Pedoman Observasi.....	82
2. Pedoman Kuesioner.....	83
3. Pedoman Dokumentasi.....	85
G. Uji Coba Intrumen.....	85
1. Uji Validitas Instrumen	86

2. Uji Reliabilitas Instrumen	87
H. Teknik Analisis Data	89
1. Pemeriksaan Kelengkapan Kuesioner	89
2. Penyajian Data dalam Bentuk Tabel	89
3. Analisis Indeks Kepuasan dan Interpretasi	90
4. Penarikan Kesimpulan.....	91
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	92
A. Hasil Penelitian	92
1. Deskripsi Tempat Penelitian	92
a. Sejarah dan Profil PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta.....	92
b. Visi dan Misi PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta.....	95
c. Produk dan Layanan PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta ...	97
d. Persyaratan Memperoleh Hak Pensiun	102
e. Jadwal Pelayanan PT TASPEN(Persero) Cabang Yogyakarta.....	108
f. Struktur Organisasi PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta	109
g. Alur Pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta.....	116
2. Deskripsi Data Penelitian.....	118
a. Karakteristik Responden	118
b. Analisis Indeks Kepuasan Nasabah	124
B. Pembahasan	161
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	184
A. Kesimpulan.....	184
B. Saran.....	186
DAFTAR PUSTAKA	188
LAMPIRAN.....	191

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	33
2. Kisi-kisi observasi.....	83
3. Kisi-kisi instrumen untuk angket penelitian	84
4. Skala bobot penilaian.....	85
5. Kisi-kisi dokumentasi	85
6. Pedoman interpretasi terhadap koefisien korelasi.....	88
7. Hasil uji reliabilitas instrumen..	88
8. Nilai persepsi, Interval IKM, dan Interval Konversi IKM.....	91
9. Jadwal pelayanan PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta	108
10. Distribusi nasabah pengguna layanan berdasarkan umur	119
11. Distribusi nasabah pengguna layanan berdasarkan alamat asal.....	120
12. Distribusi nasabah pengguna layanan berdasarkan pendidikan.....	121
13. Distribusi nasabah pengguna layanan berdasarkan TMT penerima pensiun.....	123
14. <i>Descriptive Statistics</i>	124
15. Kategori mutu pelayanan	129
16. Hasil indeks kepuasan nasabah dilihat per-unsur pelayanan	130

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Bagan kerangka pikir	74
2. Struktur organisasi PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta.....	109
3. Alur Pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta	116
4. Distribusi frekuensi karakteristik nasabah berdasarkan umur	120
5. Distribusi frekuensi karakteristik nasabah berdasarkan alamat	121
6. Distribusi frekuensi karakteristik nasabah berdasarkan pendidikan.....	122
7. Distribusi frekuensi karakteristik nasabah berdasarkan.....	124
8. Hasil indeks kepuasan nasabah dari 14 indikator pelayanan	131
9. Hasil IKM pada indikator prosedur pelayanan	133
10. Hasil IKM pada indikator persyaratan pelayanan.....	135
11. Hasil IKM pada indikator kejelasan petugas pelayanan	137
12. Hasil IKM pada indikator kedisiplinan petugas pelayanan	139
13. Hasil IKM pada indikator tanggungjawab petugas pelayanan.....	142
14. Hasil IKM pada indikator kemampuan petugas pelayanan	144
15. Hasil IKM pada indikator kecepatan pelayanan	146
16. Hasil IKM pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan	148
17. Hasil IKM pada indikator keramahan dan kesopanan petugas pelayanan.....	150
18. Hasil IKM pada indikator kewajiban biaya pelayanan	152
19. Hasil IKM pada indikator kepastian biaya pelayanan	154
20. Hasil IKM pada indikator kepastian jadwal pelayanan	157
21. Hasil IKM pada indikator kenyamanan lingkungan	159
22. Hasil IKM pada indikator keamanan pelayanan	161

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Data Uji Coba Penelitian	192
2. Hasil Uji Validitas.....	194
3. Hasil Uji Reliabilitas	197
4. Kuesioner Penelitian	199
5. Hasil Observasi	206
6. Data Hasil Penelitian.....	209
7. Pengolahan Data IKM Per Unsur Pelayanan	214
8. Pengolahan Data IKM Per Pernyataan Kuesioner	218
9. Dokumentasi	222
10. Surat-Surat Pengantar	225
11. Dokumen Penelitian.....	228
12. Surat Keterangan Penelitian.....	231

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah sebagai salah satu unsur sebuah negara disamping berperan sebagai pengemban amanat, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaik guna memenuhi kebutuhan masyarakat di semua sektor seperti yang telah diatur dalam undang-undang sebuah negara. Pelayanan masyarakat merupakan fungsi paling mendasar dari keberadaan pemerintah di Indonesia. Pelayanan yang diberikan pemerintah dimaksudkan untuk memunculkan keadilan dan kesejahteraan di tengah-tengah warga negara melalui penyediaan berbagai pelayanan kehidupan masyarakat dalam bidang sosial, ekonomi, dan kebudayaan yang didukung dan disediakan oleh negara.

Pemerintah di Indonesia memiliki pelaksanaan peran dan kebijakan masing-masing berdasarkan pada pedoman yang digunakan. Pelaksanaan peran tersebut tentu tidaklah mudah karena berurusan dengan banyak bidang. Pemerintah mendirikan badan usaha dengan modal milik negara atau yang lebih dikenal dengan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai kaki tangan pemerintah. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 tentang BUMN, terdapat dua jenis Badan Usaha Milik Negara, yaitu Badan Usaha Perseroan (Persero) yang bertujuan untuk menyediakan barang dan jasa yang bermutu tinggi serta berdaya

saing kuat dan Badan Usaha Umum (Perum) dengan tujuan untuk kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan jasa yang berkualitas dengan harga yang terjangkau oleh masyarakat berdasarkan prinsip pengelolaan badan usaha yang sehat.

Pada era globalisasi sekarang ini, organisasi sepertiBUMN dituntut untuk meningkatkan pelayanan yang bermutu tinggi sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan perusahaanlain untuk memenuhi kebutuhan, juga sampai pada titik menciptakan kepuasan dari nasabah.

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelahmembandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkandengan harapan. Tingkat kepuasan tersebut sangat tergantung pada mutusuatu produk atau jasa yang dihasilkan. Kepuasan tersebut dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasamemenuhi dan melampaui harapan dari nasabah sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, hampir setiap perusahaan saat ini menyadaripentingnya arti nasabah bagi perusahaan dan berupaya keras untuk dapatmemberikan kepuasan.

PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Persero atau PT TASPEN (Persero) adalah salah satu dari BUMN yang ditugaskan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program asuransi sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang terdiri dari Program Pensiun, Tabungan Hari Tua (THT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan bagi PNS. PT TASPEN (Persero) yang ditunjuk oleh pemerintah sebagai pihak penyelenggara pembayaran pensiun bagi PNS di seluruh Indonesia, agar dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan pembayarannya, PT TASPEN (Persero) kemudian mendirikan kantor cabang di masing-masing wilayah. Penyelenggaraan pembayaran yang ada di setiap wilayah dilakukan untuk lebih mendekatkan diri dengan peserta pensiun dan juga untuk memperpendek jarak pengurusan administrasi dengan peserta. (*Official Site*, www.taspen.co.id, (<http://taspen.com/>), diakses pada tanggal 13 Januari 2017 pukul 10.35 WIB).

Salah satu kantor cabang dari PT TASPEN (Persero) tersebut adalah PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta. PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap nasabahnya dalam memenuhi kebutuhan khususnya pada penerimaan program pensiun PNS. Akan tetapi, ada beberapa kondisi yang menyebabkan pencapaian tujuan pelayanan publik belum tercapai sepenuhnya.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, terdapat beberapa permasalahan mengenai pelayanan pembayaran program pensiun. Masalah yang ditemui yaitu terdapat nasabah yang kurang memahami prosedur pembayaran program pensiun. Kondisi tersebut dapat ditunjukkan dari beberapa nasabah yang tidak membawaberkassesuaidenganketentuan yang ada. Oleh karena itu, nasabah tidak dapat mengikuti prosedur selanjutnya dan harus mengulang dari prosedur awal kembali. Kondisi tersebut tentu menghambat jalannya pelayanan pembayaran kepada nasabah, sehingga berpengaruh terhadap lamanya pembayaran dan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima.

Selain itu, dari segi kecepatan pelayanan yang telah dilakukan bahwa waktu penyelesaian sebagian pelayanan pembayaran pensiun yang ada di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta belum sesuai dengan ketentuan standar waktu pelayanan yang ditetapkan oleh instansi. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, pihak manajemen menetapkan standar waktu pelayanan selama satu jam untuk pelayanan langsung. Perhitungan waktu pelayanan ini dimulai dari waktu nasabah datang sampai keluar dari loket antrian karena telah selesai dilayani oleh petugas terkait. Akan tetapi yang terjadi sebagian pelayanan dilakukan melebihi standar waktu pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya antrian panjang para nasabah yang akan mengurus pengambilan program pensiun.

Berdasarkan pada wawancara dengan salah satu pegawai Divisi Pelayanan dan Manfaat PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, bahwa masih terdapat nasabah yang tidak memperbaharui data diri dan keluarga melalui pengisian Surat Pernyataan Tanda Bukti Diri (SPTB). Padahal, nasabah penerima program pensiun memiliki kewajiban mengisi SPTB pada setiap tahun ganjil sebagai perbaharuan data pribadi dan keluarganya untuk menentukan besarnya pensiun yang diberikan. Apabila ketentuan tersebut tidak dilakukan oleh nasabah, maka akan mengakibatkan pencairan program pensiun akan dihentikan sementara. Kondisi ini belum diketahui penyebab nasabah tidak melakukan perbaharuan data. Apabila kondisi ini dialami oleh kebanyakan nasabah yang mengakibatkan terhentinya pembayaran program pensiun, maka akan mengakibatkan pelayanan menjadi kurang efektif.

Dilihat dari beberapa permasalahan diatas, bahwa pelayanan pembayaran program pensiun di PT TASPEN (Persero) belum berjalan dengan optimal sehingga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terhadap pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta. Kegiatan pelayanan yang diberikan PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta akan dinilai dari tingkat kepuasan para nasabahnya. Penilaian yang diberikan nasabah, akan menentukan ukuran kinerja pelayanannya termasuk pelayanan pembayaran program pensiun yang diberikan. Kegiatan yang digunakan untuk mengetahui pelayanan yang dilakukan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan nasabah. Salah satu metode yang digunakan

untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).Ketentuan mengenai IKM tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Analisis IKM harus selalu dilakukan secara berkala. Pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian dan analisis terhadap kepuasan nasabah akan pelayanan yang telah diberikan sekurang-kurangnya satu tahun sekali.

Kepuasan nasabah memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta menjadi sesuatu yang menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai indeks kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembayaran program pensiun di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta. Berdasarkan penjabaran di atas, maka dilakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembayaran Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta”.

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian di atas dapat diidentifikasi permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Terdapat nasabah yang kurang memahami prosedur pembayaran program pensiun.
2. Waktu penyelesaian sebagian pelayanan pembayaran program pensiun belum sesuai dengan ketentuan standar waktu pelayanan.
3. Masih terdapat nasabah yang tidak melakukan perbaharuan data diri dan keluarga melalui pengisian Surat Pernyataan Tanda Bukti Diri (SPTB).

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka dibuatlah pembatasan masalah sebagai salah satu upaya untuk memfokuskan penulisan agar terfokus pada masalah yang ingin teliti, sehingga penulis membatasi masalah pada masih terdapat nasabah yang kurang memahami prosedur pembayaran program pensiun.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan maka dapat dirumuskan yaitu seberapa besar indeks kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta yang diukur berdasarkan IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini mengetahui seberapa besar indeks kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta yang diukur berdasarkan IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004.

F. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mendapatkan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian ilmu, terutama mengenai kajian ilmu pelayanan publik.

2. Secara Praktis

a. Bagi Universitas Negeri Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan koleksi sehingga memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang studi kajian administrasi yang ada dalam kehidupan masyarakat.

b. Bagi PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam membuat kebijakan yang

berkaitan dengan pelayanan yang ada di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta.

c. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi nasabah agar lebih peka terhadap masalah-masalah yang timbul dalam hal pelayanan yang diberikan, sehingga dapat berperan aktif dalam hal pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Tinjauan tentang Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik. Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005:195) “Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat”. Kepuasan ini bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Menurut M. N. Nasution (2005:45), “Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi”. Pengertian kepuasan pelanggan juga dijelaskan menurut Philip Kotler (2002:42), “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya”.

Seorang pelanggan yang puas akan menerima nilai tambah secara signifikan dari perusahaan penyedia pelayanan, tidak hanya tambahan produk-produk, jasa-jasa, atau sistem-sistem,

akan tetapi memberikan kesan yang baik dan menyenangkan kepada setiap pelangganya. Menurut Willie (Fandy Tjiptono, 1997:24) mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan sebagai “Suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”. Sebagai tanggapan dari pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Engel et al, (Basrodin, 2006) menandakan bahwa kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan penilaian purnapembelian di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan. Pengertian kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai kinerja suatu orang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Schnaars (Harbani Pasolong, 2010:221) menyebutkan bahwa:

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan merupakan kesan kinerja dan harapandari pelanggan setelah memperoleh pengalaman yang didapatkannya dari perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya. Kepuasan

pelanggan ini yang menandakan bahwa yang diberikan oleh perusahaan penyedia kebutuhannya dapat memberikan sesuai dengan kebutuhannya, sehingga terciptalah rasa puas atas pemberiannya tersebut.

Kepuasan pelanggan ini menjadi titik penting bagi perusahaan karena dalam pencapaiannya, memberikan banyak manfaat positif bagi keberlangsungan kerja perusahaan. Kepuasan pelanggan ini memberikan nilai positif diantaranya menciptakan kesan baik dari perusahaan kepada pelanggan sehingga pelanggan tidak ragu untuk memilih jasa/produk yang diberikan perusahaan serta memberikan hubungan yang baik antara pelanggan dengan perusahaan dalam setiap proses pelayanan yang telah diberikan. Kondisi tersebut dapat menjadi kunci dasar bagi perusahaan untuk mengembangkan diri menjadi yang lebih baik dalam pencapaian tujuan.

b. Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting dalam suatu perusahaan. Dengan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan dari pelanggan, maka akan berdampak positif pada suatu perusahaan. Dampak tersebut dilihat dari pencapaian tujuan dari suatu perusahaan yang mampu memberikan sesuatu yang diinginkan oleh pelanggannya, sehingga pelanggan akan memberikan kepercayaannya kepada perusahaan penyedia pelayanan. Oleh sebab itu, penting bagi perusahaan mengetahui faktor-faktor pendukung yang dapat menentukan tingkat

kepuasan pelanggannya tersebut. Dengan mengetahui faktor-faktor tersebut, maka perusahaan dapat menjadikan acuan tersebut guna pencapaian tujuan, yakni salah satunya dapat memberikan kepuasan bagi pelanggannya.

Menurut Harbani Pasolong (2010:221), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Menurut Irawan (2003) ada 5 faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1) Kualitas produk

Konsumen atau pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang digunakannya berkualitas. Produk berkualitas yang didapatkan akan membentuk rasa puas dari pelanggan yang menikmatinya dan menaruh kepercayaan pada perusahaan pembuat produk tersebut.

2) Kualitas pelayanan

Komponen pembentuk kepuasan pelanggan ini terutama untuk industri jasa. Pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Dimensi kualitas pelayanan ini sudah banyak dikenal seperti yang

dikonsepkan oleh *ServQual* yang meliputi 5 dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Dalam banyak kasus yang terjadi di perusahaan, kualitas pelayanan seringkali mempunyai daya deferensiasi yang lebih kuat dibandingkan dengan kualitas produk.

3) Faktor emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan tinggi bahwa orang lain akan kagum terhadapnya apabila menggunakan produk dengan merek tertentu. Kondisi ini cenderung akan membuat konsumen mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasannya bukan karena kualitas dari produk tersebut tetapi *self esteem* atau *social value* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek produk tertentu.

4) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan *value* yang lebih tinggi kepada pelanggannya. Jelas bahwa faktor harga juga merupakan faktor yang penting bagi pelanggan untuk mengevaluasi tingkat kepuasannya. Artinya suatu produk dengan harga yang terjangkau dan memberikan kualitas yang sama akan cenderung memberikan kepuasan pada pelanggannya dibandingkan dengan produk yang relatif mahal.

5) Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk dan jasa

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa akan cenderung puas terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan.

Menurut Rambat Lupyoadi (2001:158-159) menyatakan, dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terdapat 5 dimensi atribut faktor utama yang harus diperhatikan penyedia jasa antara lain :

- 1) Kualitas produk
Produk yang dihasilkan oleh perusahaan akan menentukan tingkat kepuasan pelanggannya. Apabila produk yang dihasilkan oleh perusahaan berkualitas tinggi, maka akan terciptanya kepuasan dari pelanggan. Artinya pelanggan akan merasakan puas setelah melakukan evaluasi atas produk yang digunakannya berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan
Pelayanan yang berkualitas menjadi kunci utama bagi perusahaan jasa. Pelanggan akan merasa puas apabila pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkannya.
- 3) Emosional
Faktor emosional ini merupakan faktor dari dalam diri. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya, apabila menggunakan produk dengan merk tertentu. Keadaan tersebut cenderung membuat tingkat kepuasan yang tinggi.
- 4) Harga
Setiap pelanggan cenderung memilih produk dengan kualitas yang sama tetapi dengan harga yang lebih murah. Kondisi harga dari setiap produk akan mempengaruhi kepuasan penetapan produk dari pelanggan.
- 5) Biaya
Seorang pelanggan akan cenderung puas terhadap suatu produk, apabila dalam mendapatkan produk tertentu tidak perlu

mengeluarkan biaya tambahan dan membuang waktu untuk mendapatkan produk tersebut.

Dari dua penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan terdiri dari 5 yaitu produk yang berkualitas, pelayanan yang berkualitas, faktor emosional yang membuat dalam diri menjadi sangat puas, harga yang relatif murah dari produk yang lainnya, dan biaya mendapatkan produk yang lebih terjangkau. Kelima faktor tersebut menjadi acuan penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya sebagai perusahaan dengan meningkatkan kepuasan bagi pelanggannya.

Kepuasan pelanggan dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh pelanggan secara langsung dari karyawan yang melayani atau disebut juga dengan perusahaan jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat dipenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Jadi kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai tujuannya.

c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan menjadi elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih efektif. Pengukuran kepuasan pelanggan ini sudah menjadi prioritas utama bagi banyak

perusahaan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kinerja dari perusahaannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Seorang pelanggan setelah mendapatkan pelayanan dari suatu perusahaan atas kebutuhannya, maka pelanggan tersebut telah mencapai tahap menikmati pelayanan dari perusahaan. Dalam tahapan ini, pelanggan akan merasakan pada tingkat kepuasan dan ketidakpuasan atas hasil pelayanan yang telah diberikan kepadanya tersebut.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Pelanggan akan puas apabila memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap organisasi bahkan organisasi pemerintahan, penting untuk melakukan pengukuran mengenai kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan agar menjadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode. Philip Kotler (Fandy Tjiptono, 2005:148), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- 1) **Sistem Keluhan dan Saran**
Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain.
- 2) **Survei Kepuasan Pelanggan**
Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.
- 3) ***Ghost Shopping***
Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.
- 4) ***Lost Customer Analysis***
Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai nasabah terhadap pelayanan perusahaan instansi pemerintah dengan survey kepuasan menggunakan IKM. Penjelasan mengenai IKM tertuang dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah:

Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari

aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Lebih lanjut dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 menyebutkan, “Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”. Indeks kepuasan masyarakat sebagai nasabah instansi pemerintah ini juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna. Selain itu, sasaran lainnya dari indeks kepuasan masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 ini hampir sama dengan metode *Customers Satisfaction Indeks* (CSI). Menurut Aritonang (2005), metode *Customers Satisfaction Indeks* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut jasa. Metode ini juga menunjukkan hasil berupa data secara kuantitatif dan kualitatif dari persepsi pelanggan atas hasil kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Namun di Indonesia, pemerintah menetapkan suatu pedoman khususnya bagi instansi pemerintah seperti BUMN dalam

menyelenggarakan pelayanan publik termasuk pedoman dalam pengukuran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah penyelenggara pelayanan. Pedoman tersebut tertuang dalam KEMENPAN Nomor 25 Tahun 2004.

d. Indikator Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Dalam pengukuran kepuasan pelanggan, diperlukan unsur-unsur sebagai suatu indikator yang dijadikan acuan untuk pengukuran kepuasan pelanggan tersebut. Indikator inilah sebagai unsur yang relevan dengan variabel yang akan diteliti. Dalam pengukuran kepuasan pelanggan sebagai usaha pengendalian kualitas jasa, ada lima dimensi kualitas yang menjadi fokus pada kualitas pelayanan yaitu dimensi *Service Quality* (ServQual) (Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, 2005) sebagai berikut:

1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada pelanggan. Dimensi *tangibles* ini sangat penting karena akan menumbuhkan citra bagi penyedia jasa terutama bagi pelanggan baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perubahan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak citra perusahaan. Jadi yang dimaksud dalam dimensi ini adalah suatu lingkungan fisik yang mana jasa disampaikan serta perusahaan dan

pelanggannya akan berinteraksi. Komponen-komponen dari dimensi *tangibles* ini meliputi penampilan fisik seperti gedung, ruangan kantor depan, tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan perusahaan serta penampilan dari karyawan yang melayani.

2) *Reliability*(Keandalan)

Dimensi *reliability*(keandalan) merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan tepat waktu. Dimensi ini sangat penting karena kepuasan pelanggan akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dalam dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan, termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalisir kerugian pelanggan dengan segera. Dimensi *responsiveness* menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan,

dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi *responsiveness* terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

4) *Assurance* (Jaminan)

Assurance (Jaminan) merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi *assurance* sangat penting karena melibatkan persepsi pelanggan kepada resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan pelanggan melalui karyawan yang terlibat langsung menangani pelanggan. Jadi komponen dari dimensi *assurance* terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan, dan kredibilitas perusahaan yang meliputi kondisi yang berhubungan dengan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan. Selain itu, karyawan perusahaan juga harus bersikap ramah dan menyapa setiap pelanggan yang datang. Dalam dimensi *assurance* menekankan perilaku karyawan harus membuat pelanggan tenang dan merasa perusahaan dapat menjamin jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.

5) *Emphaty* (Perhatian)

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada pelanggan secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan pelanggan. Jadi komponen dari dimensi *emphaty* yaitu kemampuan menyampaikan informasi kepada pelanggan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dalam mewujudkan sikap *emphaty*, setiap karyawan perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon, ataupun bertemu langsung.

Kelima dimensi yang dikembangkan dalam konsep ServQual tersebut merujuk untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam perusahaan yang menjadi unsur dalam pencapaian kepuasan pelanggan. Jadi dalam pengukuran kepuasan pelanggan sering dikaitkan dengan penggunaan unsur dalam dimensi kualitas pelayanan, termasuk dalam pedoman pengukuran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dalam IKM menurut KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004.

Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, indeks kepuasan tersebut dikembangkan dengan pengukuran yang mencakup 14 indikator sebagai unsur sebuah pelayanan publik dalam instansi untuk

memberikan pelayanan yang optimal demi terciptanya kepuasan bagi para pelanggannya antara lain:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan-tahapan atau alur pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status pelanggan yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan untuk pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga pelanggan merasa tenang untuk mendapatkan

pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dalam pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan metode yang diterapkan oleh IKM berdasarkan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 ini mencakup 14 indikator antara lain prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan instansi, dan keamanan pelayanan. Indikator-indikator yang termuat dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 ini mencakup unsur yang sama dalam dimensi kualitas pelayanan ServQual yang dijadikan sebagai acuan pengukuran kepuasan dari pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

e. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan disusun dari unit pelayanan pemerintah agar memberikan manfaat bagi pelanggan itu sendiri maupun bagi instansi pemerintah. KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- 4) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
- 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Selain itu menurut Philip Kotler (2002) mengatakan bahwa pengukuran mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan mempunyai tujuan dan manfaat antara lain :

- 1) Dapat mempelajari persepsi masing-masing pelanggan terhadap mutu pelayanan yang diminati dan diterima dengan baik atau tidak oleh pelanggan, yang akhirnya pelanggan akan merasa puas dan terus melakukan kerja sama dengan baik.
- 2) Mengetahui kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan pada saat sekarang dan masa yang akan datang yang disediakan oleh perusahaan sesungguhnya dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima.
- 3) Meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan-harapan pelanggan.

- 4) Dapat memberikan informasi untuk menyusun rencana kerja dan menyempurnakan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa manfaat pengukuran kepuasan pelanggan atau nasabah sebagai pengguna layanan secara sederhana dapat digunakan sebagai alat untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan di sebuah instansi pemerintah. Dengan mengetahui seberapa besar kinerja pelayanan yang telah dilakukan dan persepsi dari pelanggan yang menerima pelayanan, dapat dijadikan acuan untuk selalu mengembangkan perusahaan dan memperbaiki kondisi yang kurang memuaskan agar memberikan pelayanan yang terus baik kepada pelanggan. Berdasarkan tingkat kinerja penyelenggaraan tersebut dapat ditentukan berbagai kebijakan dalam pelayanan yang diberikan.

f. Langkah-langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Pengukuran kepuasan pelanggan sudah menjadi langkah yang penting bagi perusahaan untuk dilakukan. Oleh karena itu, untuk menunjang pengukuran kepuasan pelanggan diperlukan langkah-langkah agar mendapatkan hasil sesuai dengan prosedurnya. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan

langkah-langkah dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebagai berikut:

1) Persiapan

a) Penetapan Pelaksana

Apabila penyusunan indeks kepuasan dilaksanakan secara swakelola, diperlukan membentuk tim penyusunan indeks kepuasan. Apabila dilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman, perlu dilakukan melalui “perjanjian kerja sama”.

b) Penyiapan Bahan

Penyusunan indeks kepuasan menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner dibagi menjadi 3 bagian yaitu:

(1) Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

(2) Bagian II : identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

(3) Bagian III : mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Kategorinya antara lain *tidak baik* diberikan nilai persepsi 1, *kurang baik* diberi nilai persepsi 2, *baik* diberi nilai persepsi 3, dan *sangat baik* diberi nilai 4.

c) Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1) Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

2) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di lokasi masing-masing unit pelayanan (seperti unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya) pada saat sibuk; atau di lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu (seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya) pada saat responden di rumah.

d) Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- (1) Persiapan, 6 hari kerja;
- (2) Pelaksanaan pengumpulan data, 6 hari kerja;
- (3) Pengolahan data indeks, 6 hari kerja;
- (4) Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 hari kerja;

2) Pelaksanaan Pengumpulan Data

a) Pengumpulan data

Pengumpulandata yang akurat dan obyektif ini, dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

b) Pengisian kuesioer

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

- (1) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

(2) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh unit pelayanan sendiri, atau unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.

3) Pengolahan Data

a) Metode pengolahan data

Nilai indeks kepuasan masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Sumber : KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004

Nilai angka penimbang 0,071 tersebut didapatkan dari perhitungan nilai 1 (satu) dibagi dengan 14 (empat belas) sebagai penunjuk jumlah unsur yang digunakan untuk indikator pengukuran pelayanan yang akan dikaji.

Perhitungan untuk memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Sumber : KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan (dirubah) dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Sumber : KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dan memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap. Nilai persepsi dan interval IKM yang digunakan dalam penilaian 14 unsur IKM, ditunjukkan pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004

b) Perangkat Pengolahan

(1) Pengolahan dengan komputer

Pengolahan data dan penghitungan indeks dapat dilakukandengan program komputer/ sistem *database*.

(2) Pengolahan secara manual dilakukan dengan cara data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14). Langkah selanjutnya adalah mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan.

(3) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

(4) Nilai indeks pelayanan

Nilai indeks unit pelayanan didapatkan dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

c) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

4) Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a) Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit(gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

b) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Berdasarkan penjabaran dari langkah-langkah penyusunan indeks kepuasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam penyusunan indeks kepuasan nasabah terdapat 4 tahapan utama yaitu persiapan, persiapan pengumpulan data, pengolahan data dan laporan hasil penyusunan indeks kepuasan nasabah. Pengolahan data indeks kepuasan nasabah menggunakan rumus perhitungan IKM yang telah ditetapkan sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004.

2. Tinjauan tentang Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Secara teoritis ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*), dan fungsi perlindungan (*protection function*). Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat sebagai pelayan masyarakat. Pada instansi pemerintah orientasi bukan pada keuntungan, melainkan pada kepuasan pelanggan, khususnya kepuasan masyarakat atau nasabah sebagai pengguna jasa pelayanan publik. Dalam mencapai

tujuan tersebut, instansi pemerintah lebih memusatkan perhatiannya pada upaya untuk memberikan pelayanan pelanggan yaitu masyarakat atau nasabah sebagai pengguna jasa sebaik-baiknya. Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pendapat Lijan Poltak Sinambela (2008:5), "Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik". Definisi yang sama juga dikemukakan oleh Moenir (2014) "Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan masyarakat". Pelayanan jika dihubungkan dengan administrasi publik dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan birokrat kepada

masyarakat. Pengertian pelayanan secara terinci dikemukakan oleh Gronroos yang diterjemahkan oleh Ratminto dan Atik (2005:2) yaitu:

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat, sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris "*Public*" yang berarti masyarakat umum dan negara, kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum, orang banyak dan ramai. Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, oleh karena itu, bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah:

Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dikemukakan menurut Nina Rahmayanty (2013:85) adalah, "Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 adalah:

Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 5 tentang Pelayanan Publik, Ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

Pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, dan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Objek dari pelayanan ini yaitu masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi), sedangkan dalam arti pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa publik guna memenuhi segala keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

b. Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- 1) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
- 2) Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
- 3) Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Pendapat lain dikemukakan menurut Lembaga Administrasi Negara (SANKRIBuku III 2004 : 185) mengenai jenis-jenis pelayanan publik, yaitu:

- 1) Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
- 2) Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- 3) Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
- 4) Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- 5) Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat beberapa jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa, pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang dan pelayanan kemasyarakatan. Dari jenis-jenis pelayanan tersebut, pelayanan merupakan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik, berfungsi untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

c. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan

publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Atep Adya Bharata (2003:11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

- 1) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa-jasa.
- 2) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- 3) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- 4) Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan pelayanan, penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanannya, yaitu menciptakan kepuasan pelanggan. Langkah ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Selanjutnya, Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Tersedianya karyawan yang baik.
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- 3) Bertanggungjawab terhadap setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- 5) Mampu berkomunikasi.
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.
- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Selain itu, pendapat yang sama disampaikan oleh Moenir (2014) mengenai unsur-unsur pelayanan publik yang tidak dapat dipisahkan antara satu dengan yang lainnya. Unsur-unsur tersebut akan membentuk proses kegiatan (*activity*). Unsur-unsur yang disampaikan antara lain:

- 1) Tugas layanan, dalam pelayanan umum pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua kepentingan masyarakat.
- 2) Sistem atau prosedur pelayanan, dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- 3) Kegiatan pelayanan, dalam pelayanan umum kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi.
- 4) Pelaksana pelayanan, pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami masyarakat.

Berdasarkan pendapat mengenai unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian

penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan memperhatikan berbagai unsur pelayanan mulai dari prosedur pelayanannya, pelaksana pelayanannya, sarana dan prasarana yang menunjang sampai dengan sistem pelayanan yang dilakukan. Unsur-unsur inilah yang penting untuk diperhatikan bagi para instansi penyelenggara pelayanan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya demi terciptanya kepuasan dari pelanggannya tersebut.

d. Asas-asas Pelayanan Publik

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah prinsip-prinsipdasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap penyelenggara pelayanan publik. Menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa penyelenggaraan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

1) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan dapat disediakan dengan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undang.

3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Tidak diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan harus diperhatikan. Menurut Ratminto dan Atik (2005:245) mengemukakan pendapatnya bahwa terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

- 1) Empati dengan pelanggan, pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 2) Pembatasan prosedur, prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop*(konsep berbelanja produk hanya dalam satu tempat)benar-benar diterapkan.
- 3) Kejelasan tatacara pelayanan, tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 4) Minimalisasi persyaratan pelayanan, persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- 5) Kejelasan kewenangan, kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- 6) Transparansi biaya, biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- 7) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan, jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.

- 8) Minimalisasi formulir, formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- 9) Maksimalisasi masa berlakunya izin, untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- 10) Kejelasan hak dan kewajiban penyedia layanan dan pelanggan. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi penyedia layanan maupun bagi pelanggan harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- 11) Efektivitas penanganan keluhan, pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat sebagai penggunaannya. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan menerapkan asas-asas pelayanan publik guna mencapai tujuan dengan baik. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Berdasarkan pada pendapat

ahli tersebut, pelayanan publik mengandung asas pelayanan publik yang meliputi transparansi, akuntabilitas (dapat dipertanggung jawabkan), kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban serta empati dengan pelanggan, pembatasan prosedur, kejelasan tata cara pelayanan, minimalisasi persyaratan pelayanan dan kejelasan pelayanan.

e. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat dicapai. Menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Atik, 2005:22) disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

a) Persyaratan teknis dan administrasi publik.

b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Menurut Surjadi (2009:46), kriteria pelayanan yang memuaskan atau yang disebut dengan pelayanan prima, banyak ragamnya menurut pakar, namun esensi pelayanan prima pada dasarnya mencakup empat prinsip, yaitu “CETAK”, yang terdiri dari Cepat, Tepat, Akurat, dan Berkualitas. CETAK dalam penjabarannya maksudnya adalah:

1) Pelayanan harus cepat

Dalam ketentuan pelayanan yang cepat ini, maksudnya pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama untuk menerima pelayanan dari instansi.

2) Pelayanan harus tepat

Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu aspek waktu, biaya, prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.

3) Pelayanan harus akurat

Produk pelayanan harus ada kepastian, kekuatan hukum, dan tidak diragukan keabsahannya.

4) Pelayanan harus berkualitas

Produk pelayanan yang dihasilkan harus sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan, memuaskan, dan untuk kepentingan pelanggan.

Selain itu, dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik demi terciptanya *good governance* dalam setiap perusahaan, ada beberapa prinsip yang harus diterapkan menurut Agus Dwiyanto (2008:108) yaitu:

1) Akuntabilitas

Dalam menciptakan *good governance* yang salah satunya ditunjukkan dengan sistem birokrasi pemerintah yang akuntabel, kesadaran diantara pegawai pemerintah mengenai pentingnya mengubah citra pelayanan publik yang diperlukan. Akuntabilitas adalah suatu derajat yang menunjukkan besarnya tanggungjawab aparat atas kebijakan maupun proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah.

2) Efisiensi

Efisiensi dapat didefinisikan sebagai perbandingan terbaik antara *input* dan *output*. Dengan demikian, apabila suatu output dapat dicapai dengan input yang minimal, maka dinilai efisien. Input dalam

pelayanan publik dapat berupa uang, tenaga, waktu, dan materi lain yang digunakan untuk menghasilkan atau mencapai suatu output.

3) Responsivitas

Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai pelayanan. Responsivitas ini adalah kepekaan organisasi terhadap harapan, keinginan dari pelanggan.

4) Partisipasi

Dalam pelayanan publik, prinsip partisipasi sebagai upaya mewujudkan *good governance* ini juga sejalan dengan pandangan baru yang berkembang di dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dengan cara melihat masyarakat tidak hanya sebagai pelanggan melainkan sebagai warga negara yang memiliki negara dan sekaligus pemerintahan yang ada di dalamnya. Pergeseran paradigma ini mengisyaratkan bahwa masyarakat sejak awal harus dilibatkan dalam merumuskan kebijakan yang menyangkut pelayanan publik, misalnya mengenai jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan, cara terbaik untuk menyelenggarakan pelayanan publik, mekanisme untuk mengawasi proses pelayanan, dan yang tak kalah pentingnya adalah mekanisme untuk mengevaluasi pelayanan.

5) Transparansi

Konsep transparansi menunjuk pada suatu keadaan bahwa segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan kelompok yang membutuhkan.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam menjalankan pelayanan publik, suatu instansi penyelenggara pelayanan publik harus menerapkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang baik agar terciptanya *good governance*. Prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut mencakup kesegala segi seperti kesederhanaan prosedur pelayanannya, kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi pelanggan, ketepatan waktu pelayanan, tanggung jawab pegawai yang melayani, keamanan produk yang dihasilkan, kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan, kemudahan akses pelayanan oleh pelanggan, termasuk juga kesopanan dan keramahan dari pegawai saat melakukan pelayanan. Beberapa prinsip tersebut harus dipegang agar dijadikan pedoman bagi pelaksanaan pelayanan publik.

f. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara 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 dan atau penerima pelayanan. Menurut Nina Rahmayanty (2013:89-90) standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

4) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar pelayanan publik tersebut sama halnya dengan yang tertuang dalam KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Standar pelayanan tersebut merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik dan juga berfungsi sebagai acuan dalam evaluasi kerja bagi perusahaan serta sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat agar instansi memberikan pelayanan yang berkualitas.

3. Tinjauan tentang Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS)

a. Pengertian Pegawai Negeri Sipil (PNS)

Pegawai Negeri Sipil (PNS) mempunyai peranan yang sangat strategis dalam penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan mengingat merupakan faktor utama dalam aktifitas pemerintahan dan pembangunan. Dalam Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 1999 pasal 1 (1) tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian dijelaskan mengenai pengertian Pegawai Negeri:

Pegawai Negeri adalah setiap warga Negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri, atau disertai tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Kranenburg dan Logemann yang diterjemahkan oleh Sri Hartini(2010:31) mendefinisikan “Pegawai Negeri adalah pejabat yang ditunjuk, jadi pengertian tersebut tidak termasuk terhadap mereka yang memangku jabatan mewakili seperti anggota parlemen, presiden, dan sebagainya”. Menurut Harsono (2011:19) mengemukakan jenis Pegawai Negeri didasarkan pada pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, Pegawai Negeri terdiri dari:

1. Pegawai Negeri Sipil
2. Anggota Tentara Nasional Indonesia, dan
3. Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia

Pada pasal tersebut tidak menyebutkan apa yang dimaksud dengan pengertian masing-masing bagiannya, namun dapat diambil suatu kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah pegawai negeri bukan Anggota Tentara Nasional Indonesia dan Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia. Berdasarkan penjabaran di atas, PNS merupakan bagian dari Pegawai Negeri yang merupakan aparatur negara. Selain itu, pada Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 pasal 2 (2) menyebutkan,PNS dibagi menjadi:

1. Pegawai Negeri Sipil Pusat.
Pegawai Negeri Sipil Pusat adalah Pegawai Negeri Sipil yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, dan bekerja pada departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi/Tinggi Negara, Instansi Vertikal di Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota, Kepaniteraan Pengadilan atau dipekerjakan untuk menyelenggarakan tugas negara lainnya.
2. Pegawai Negeri Sipil Daerah.
Pegawai Negeri Sipil Daerah adalah Pegawai Negeri Sipil Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota, yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan bekerja pada pemerintah daerah, atau dipekerjakan di luar instansi induk, gajinya dibebankan pada instansi yang menerima perbantuan.

Dalam menjalankan peran sebagai aparatur negara, pemerintah memberikan hak kepada PNS yang termasuk dalam pasal 7-10 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, sebagai berikut:

- 1) Hak memperoleh gaji, yaitu dalam Pasal 7 (1), (2) dan (3):
 - a. Setiap Pegawai Negeri berhak memperoleh gaji yang adil dan layak sesuai dengan beban pekerjaan dan tanggung jawabnya.
 - b. Gaji yang diterima oleh Pegawai Negeri harus mampu memacu produktivitas dan menjamin kesejahteraan.
 - c. Gaji Pegawai Negeri yang adil dan layak sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah
- 2) Hak atas cuti, yaitu dalam Pasal 8, setiap Pegawai Negeri berhak atas cuti.
- 3) Hak atas perawatan, tunjangan dan uang duka, dalam pasal 9 :
 - a. Setiap Pegawai Negeri yang ditimpa oleh sesuatu kecelakaan dalam dan karena menjalankan tugas kewajibannya berhak memperoleh perawatan.
 - b. Setiap Pegawai Negeri yang menderita cacat jasmani atau rohani dalam dan karena menjalankan tugas kewajibannya yang mengakibatkan tidak dapat bekerja lagi dalam jabatan apapun juga, berhak memperoleh tunjangan.

- c. Setiap Pegawai Negeri yang tewas, keluarganya berhak memperoleh uang duka.
- 4) Hak atas pensiun, yaitu dalam pasal 10, setiap Pegawai Negeri yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan berhak atas pensiun.

Dari pengertian tentang Pegawai Negeri di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa pada dasarnya Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan aparatur negara sebagai pelaksana peraturan dan perundangan yang telah ditetapkan pemerintah untuk melaksanakan tugas pembangunan nasional. Dalam melaksanakan tugasnya untuk pembangunan nasional, PNS juga mempunyai hak antara lain, memperoleh gaji, memperoleh cuti kerja, memperoleh perawatan dan tunjangan serta memperoleh hak atas pensiun.

b. Pengertian Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS)

Program pensiun adalah salah satu bentuk jaminan sosial yang paling ditunggu-tunggu oleh para pekerja pada saat memasuki masa pensiun. Ditinjau dari peserta dan pendiri pensiun, terdapat 2 jenis dana pensiun di Indonesia, yaitu dana pensiun PNS yang didirikan oleh pemerintah penyelenggaraannya berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969, dan dana pensiun swasta berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992. Sifat pensiun PNS menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 diberikan sebagai jaminan hari tua dan sebagai penghargaan atas jasa-jasa bekerja dalam dinas pemerintah.

Program pensiun ini dijalankan untuk memberikan kesejahteraan bagi pesertanya pada masa tua atau dalam usia yang sudah tidak produktif. Menurut Wursanto (2001:134), “Program pensiun adalah pembayaran dana pensiun yang diberikan sebagai jaminan hari tua dan sebagai penghargaan kepada karyawan atas jasa-jasanya selama bekerja”. Sedangkan pengertian serupa disampaikan menurut Malayu S.P. Hasibuan (2000:209), “Program pensiun yang berupa pembayaran dana pensiun adalah pengakuan atau penghargaan atas pengabdian seseorang kepada organisasi dan memberikan sumber kehidupan pada usia lanjut”. Menurut Wild, John. J, K.R. Subramanyam, Robert F.H. (2005), “Program pensiun merupakan janji pemberi kerja untuk menyediakan imbalan pensiun bagi pekerja”. Perjanjian tersebut melibatkan tiga pihak: pemberi kerja yang memberikan kontribusi pada program pensiun; pekerja yang menerima imbalan; dan dana pensiun. Dana pensiun terpisah dari pemberi kerja dan dikelola oleh pihak yang ditunjuk. Selain itu, menurut Kieso, Weygandt, dan Warfield yang diterjemahkan Wibowo (2002:147), “Program pensiun adalah sebuah perjanjian yang menetapkan bahwa pemberi kerja atau majikan memberikan tunjangan (pembayaran) kepada para karyawan setelah mereka pensiun atas jasa-jasa yang mereka berikan ketika masih bekerja”.

Seorang pegawai dalam suatu organisasi dinyatakan pensiun karena usia yang telah melewati masa produktifnya, diberhentikan atau karena

meninggal dunia. Penjelasan pensiun dijelaskan menurut Kasmir (2002), “Pensiun merupakan hak seseorang untuk memperoleh penghasilan setelah bekerja sekian tahun dan sudah memasuki usia pensiun atau ada sebab-sebab lain sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan”. Adapun disebutkan tentang sifat pensiun PNS berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 adalah “Sebagai jaminan hari tua dan penghargaan atas jasa-jasa Pegawai Negeri selama bertahun-tahun bekerja dalam dinas pemerintah”. Selanjutnya dalam penjelasannya disebutkan bahwa pemberhentian dengan hormat merupakan syarat yang mutlak untuk mendapatkan hak pensiun, ketentuan ini sesuai dengan sifatnya bahwa program pensiun sebagai penghargaan atas jasa-jasa PNS selama bekerja dalam dinas pemerintah dan memelihara kesetiaan terhadap negara dan haluan negara yang berdasarkan Pancasila.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa program pensiun merupakan program pendanaan sebagai pembayaran dari pemberi kerja kepada pegawainya sebagai jaminan hari tua dan imbalan atas jasa yang telah dilakukan selama kerja bertahun-tahun bekerja dan mengabdikan. Program pensiun khususnya kepada PNS ini ditetapkan untuk memberikan jaminan kesejahteraan bagi para PNS dan keluarganya pada saat masa tidak produktif atau masa pensiun tiba. Program pensiun yang diberikan kepada PNS ini telah ditetapkan dalam suatu undang-undang negara sebagai jaminan dari pemerintah untuk meningkatkan

kesejahteraannya dan atas balasan kepada PNS karena telah mengabdikan untuk negara Indonesia.

c. Hak Atas Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS)

Menurut Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 25 Tahun 1981 tentang Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil pasal 1 ayat 4, “Dana pensiun adalah penghasilan yang diterima oleh penerima pensiun setiap bulan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Selanjutnya, syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh Pegawai Negeri untuk memperoleh hak pensiun penuh menurut PP Nomor 25 Tahun 1981 adalah

1. Telah mencapai usia pensiun.
2. Memiliki masa kerja yang cukup untuk pensiun.
3. Telah diberhentikan dengan hormat.

Sedangkan, pada PP Nomor 25 Tahun 1981 pasal 10 juga disebutkan tentang PNS yang berhak untuk mendapatkan pensiun adalah :

1. Peserta atau Pegawai Negeri Sipil (PNS).
2. Janda atau duda penerima pensiun.
3. Yatim atau piatu dari peserta dan yatim atau piatu dari penerima pensiun.
4. Orang tua dari peserta yang tewas yang tidak meninggalkan janda atau duda atau anak yatim piatu yang berhak menerima pensiun.

Beberapa orang yang berhak menerima dan mendapatkan pensiun tersebut juga tertuang dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969. Kemudian, pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969, dijelaskan beberapa istilah yang berhak mendapatkan pensiun menurut PP Nomor 25 Tahun 1981 tersebut antara lain:

- a. Pegawai negeri, ialah pegawai negeri menurut ketentuan pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Pokok Kepegawaian No. 18 tahun 1961 (Lembaran-Negara tahun 1961 No. 263), kecuali anggota Angkatan Bersenjata Republik Indonesia;
- b. Janda, ialah isteri sah menurut hukum dari pegawai negeri atau penerima pensiun pegawai yang meninggal dunia;
- c. Duda, ialah suami yang sah menurut hukum dari pegawai negeri wanita atau penerima pensiun pegawai wanita, yang meninggal dunia dan tidak mempunyai isteri lain;
- d. Anak, ialah anak kandung yang sah atau anak kandung/anak yang disahkan menurut Undang-Undang Negara dari pegawai negeri, penerima pensiun, atau penerima pensiun janda/duda;
- e. Orang tua, ialah ayah kandung dan/atau ibu kandung pegawai negeri.

Dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 pasal 9 tentang

Hak Atas Pensiun Pegawai diberikan dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Pegawai yang diberhentikan dengan hormat sebagai Pegawai Negeri berhak menerima pensiun pegawai, jikalau ia pada saat pemberhentiannya sebagai Pegawai Negeri;
 - a) Telah mencapai usia sekurang-kurangnya 50 tahun dan mempunyai masa kerja untuk pensiun sekurang-kurangnya 20 tahun.
 - b) Oleh badan/pejabat yang ditunjuk oleh Departemen Kesehatan berdasarkan peraturan tentang pengujian kesehatan Pegawai Negeri, dinyatakan tidak dapat bekerja lagi dalam jabatan apapun karena keadaan jasmani atau rohani yang disebabkan karena ia menjalankan kewajiban jabatan atau,

- c) Mempunyai masa kerja sekurang-kurangnya 4 tahun dan oleh badan/pejabat yang ditunjuk oleh Departemen Kesehatan berdasarkan peraturan tentang pengujian kesehatan Pegawai Negeri, dinyatakan tidak dapat bekerja lagi dalam jabatan apapun karena keadaan jasmani atau rokhani, yang tidak disebabkan karena ia menjalankan kewajiban jabatannya.
- 2) Pegawai Negeri yang diberhentikan atau dibebaskan dari pekerjaannya karena penghapusan jabatan, perubahan dalam susunan pegawai, penertiban aparatur negara atau karena alasan-alasan dinas lainnya dan kemudian tidak dipekerjakan kembali sebagai Pegawai Negeri, berhak menerima pensiun apabila pegawai diberhentikan dengan hormat sebagai pegawai negeri dan pada saat pemberhentiannya sebagai Pegawai Negeri itu telah berusia sekurang-kurangnya 50 tahun dan memiliki masa kerja untuk pensiun sekurang-kurangnya 10 tahun.
- 3) Pegawai Negeri yang setelah menjalankan suatu tugas negara tidak dipekerjakan kembali sebagai Pegawai Negeri, berhak menerima pensiun apabila pegawai diberhentikan dengan hormat sebagai pegawai negeri dan pada saat pemberhentiannya sebagai Pegawai Negeri telah mencapai usia sekurang-kurangnya 50 tahun dan memiliki masa kerja untuk pensiun sekurang-kurangnya 10 tahun.

- 4) Apabila Pegawai Negeri yang dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) pasal ini pada saat diberhentikan sebagai pegawai negeri telah memiliki masa kerja untuk pensiun sekurang-kurangnya 10 tahun akan tetapi pada saat itu belum mencapai usia 50 tahun, maka pemberian pensiun kepadanya ditetapkan pada saat mencapai usia 50 tahun.

Berdasarkan penjelasan tersebut, sifat pensiun yaitu sebagai jaminan hari tua, ditetapkan batas usia minimum yang harus telah dicapai oleh pegawai sekurang-kurangnya berumur 50 tahun. Dari syarat tentang batas usia minimum tersebut dikecualikan bagi pegawai yang harus diberhentikan sebagai Pegawai Negeri karena keadaan jasmani dan atau rohani. Sesuai dengan Undang-Undang Pokok Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999, untuk menempatkan pegawai-pegawai pada badan pemerintah yang memenuhi syarat kepribadian dan kesetiaan, maka ditentukan syarat untuk mendapatkan hak atas pensiun bahwa pegawai yang bersangkutan diberhentikan sebagai Pegawai Negeri dengan sebutan “dengan hormat”. Selain itu jika Pegawai Negeri di luar kemauannya sendiri diberhentikan sebagai Pegawai Negeri karena menjadi tenaga kelebihan atau penertiban aparatur negara dan sebagainya, maka untuk dapat diberikan pensiun, pegawai yang bersangkutan harus memiliki masa kerja sekurang-kurangnya 10 tahun.

d. Tujuan dan Manfaat Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS)

Program pensiun menjadi perhatian khusus bagi pemerintah khususnya bagi pegawai pemerintahan maupun swasta saat memasuki usia tidak produktifnya. Adapun tujuan dari adanya program pensiun bagi pegawai pada saat usia tuanya bukan hanya dilihat dari satu sisi bagi penerimanya saja, melainkan tujuan adanya program pensiun ini juga dirasakan oleh pemberi kerjanya (instansi). Menurut Wahab Zulaini (2001) maksud dan tujuan dibentuknya suatu program pensiun dapat dilihat dari beberapa sisi, yaitu:

- a) Sisi Pemberi Kerja, dana pensiun sebagai usaha untuk menarik atau mempertahankan karyawan perusahaan yang memiliki potensi, cerdas, terampil dan produktif yang diharapkan dapat meningkatkan atau mengembangkan perusahaan dan sebagai tanggung jawab moral dan sosial pemberi kerja kepada karyawan serta keluarganya pada saat karyawan tidak mampu lagi bekerja atau pensiun atau meninggal dunia.
- b) Sisi Karyawan, dana pensiun untuk memberikan rasa aman terhadap masa yang akan datang dalam arti tetap mempunyai penghasilan pada saat memasuki masa pensiun.
- c) Sisi Pemerintah, dengan adanya dana pensiun, akan mengurangi kerawanan sosial. Kondisi tersebut merupakan unsur yang sangat penting dalam menciptakan kestabilan negara.

- d) Sisi Masyarakat, adanya dana pensiun merupakan salah satu lembaga pengumpulan dana yang bersumber dari iuran dan hasil pengembangan. Akumulasi dana dalam negeri tersebut dapat membiayai pembangunan nasional dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Tujuan adanya program pensiun juga disampaikan oleh Wursanto (2001:134) sebagai berikut:

- 1) Memberikan perangsang kerja kepada karyawan.
- 2) Meningkatkan kesetiaan atau loyalitas karyawan.
- 3) Memberikan ketenangan hidup kepada karyawan yang bersangkutan.

Selain itu, menurut Malayu S.P. Hasibuan (2000:209), tujuan dari program pensiun adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan ketenangan hidup bagi karyawan dan keluarganya pada usia lanjut.
- 2) Pergantian karyawan relatif rendah karena karyawan tidak tertarik pada lapangan kerja yang lain.
- 3) Sebagai daya tarik bagi tenaga keterampilan dari luar yang diperlukan perusahaan.
- 4) Menjamin stabilitas dan kontinuitas perusahaan.
- 5) Adanya semangat dan kegairahan kerja yang efektif untuk meningkatkan produktivitas kerja.

Dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Peraturan Dana Pensiun, mendefinisikan bahwa yang dimaksud dengan manfaat pensiun adalah pembayaran berkala yang dibayarkan kepada peserta pada saat dan cara yang ditetapkan dalam peraturan dana pensiun, sedangkan dalam Pasal 1 ayat (4) Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1981 tentang Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil dinyatakan bahwa pensiun adalah penghasilan yang diterima oleh pensiunan setiap bulannya berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku.

Selain dari tujuan program pensiun, dalam menghadapi kondisi tertentu menurut Wahab Zulaini (2001) dana pensiun memberikan empat jenis manfaat pasti yaitu :

- 1) Manfaat Pensiun Normal, yaitu manfaat pensiun bagi peserta yang mulai dibayarkan pada saat peserta pensiun telah mencapai usia pensiun normal dan berhenti bekerja.
- 2) Manfaat Pensiun Dipercepat, hak atas manfaat pensiun dipercepat diperoleh peserta dalam hal peserta mencapai usia pensiun dipercepat dan peserta berhenti bekerja.
- 3) Manfaat Pensiun Ditunda, hak atas manfaat pensiun ditunda terjadi apabila bekerja setelah memiliki masa kepesertaan sekurang-kurangnya tiga tahun dan belum mencapai pensiun dipercepat (46 tahun).

Berdasarkan pendapat tersebut, program pensiun diberikan tentu dengan tujuan dan manfaat. Program pensiun tersebut diberikan kepada para pegawai khususnya Pegawai Negeri di Indonesia tentu memberikan dampak bagi semua orang. Program pensiun diberikan untuk memberikan perangsang bagi penerimanya atau pegawai serta meningkatkan loyalitas dalam bekerja serta sebagai jaminan penghasilan pada saat usia tua atau masa pegawai memasuki pensiun. Jaminan tersebut, tentu memberikan semangat bagi para pegawai untuk meningkatkan kinerjanya agar sesuatu yang diinginkan seperti penerimaan program jaminan hari tua melalui pensiun dapat dinikmati dengan baik pada saatnya.

e. Hak Peserta Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS)

Adapun peserta setelah dinyatakan telah memenuhi syarat sebagai peserta pensiun, peserta berhak memperoleh sebagai berikut:

1) Menerima pensiun pertama

Pensiun pertama merupakan pensiun sendiri yang diberikan ketika PNS atau Pejabat Negara berhenti dengan hak pensiun dan pembayarannya bersamaan dengan pemberian hak THT.

2) Menerima pensiun bulanan

Pensiun bulanan ini merupakan pensiun yang dibayarkan pada setiap bulan melalui kantor bayar yang ditunjuk.

3) Menerima uang duka wafat

Uang duka wafat diberikan kepada istri/suami/anak/ahli waris yang ditunjuk karena pensiunan meninggal dunia.

4) Pensiun bagi janda/duda/anak

Pensiun bagi janda/duda/anak merupakan pensiun yang diberikan kepada janda/duda/anak karena pensiunan meninggal dunia.

5) Uang kekurangan pensiun

Uang Kekurangan Pensiun (UKP) merupakan kekurangan pensiun yang belum dibayarkan kepada penerima pensiun akibat penyesuaian pensiun pokok, penyesuaian tabel, dan adanya pangkat pengabdian karena penerbitan SK terlambat.

6) Pensiun lanjutan

Pensiun lanjutan merupakan uang pensiun lanjutan akibat perpindahan kantor bayar antar Kantor Cabang PT TASPEN (Persero). (*Official Site*, [www.taspen.com](http://taspen.com), (<http://taspen.com/>, diakses tanggal 10 Februari 2017 Pukul 09.05 WIB).

B. Penelitian yang Relevan

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa penelitian yang dapat digunakan sebagai bahan acuan. Penelitian tersebut antara lain:

1. Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni pada tahun 2015 dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kota Mungkid Magelang”.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi, dan angket. Uji validitasnya menggunakan rumus *Product Moment Pearson* dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid adalah 2,87 dengan angka konversi sebesar 71,83. Hasil dari 14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat dengan *range* nilai antara 0-100, adalah sebagai berikut: (1) prosedur pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75,50 dengan kategori baik; (2) persyaratan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 71,50 dengan kategori baik; (3) kejelasan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75,00 dengan kategori baik; (4) kedisiplinan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 71,25 dengan kategori baik; (5) tanggung jawab petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 74,75 dengan kategori baik; (6) kemampuan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75,25 dengan kategori baik; (7) kecepatan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 61,00 dengan kategori kurang baik; (8) keadilan mendapatkan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 70,00 dengan kategori baik; (9) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75,00 dengan kategori baik; (10) kewajiban biaya pelayanan

memiliki nilai IKM sebesar 74,25 dengan kategori baik; (11) kepastian biaya pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 77,75 dengan kategori baik; (12) kepastian jadwal pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 63,00 dengan kategori baik; (13) kenyamanan lingkungan memiliki nilai IKM sebesar 74,00 dengan kategori baik; dan (14) keamanan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 73,25 dengan kategori baik. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama mengukur mengenai kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah serta pengukuran kepuasannya menggunakan IKM menurut KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004. Perbedaan dengan penelitian ini adalah sasaran tempat penelitian dan aspek pelayanan dalam penelitian.

2. Silva Ayu Novita Sari pada tahun 2007 dengan judul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Solo”. Penelitian ini menggunakan teknik *convenience sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan nasabah BTN Cabang Solo adalah sebanyak 9 atribut. Atribut kualitas pelayanan tersebut berada di atas total rata-rata tingkat kepentingan nasabah (4,571). Atribut kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi adalah karyawan selalu berbicara dengan

sopan dan ramah bila memberi informasi (4,71), sedangkan atribut kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan yang terendah adalah desain interior dan eksterior ruangan yang menarik (4,23). Berdasarkan hasil IPA, kinerja yang dilakukan oleh BTN Cabang Solo sudah baik, dapat dilihat dari diagram kartesius yang sebagian besar atribut berada pada kuadran B, dan kepentingan nasabah dan kinerja BTN Cabang Solo juga tinggi. Berdasarkan CSI, kepuasan nasabah BTN Cabang Solo secara keseluruhan terhadap atribut kualitas pelayanan sudah merasa puas dengan skor CSI yang didapatkan sebesar 79,80%. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama mengukur dalam kepuasan nasabah terhadap pelayanan instansi yang diberikan, sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah alat pengukuran kepuasan yang digunakan. Apabila dalam penelitian ini menggunakan IPA dan CSI, sedangkan dalam penelitian saya menggunakan IKM menurut KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004.

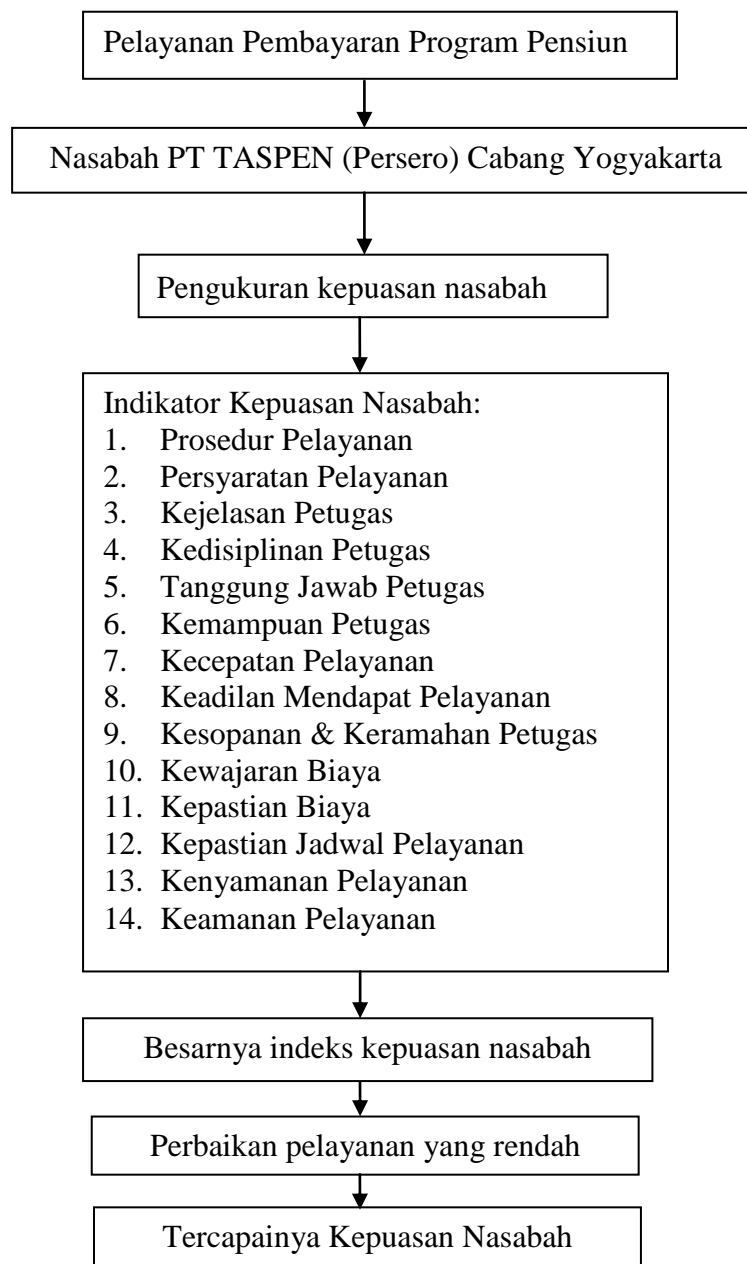
3. Nur Setyaningsih pada tahun 2008 dengan judul “Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan di SAMSAT Kabupaten Sragen”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SAMSAT Sragen baik, dengan nilai IKM sebesar 71,14, sehingga kinerja pelayanannya dapat dikatakan Baik. Terdapat dua indikator yang kinerjanya kurang memuaskan di SAMSAT Kabupaten Sragen yaitu unsur keadilan mendapat pelayanan dan unsur keamanan pelayanan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Persamaan dalam penelitian ini

adalah sama-sama mengukur kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi serta alat pengukuran menggunakan IKM menurut KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada tempat penelitian yang digunakan.

C. Kerangka Pikir

PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Persero atau PT TASPEN (Persero) adalah suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditugaskan oleh Pemerintah untuk menyelenggarakan Program Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil yang terdiri dari Program Pensiun, Tabungan Hari Tua (THT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Kematian (JKM) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri. Salah satu kantor cabang dari PT TASPEN (Persero) berada di wilayah Yogyakarta. PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta yang dituntut untuk memberikan pelayanan kepada PNS di Provinsi DIY dengan sebaik mungkin. Pelayanan PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta tersebut merupakan titik sentral dari kegiatan yang dilaksanakan, karena tugas utamanya adalah memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pesertanya khususnya kepada PNS. Selain itu, bagian pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara nasabah dengan instansi. Oleh karena itu, guna meningkatkan kualitas pelayanan PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, maka perlu diketahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan kepuasan

nasabah dengan pengukuran terhadap 14 indikator pelayanan. Penentuan 14 indikator tersebut didasarkan pada acuan pengukuran dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004. Semakin tinggi nilai IKM, semakin tinggi pula kualitas kinerja pelayanannya begitupun juga sebaliknya. Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir

D. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian yang dirumuskan adalah seberapa besar indeks kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembayaran program pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta yang diukur berdasarkan IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004, meliputi :

1. Seberapa besar indeks kepuasan nasabah terhadap prosedur pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta?
2. Seberapa besar indeks kepuasan nasabah terhadap persyaratan pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta?
3. Seberapa besar indeks kepuasan nasabah terhadap kejelasan petugas pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta?
4. Seberapa besar indeks kepuasan nasabah terhadap kedisiplinan petugas pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta?
5. Seberapa besar indeks kepuasan nasabah terhadap tanggung jawab petugas pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta?

6. Seberapa besar indeks kepuasan nasabah terhadap kemampuan petugas pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta?
7. Seberapa besar indeks kepuasan nasabah terhadap kecepatan pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta?
8. Seberapa besar indeks kepuasan nasabah terhadap keadilan mendapatkan pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta?
9. Seberapa besar indeks kepuasan nasabah terhadap kesopanan dan keramahan petugas pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta?
10. Seberapa besar indeks kepuasan nasabah terhadap kewajaran biaya pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta?
11. Seberapa besar indeks kepuasan nasabah terhadap kepastian biaya pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta?
12. Seberapa besar indeks kepuasan nasabah terhadap kepastian jadwal pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta?

13. Seberapa besar indeks kepuasan nasabah terhadap kenyamanan pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta?
14. Seberapa besar indeks kepuasan nasabah terhadap keamanan pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini disebut dengan penelitian deskriptif karena peneliti menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembayaran program pensiun di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta. Penelitian ini disebut penelitian kuantitatif karena menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004. Data yang terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan perhitungan IKM. Kesimpulan dari pengertian penelitian deskriptif kuantitatif dalam penelitian ini yaitu suatu penelitian yang menggunakan analisis IKM berupa angka yang selanjutnya ditafsirkan kesimpulan dalam bentuk kalimat-kalimat.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta yang beralamat di Jalan Ipda Tut Harsono-Timoho Nomor 55, Yogyakarta. Adapaun waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Mei sampai dengan Juni 2017.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penerima pembayaran program pensiun PNS yang ada di wilayah DIY yang menjadi nasabah dari PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-cirinya yaitu penerima hak program pensiun PNS yang menjadi nasabah PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden) sebagai dasar pengumpulan data..

Jumlah sampel yang diambil ini mengacu pada rumus Slovin (Husein Umar, 2005:108) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Presentase kelonggaran penelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir ($e = 0,10$)

Berdasarkan informasi yang diperoleh bahwa jumlah nasabah penerima program pensiun PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta (penerima program pensiun) per bulan April 2017 sebanyak 84.140 orang (N). Dengan nilai e sebesar 0,10, maka diperoleh nilai sebesar:

$$n = \frac{84.140}{1+84.140 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{84.140}{1+841.4}$$

$n = 99,81$, maka dibulatkan menjadi 100

Berdasarkan pada perhitungan penentuan jumlah sampel tersebut, maka dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 orang. Penentuan jumlah sampel tersebut juga didasarkan pada teknik *purposive sampling* atau penentuan sampel berdasarkan pada pertimbangan tertentu yang telah disebutkan tersebut.

D. Definisi Operasional

Pelayanan merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan nasabah dan memberikan kepuasan bagi nasabah atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tingkat perasaan nasabah setelah menerima pelayanan dari instansi kemudian dibandingkan dengan kebutuhan dan harapan yang diinginkannya. Kepuasan nasabah dalam penelitian ini diukur dengan IKM menurut KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004. Adapun pengukuran kepuasan tersebut mencakup 14 indikator antara lain: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapat

pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan lingkungan. 14 indikator inilah yang dijadikan tolak ukur atas hasil pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta berdasarkan atas pendapat dari nasabah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap peristiwa yang sedang berlangsung. Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi non partisipan atau observer tidak ikut bagian dalam situasi kegiatan yang diobservasi. Teknik pengumpulan data ini dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung proses pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta. Dalam observasi langsung ini, pengumpulan data dan pencatatan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa.

2. Penyebaran Instrumen Kuesioner

Kuesioner ini merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pada penelitian ini kuesioner digunakan untuk

mengambil data tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta. Jenis kuesioner yang digunakan adalah tertutup. Teknik ini dipilih karena memudahkan responden dalam memberikan jawaban dan dapat mempermudah peneliti dalam mengambil data.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data yang telah tersedia dalam bentuk keterangan-keterangan secara tertulis, tergambar, terekam, ataupun tercetak seperti foto ataupun dokumen. Keterangan-keterangan tersebut seperti data tentang profil instansi, struktur organisasi, dan keterangan yang berhubungan dengan instansi. Dokumen tersebut selanjutnya digunakan sebagai sumber data yang dimanfaatkan untuk menafsirkan hasil penelitian dan melengkapi data yang telah diperoleh melalui observasi dan kuesioner dengan cara meminta data kepada pihak-pihak yang terkait.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pedoman Observasi

Observasi berisi pedoman yang telah disiapkan sebelumnya untuk memperoleh data mengenai kondisi fisik PT TASPEN (Persero) Cabang

Yogyakarta dalam menunjang pelaksanaan pelayanan pembayaran program pensiun PNS. Pedoman observasi digunakan sebagai acuan untuk melakukan pengamatan agar sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun kisi-kisi instrumen observasi sebagai berikut:

Tabel 2. Kisi-kisi Observasi

Komponen	Keterangan
Proses Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Alur prosedur pelayanan 2) Waktu penyelesaian 3) Biaya pelayanan 4) Produk pelayanan
Kondisi Ruang Pelayan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sirkulasi udara ruangan 2) Pencahayaan ruangan 3) Lingkungan sekitar instansi
Ketersediaan Sarana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ruang Pelayanan : kursi kerja, meja kerja, kursi tunggu, papan informasi, kotak pengaduan 2) Peralatan pendukung : komputer, printer, alat tulis, telepon, mesin kasir, mesin penghitung uang, dll.
Ketersediaan prasarana penunjang	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tempat parkir 2) Tempat ibadah 3) Ruang keamanan 4) Toilet 5) Tempat <i>fotocopy</i>

2. Pedoman Kuesioner

Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui indeks kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta. Kuesioner yang digunakan adalah jenis kuesioner tertutup yang sudah disediakan alternatif jawaban sehingga responden hanya memiliki salah satu jawaban yang tersedia.

Tabel 3. Kisi-kisi instrumen untuk kuesioner penelitian

Komponen	Indikator	Nomor Butir	Jumlah
Indeks Kepuasan	1. Prosedur pelayanan	1,2,3,4,5	5
	2. Persyaratan pelayanan	6,7,8	3
	3. Kejelasan petugas pelayanan	9,10	2
	4. Kedisiplinan petugas pelayanan	11,12,13	3
	5. Tanggung jawab petugas pelayanan	14,15,16	3
	6. Kemampuan petugas pelayanan	17,18,19,20,21	5
	7. Kecepatan pelayanan	22,23	2
	8. Keadilan mendapatkan pelayanan	24,25	2
	9. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	26,27,28	3
	10. Kewajaran biaya pelayanan	29	1
	11. Kepastian biaya pelayanan	30,31	2
	12. Kepastian jadwal pelayanan	32,33,34	3
	13. Kenyamanan lingkungan	35,36,37,38,39,40	6
	14. Keamanan lingkungan	41,42,43	3
Jumlah buti soal		43	43

Dalam penyusunan lembar kuesioner ini menggunakan skala *likert*. Penskoran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan skala pengukuran dengan empat alternatif jawaban. Pada skala untuk penelitian ini butir ragu-ragu dihilangkan dengan maksud agar responden dapat berpendapat, tidak bersikap netral. Instrumen penelitian ini menggunakan alat ukur skala bertingkat sesuai dengan yang tercantum dalam pedoman penyusunan IKM, dengan 4 alternatif jawaban, yaitu TB = Tidak Baik, KB = Kurang Baik, B = Baik, SB = Sangat Baik. Skala bobot penilaian ditunjukkan dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 4. Skala Bobot Penilaian

Nomor	Kriteria Penilaian	Skor
1	Sangat Baik (SB)	4
2	Baik (B)	3
3	Kurang Baik (KB)	2
4	Tidak Baik (TB)	1

3. Pedoman Dokumentasi

Dokumentasi ini merupakan data pelengkap dalam penelitian ini. Data yang diperoleh berupa bentuk gambar, arsip, laporan dan buku sebagai pendukung penelitian. Hasil dokumentasi yang kemudian dibandingkan dengan hasil observasi mengenai pelayanan pembayaran program pensiun PNS. Berikut pada tabel 5 dijelaskan mengenai kisi-kisi dokumentasi:

Tabel 5. Kisi-kisi Dokumentasi

No.	Komponen	Aspek
1.	Data Kelembagaan PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta.	Sejarah instansi, profil instansi, visi dan misi, struktur organisasi, produk pelayanan
2.	Data mengenai pedoman pelayanan pembayaran program pensiun PNS.	Bagan alur prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, jadwal pelayanan.
3.	Foto keadaan unit pelayanan.	Pendokumentasian keadaan pelayanan.

G. Uji Coba Instrumen

Tujuan diadakannya uji coba instrumen adalah diperolehnya implementasi mengenai instrumen yang digunakan yaitu mengenai sudah atau belum memenuhi persyaratannya sebagai alat pengumpul data yang valid dan reliabel. Uji coba instrumen dilakukan di PT TASPEN (Persero) Cabang Surakarta yang

beralamat di Jalan Veteran Nomor 305, Tipes, Surakarta. PT TASPEN (Persero) Cabang Surakarta dipilih karena memiliki kesamaan karakteristik yaitu sama-sama sebagai kantor cabang dari PT TASPEN (Persero) yang menyelenggarakan pembayaran program pensiun PNS. Uji coba instrumen ini menggunakan sampel sejumlah 30 orang. Dalam pengujian instrumen ini akan dilakukan dua pengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas Instrumen

Dalam pengujian validitas instrumen pada penelitian ini digunakan analisa butir. Cara pengukuran analisa butir tersebut adalah mengkorelasikan skor butir dengan skor total dengan rumus *product moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{((N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2))}}$$

Keterangan :

r_{xy}	= Koefisien validitas
N	= Jumlah subyek atau responden
$\sum X$	= Jumlah skor butir pernyataan
$\sum Y$	= Jumlah skor total pernyataan
$\sum XY$	= Jumlah perkalian skor butir dengan skor total
$\sum X^2$	= Total kuadrat skor butir pernyataan
$\sum Y^2$	= Total kuadrat skor total pernyataan

(Suharsimi Arikunto, 2013:213)

Analisis uji validitas ini menggunakan *SPSS 22 for windows*. Valid atau tidaknya suatu butir atau item pertanyaan dapat ditentukan dengan menggunakan kriteria. Harga r_{hitung} dikonsultasikan dengan r_{tabel} untuk mengetahui butir yang valid dan tidak valid. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka butir pernyataan dari instrumen yang dimaksud valid. Sebaliknya, jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$,

maka butir pernyataan dari instrumen yang dimaksud tidak valid. Butir pernyataan kemudian dianalisis dengan bantuan aplikasi statistika. Kriteria validitas yang digunakan dalam penelitian ini dengan $N = 30$ pada taraf signifikansi 5% adalah 0,361. Berdasarkan pada hasil uji validitas, menunjukkan dari 14 indikator yang telah dikembangkan menjadi 44 butir pertanyaan, dinyatakan bahwa 1 pertanyaan yang tidak valid yaitu pada indikator kewajaran biaya pelayanan pada butir soal nomor 29, sedangkan untuk 43 lainnya dinyatakan valid dan digunakan untuk mengetahui indeks kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembayaran di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas yaitu pengujian instrumen yang digunakan untuk mengetahui adanya konsistensi dan stabilitas nilai hasil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan setelah pernyataan-pernyataan dalam kuesioner sudah memiliki validitas. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* dengan bantuan program *SPSS 22 for windows*. Instrumen dikatakan reliabel jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ instrumen dikatakan tidak reliabel. Hasil perhitungan yang diperoleh diinterpretasikan dengan tingkat koefisien korelasi dan dapat dilihat pada tabel berikut:

Uji reliabilitas ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Rumus *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{1 - \sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_t^2 = Jumlah varian total

k = Banyaknya butir pernyataan

(Suharsimi Arikunto, 2013:239)

Hasil perhitungan r_{11} yang diperoleh kemudian diinterpretasikan dengan tabel pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi menggunakan pedoman dari Sugiyono (2014: 231) sebagai berikut:

Tabel 6. Pedoman Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000-0,199	Sangat Rendah
0,200-0,399	Rendah
0,400-0,599	Sedang
0,600-0,799	Kuat
0,800-1,000	Sangat Kuat

Hasil uji reliabilitas yang dinyatakan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan	Interpretasi
Indeks Kepuasan Nasabah	0,753	Reliabel	Kuat

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha* bahwa variabel menunjukkan nilai lebih besar dari r_{tabel} sehingga dapat dinyatakan

bahwa jawaban-jawaban responden dari variabel tersebut reliabel dan memiliki interpretasi kuat. Oleh karena itu, kuesioner tersebut dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

H. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data IKM berdasarkan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai indeks kepuasan yang dihitung dengan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Pengelolaan data penelitian dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Pemeriksaan Kelengkapan Kuesioner

Setelah angket diisi oleh responden dan dikembalikan kepada penulis, segera penulis meneliti kelengkapan dalam pengisian kuesioner. Apabila ada kelengkapan atau jawaban kuesioner yang tidak dijawab, penulis menghubungi responden yang bersangkutan untuk disempurnakan jawabannya agar kuesioner tersebut sah. Penulis memilih atau menyortir data atau kuesioner sedemikian rupa sehingga hanya kuesioner yang terisi dengan benar dan sah yang diolah atau digunakan.

2. Penyajian Data dalam Bentuk Tabel

Setelah data terkumpul, data tersebut diberikan skor terhadap jawaban 14 unsur indeks kepuasan. Penelitian ini menggunakan tabel biasa atau main

tabel, yaitu tabel yang disusun berdasarkan sifat responden tertentu. Tabel ini sifatnya kolektif dan memuat beberapa jenis informasi.

3. Analisis Indeks Kepuasan dan Interpretasi

Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004, terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji dalam perhitungan indeks kepuasan. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

(KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004)

Guna memperoleh nilai indeks kepuasan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

(KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004)

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25-100, sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan (dirubah) dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

(KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004)

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai IKM seperti pada tabel 8.

Tabel 8. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

(KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004)

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan dikalikan dengan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071. Hasil dari indeks komposit (gabungan) tersebut merupakan nilai indeks kepuasan nasabah dari PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta.

4. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Data yang berupa angka dari hasil angket dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi hasil penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta yang beralamat di Jalan Ipda Tut Harsono Nomor 55, Timoho, Kelurahan Muja Muju, Kecamatan Umbulharjo, Yogyakarta.

a. Sejarah dan Profil PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri/Perusahaan/Perseroan atau secara singkat disebut PT TASPEN (Persero) didirikan oleh pemerintah Republik Indonesia di Jakarta pada tanggal 17 April 1963 berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1963 yang beberapa kali mengalami perubahan, terakhir melalui Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 1981. Pendirian PT TASPEN (Persero) bertujuan untuk menyelenggarakan Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil termasuk Asuransi Dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua bagi Pegawai Negeri Sipil di Indonesia. Saat ini PT TASPEN (PERSERO) memiliki 6 kantor cabang utama sebagai koordinator wilayah dari 55 kantor cabang yang ada di seluruh Indonesia dan bekerjasama dengan kantor bayar sebagai mitra PT TASPEN (PERSERO) dalam

pelaksanaan pembayaran pensiun. Salah satu Kantor Cabang PT TASPEN (Persero) adalah berada di wilayah Yogyakarta atau yang disebut dengan PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta. PTTASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta yang beralamat di Jalan Ipda Tut Harsono Nomor 55 Timoho, Kelurahan Muja Muju, Kecamatan Umbulharjo, Yogyakarta ini dibuka pada tanggal 27 September Tahun 1988 dengan adanya penugasan dari pemerintah kepada PT TASPEN (Persero) untuk menyelenggarakan pembayaran pensiun di wilayah Jawa dan Madura berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 812/KMK.03/1988 tanggal 23 Agustus Tahun 1988 dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 842-1-755. PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta secara resmi dioperasikan pada bulan Juni 1988, dengan menyewa sebuah gedung yang terletak di Jalan Atmosukarto Yogyakarta selama 3 (tiga) tahun. Kewenangan saat itu hanya terbatas pada penerimaan, penelitian, menghitung dan pembayaran Klim THT. Mulai tanggal 1 April Tahun 1989, PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta diberi wewenang untuk menerima, meneliti, menghitung dan membayar pensiun serta mencetak DAPEM untuk wilayah pembayaran Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Keberhasilan proses pelayanan diperlukan sarana dan prasarana yang mendukung. Oleh karena itu, pada tanggal 12 Oktober

Tahun 1991 diresmikan gedung PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta di atas tanah seluas 3.908 m² dengan luas bangunan 1.432 m² oleh Wakil Gubernur Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Kanjeng Gusti Pangeran Adipati Arya (KGPAA) Paku Alam VIII didampingi oleh Direktur Utama PT TASPEN (Persero) saat itu yaitu Ida Bagus Putu Sarge. Namun pada tanggal 27 Mei Tahun 2006 gedung pelayanan PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta digoncang oleh gempa yang dengan kekuatan 5,9 skalar *richter* sehingga luluh lantah dan tidak dapat digunakan lagi untuk pelayanan kepada peserta.

Tanggal 27 Mei Tahun 2006 pelayanan kemudian dialihkan ke halaman parkir belakang kantor dengan membangun bangunan yang terbuat dari triplek guna tetap melayani peserta, sambil menunggu proses renovasi gedung yang dilakukan pada tanggal 25 Mei Tahun 2007 sampai dengan 30 November Tahun 2007. Akhirnya tanggal 10 Desember Tahun 2007 pelayanan kembali dipindahkan ke gedung baru dan peresmian gedung hasil renovasi dilaksanakan tanggal 30 Januari Tahun 2008 oleh Sri Sultan Hamengkubuwono X.

Sebagai kantor yang ditunjuk untuk melaksanakan pembayaran di wilayah Yogyakarta sesuai dengan tugas masing-masing kantor cabang, PT TASPEN (Persero) bertanggung jawab penuh terhadap kebenaran pelaksanaan pembayaran pensiun yang ada di wilayah kerjanya. PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta memiliki wilayah

kerja operasional yang meliputi 4 kabupaten dan 1 kota madya antara lain: Kabupaten Sleman, Kabupaten Bantul, Kabupaten Kulonprogo Kabupaten Gunungkidul dan Kota Yogyakarta. Disamping itu, dalam menjalankan tugasnya, PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta juga menyediakan 273 titik layanan dengan bekerjasama dengan perbankan dan Kantor Pos sebagai mitra bayar di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

b. Visi dan Misi PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Visi : “Menjadi pengelola dana pensiun dan THT serta jaminan sosial lainnya yang terpercaya”.

Misi : “Mewujudkan manfaat dan pelayanan yang semakin baik bagi peserta dan *stakeholder* lainnya secara profesional dan akuntabel, berlandaskan integritas dan etika yang tinggi”.

Dalam pelaksanaannya, didasarkan kepada target melalui *motto* pelayanan 5T yang meliputi:

1) Tepat Orang

Manfaat dibayarkan kepada peserta yang berhak atau ahliwarisnya yang sah sesuai dengan identitas penerima yang dibuktikan dengan KTP/SIM/Kartu pegawai, dan dengan identitas peserta yang meliputi NIP, nama, tanggal lahir, jenis kelamin, status, penghasilandan domisili yang tercantum pada Kartu Peserta

Taspen, kartu identitas pensiun, kartu pegawai dan dokumen kepegawaian lainnya.

2) Tepat Waktu

Manfaat dibayarkan kepada peserta atau ahli warisnya setelah permohonan klaim diterima dan dinyatakan memenuhi syarat serta dibayarkan kepada pemohon dalam waktu tidak lebih dari 1 (satu) jam untuk Surat Permohonan Pembayaran (SPP) langsung dan tidak lebih dari 2 (dua) jam untuk SPP tidak langsung.

3) Tepat Jumlah

Manfaat dibayarkan kepada peserta atau ahli warisnya setelah dihitung berdasarkan persyaratan, jumlah dan tata cara pembayaran manfaat yang telah ditetapkan oleh menteri keuangan atau ketentuan yang berlaku, dan jumlah yang dibayarkan sesuai dengan jumlah yang tertera pada tanda penerimaan uang (tanpa dikurangi oleh biaya-biaya lain atau dalam bentuk apapun).

4) Tepat Tempat

Manfaat dibayarkan kepada peserta atau ahli warisnya pada kantor bayar yang sesuai dengan keinginan pemohon klaim.

5) Tepat Administrasi

Setiap permohonan klaim diterima, diperiksa, dibayarkan dan menurut prinsip-prinsip kearsipan dan dokumentasi sehingga

mudah dan cepat ditemukan, serta aman dari bahaya kebakaran, banjir, dan kehilangan.

c. Produk dan Layanan PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

PT TASPEN (Persero) termasuk juga dalam kantor cabangnya atau PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta menyelenggarakan 4 jenis program layanannya antara lain :

1) Tabungan Hari Tua (THT)

Program THT merupakan program asuransi yang terdiri dari Asuransi Dwiguna yang dikaitkan dengan usia pensiun, ditambah dengan Asuransi Kematian (Askem). Asuransi Dwiguna adalah suatu jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan bagi peserta TASPEN pada saat yang bersangkutan mencapai usia pensiun atau bagi ahli warisnya apabila peserta meninggal dunia sebelum mencapai usia pensiun.

Asuransi Kematian (Askem) adalah suatu jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan pada peserta TASPEN apabila istri/suami/anak meninggal dunia atau kepada ahli warisnya apabila peserta meninggal dunia. Jadi Asuransi Kematian merupakan asuransi jiwa seumur hidup bagi PNS peserta TASPEN dan istri/suaminya, kecuali bagi janda/duda PNS yang menikah lagi. Sedangkan bagi anak PNS, Asuransi Kematian merupakan asuransi berjangka yang dibatasi usia anak, yaitu sampai

denganusia 25 tahun (dengan catatan : belum bekerja dan atau belummenikah). Adapun peserta program THT terdiri dari : 1) Pegawai Negeri Sipil tidak termasuk PNS Departemen Hankam; 2) Pejabat Negara; 3) Pegawai BUMN dan BUMD.

Adapun kepesertaan program THT dimulai sejak yang bersangkutan diangkat sebagai Pejabat Negara sampai dengan saat berhenti sebagai Pejabat Negara dengan ketentuan :

- a) Pengangkatan menjadi PNS sebelum tanggal 1 Juli Tahun 1961, dan masa kepesertaanya dihitung sejak tanggal 1 Juli Tahun 1961.
- b) Pengangkatan menjadi PNS Daerah Provinsi Irian Jaya sebelum tanggal 1 Januari Tahun 1971, masa kepesertaanya dihitung sejak tanggal 1 Januari Tahun 1971.
- c) Pengangkatan menjadi PNS ex Daerah Provinsi Timor Timur sebelum tanggal 1 April tahun 1979, masa kepesertaanya dihitung sejak tanggal 1 April tahun 1979.

Selain itu, untuk kewajiban dari peserta THT antara lain :

- a) Membayar Iuran Wajib Peserta (IWP atau premi) sebesar 3,25% dari penghasilannya setiap bulan selama masa aktif.
- b) Memberikan keterangan mengenai data diri dan keluarganya.
- c) Menyampaikan perubahan dan penghasilan dan atau perubahan data diri dan keluarganya.

2) Program Pensiun

Program pensiun merupakan jaminan hari tua berupa pemberian uang setiap bulan kepada PNS yang telah memenuhi kriteria. Tahun 1987 PT TASPEN (Persero) mulai melaksanakan pembayaran pensiun bagi PNS, diawali pada tiga provinsi yaitu Bali, NTB dan NTT. Pada bulan Januari Tahun 1988 wilayah pembayaran pensiun ditambah dengan provinsi-provinsi di wilayah Sumatera. Pada tanggal 1 April Tahun 1989 wilayah pembayaran pensiun diperluas mencakup wilayah Jawa dan Madura, kemudian sejak April Tahun 1990 wilayah pembayaran pensiun diperluas lagi yang meliputi wilayah Kalimantan, Sulawesi, Ambon dan Irian Jaya, yang berarti sejak itu TASPEN telah melaksanakan pembayaran pensiun di seluruh wilayah Indonesia.

Adapun penerima pensiun yang dibayarkan oleh PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta antara lain :

- a) Penerima Pensiunan PNS Pusat dan Daerah Otonom.
- b) Penerima Pensiun Pejabat Negara.
- c) Penerima Tunjangan Perintis Kemerdekaan RI (PKRI).
- d) Penerima Tunjangan Veteran.
- e) Penerima Pensiun Hakim
- f) Penerima Pensiunan TNI dan POLRI yang pensiun sebelum tanggal 1 April 1989.

- g) Penerima Pensiun KAI.
- h) Penerima Tunjangan Dana Kehormatan.

Penerima pensiun tersebut juga mempunyai kewajiban yang harus dilaksanakan. Kewajiban tersebut antara lain membayar Iuran Wajib Peserta (IWP) sebesar 4,75% dari penghasilannya setiap bulan selama masa aktif sebagai PNS dan Pejabat Negara. Selain itu kewajiban lainnya yakni memberikan keterangan mengenai data diri dan keluarganya serta menyampaikan perubahan data penghasilan dan atau perubahan data diri keluarganya tersebut.

3) Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) merupakan perlindungan atas resiko kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja yang berupa perawatan, santunan, dan tunjangan cacat. Program JKK ini mulai berlaku sejak tanggal 1 Juli Tahun 2015 bersama dengan program Jaminan Kematian (JKM) yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2015. Adapun santunan yang diberikan bagi yang menerima program JKK ini sebagai berikut:

- (1) Penggantian biaya pengangkutan peserta yang mengalami kecelakaan kerja ke rumah sakit dan atau ke rumah peserta, termasuk biaya pertolongan pertama pada kecelakaan.

(2) Penggantian biaya rehabilitasi berupa alat bantu dan atau alat ganti bagi peserta yang anggota badannya hilang dan tidak berfungsi akibat kecelakaan kerja.

Peserta dari program JKK ini antara lain : calon PNS dan PNS kecuali PNS Kementerian Pertahanan, Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK), Pejabat Negara, dan pimpinan dan anggota DPRD.

4) Jaminan Kematian (JKM)

Jaminan Kematian (JKM) merupakan perlindungan atas resiko kematian bukan akibat kecelakaan kerja yang berupa santunan kematian. Program ini merupakan program baru yang dijalankan oleh PT TASPEN sejak 1 Juli 2015 bersama dengan program JKK. Adapun kepesertaan dari program JKM ini kriterianya sama dengan program JKK yakni calon PNS dan PNS kecuali PNS Kementerian Pertahanan, Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK), Pejabat Negara, dan pimpinan dan anggota DPRD.

Kewajiban dari peserta atas program JKM ini yakni peserta wajib melaporkan data diri dan keluarganya beserta perubahannya serta laporan tersebut harus diketahui oleh kepala instansi. Kewajiban lainnya yakni untuk menunjang biaya program JKM ini terdapat iuran sebesar 0,30% x gaji peserta perbulan yang ditanggung oleh pemberi kerja.

d. Persyaratan Memperoleh Hak Pensiun

- 1) Persyaratan memperoleh tunjangan pertama veteran antara lain:
 - a) Mengisi formulir SP4 A.
 - b) Asli dan 2 lembar *fotocopy* SK tunjangan.
 - c) Asli dan 1 lembar *fotocopy* SPTB yang disahkan serendah-rendahnya Lurah/ Kepala Desa.
 - d) Asli dan 2 lembar *fotocopy* SK pemberian gelar kehormatan sebagai veteran yang disahkan Kepala Kaminvet.
 - e) Pas foto 3x4 2 lembar.
 - f) Pas foto suami/isteri 3x4 2 lembar.
 - g) *Fotocopy* KTP 1 lembar/ keterangan domisili.
 - h) Asli dan 2 lembar *fotocopy* Kartu Keluarga.
 - i) Asli dan 1 lembar *fotocopy* surat keterangan tidak mampu (formulir H3) disahkan serendah-rendahnya Lurah/Kepala Desa.
 - j) *Fotocopy* rekening bank/ giro pos 2 lembar (khusus pembayaran melalui bank/giro pos).
- 2) Persyaratan memperoleh pensiun pertama janda/duda/anak
 - a) Mengisi formulir SP4 B.
 - b) Pas foto pemohon 3x4, 2 lembar.
 - c) 2 lembar *fotocopy* KTP yang berlaku.

- d) 2 lembar *fotocopy* rekening bank/giro pos (khusus pembayaran melalui rekening bank/giro pos).
- e) 2 lembar *fotocopy* Kartu Identitas Pensiun (KARIP) / struk pensiun terakhir.
- f) Asli dan 2 lembar *fotocopy* SK pensiun berpas foto.
- g) Asli tembusan SK pensiun berpas foto untuk PT TASPEN (Persero).
- h) Khusus yang SK pensiunnya otomatis, melampirkan surat nikah/surat kematian asli dan 2 lembar *fotocopy* legalisir Lurah/Kepala Desa.
- i) Asli dan 1 lembar *fotocopy* Surat Keterangan Penghentian Pembayaran (SKPP) dari KPKN/ Biro Keuangan Pemda (khusus yang meninggal aktif).
- j) Asli dan 1 lembar *fotocopy* surat keterangan janda/duda yang disahkan oleh Lurah/Kepala Desa.
- k) Asli dan 1 lembar *fotocopy* SPTB yang disahkan Lurah/Kepala Desa.
- l) Asli dan 1 lembar *fotocopy* surat keterangan sekolah /kuliah (khusus bagi anak berusia 21-25 tahun).
- m) Salinan *fotocopy* surat perwalian bagi pemohon wali anak, yang disahkan serendah-rendahnya Lurah/Kepala Desa, dan

perwalian/ pengampunan dari Pengadilan Negeri apabila pemohon belum dewasa kurang dari 18 tahun.

- n) Asli surat permohonan pembayaran pensiun melalui bank (SP3R) dan 1 lembar *fotocopy*.
 - o) *Fotocopy* KARIP/ struk gaji 2 lembar.
- 3) Persyaratan pengurusan Uang Kekurangan Pensiun (UKP)
- a) Mengisi formulir UKP, dengan melampirkan :
 - (1) SPTB disahkan Lurah/Kepala Desa dan 2 lembar *fotocopy*.
 - (2) 2 lembar *fotocopy* SK penyesuaian.
 - (3) 2 lembar *fotocopy* surat nikah, akte kelahiran, dan atau surat keterangan sekolah dalam hal pembayaran UKP dikarenakan penambahan keluarga.
 - (4) 2 lembar *fotocopy* KARIP/ struk gaji.
 - (5) Mutasi penambahan keluarga sejak pensiunan melaporkan (tidak berlaku surat/rapel).
 - b) Mengisi formulir SP3L, dengan melampirkan :
 - (1) SKPP dari kantor cabang lama.
 - (2) SPTB yang disahkan Lurah/Kepala Desa tempat baru.
 - (3) Asli dan *fotocopy* SK pensiun.
 - (4) Pas foto 3x4 cm 2 lembar.
 - (5) Surat keterangan janda/duda bagi yang berstatus janda/duda disahkan Lurah/Kepala Desa setempat.

- (6) *Fotocopy* KARIP/ struk gaji 2 lembar.
- (7) Pengurusan pensiun tiga bulan berturut-turut diambil.
- c) Mengambil formulir SP3 yang disahkan Lurah/Kepala Desa dengan melampirkan:
 - (1) SPTB.
 - (2) Surat keterangan janda/duda bagi pemohon berstatus janda/duda disahkan Lurah/Kepala Desa.
 - (3) *Fotocopy* kartu identitas pensiun dan struk pembayaran terakhir.
 - (4) *Fotocopy* daftar mutasi dari kantor bayar.
- 4) Persyaratan pengurusan Uang Duka Wafat (UDW)
 - a) Mengisi formulir surat pernyataan UDW dan 2 lembar *fotocopy*.
 - b) Pas foto pemohon 3x4 cm 1 lembar.
 - c) Asli KTP dan 1 lembar *fotocopy* yang berlaku.
 - d) *Fotocopy* kartu identitas pensiun/struk penerimaan terakhir 3 lembar.
 - e) *Fotocopy* SK pensiunan 2 lembar (khusus PNS).
 - f) Asli surat kematian dari Lurah/Kepala Desa/rumah sakit + 2 lembar *fotocopy* yang dilegalisir Lurah/Kepala Desa.
 - g) Asli surat nikah dan 2 lembar *fotocopy* dilegalisir Lurah/Kepala Desa.

- h) Asli surat kuasa ahli waris dan 1 lembar *fotocopy* yang disahkan Lurah/Kepala Desa dan surat penunjukkan yang bertanggungjawab tentang penguburan almarhum/almarhumah yang ditandatangani/disahkan Lurah/Kepala Desa (khusus bagi yang tidak meninggalkan isteri/suami/anak).
- 5) Pengurusan Asuransi Kematian pensiun atau isteri/suami//anak pensiunan meninggal dunia
- a) Mengisi formulir AKT.5 dan 1 lembar *fotocopy* disahkan Lurah/Kepala Desa.
 - b) Asli surat keterangan kematian dari Lurah/Kepala Desa/rumah sakit/puskesmas dan 1 lembar *fotocopy* dilegalisir Lurah/Kepala Desa.
 - c) *Fotocopy* surat nikah dilegalisir Lurah/Kepala Desa bila suami/isteri yang meninggal dunia.
 - d) Surat keterangan sekolah/kuliah dari sekolah/perguruan tinggi bila anak yang meninggal dunia.
 - e) *Fotocopy* surat keputusan pensiun 1 lembar.
 - f) *Fotocopy* KARIP/struk gaji 1 lembar.
- 6) Permohonan SK pensiun janda/duda/yatim-piatu
- a) Permohonan diajukan dengan surat permintaan pensiun janda/duda/yatim-piatu (formulir model C) ke instansi

penerbitan SK pensiun melalui Kantor Cabang PT TASPEN (Persero).

- b) Asli SK Pensiun almarhum/almarhumah.
- c) *Fococopy* surat nikah/Kartu Istri (KARIS)/Kartu Suami (KARSU) disahkan Lurah/Kepala Desa.
- d) *Fotocopy* surat kematian dari Lurah/Kepala Desa/rumah sakit/puskesmas yang disahkan Lurah/Kepala Desa.
- e) Daftar keluarga SPTB disahkan Lurah/Kepala Desa.
- f) Surat keterangan janda/duda dari Lurah/Kepala Desa.
- g) Akte kelahiran bagi anak yang lahir setelah pensiun.
- h) Surat keterangan anak belum bekerja dan belum menikah disahkan Lurah/Kepala Desa.
- i) Surat perwalian dari Pengadilan Negeri (bagi walianak yatim-piatu).
- j) *Fotocopy* piagam bintang tanda jasa (bagi yang memiliki).
- k) Surat keterangan tempat tinggal terakhir dan *fotocopy* KTP.
- l) Struk penerimaan pensiun terakhir/ KARIP.

Catatan : semua formulir pengajuan rangkap 3.

e. Jadwal Pelayanan PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

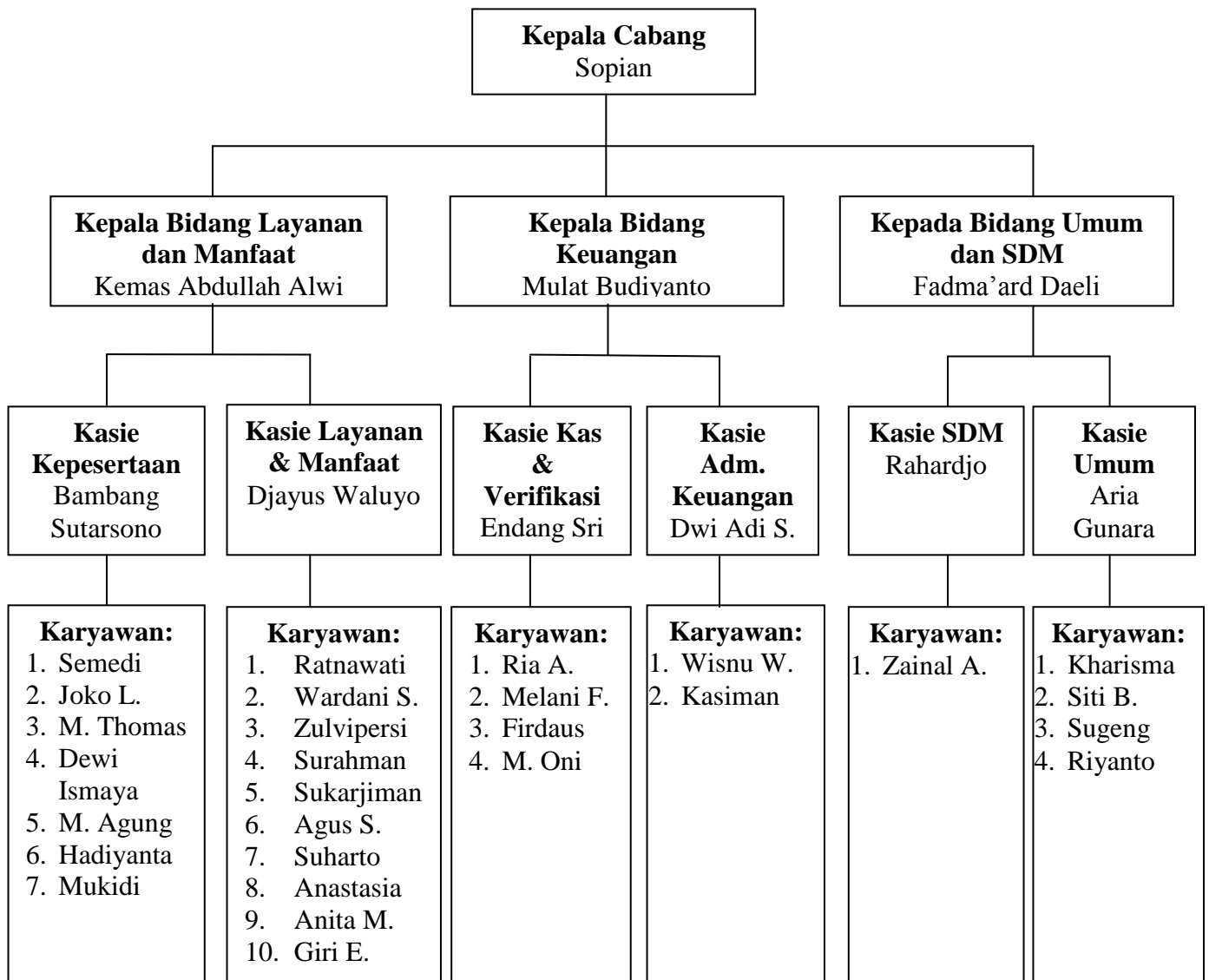
Dalam menjalankan tugasnya, PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta memberlakukan sistem 5 hari kerja, dengan jadwal jam kerja sebagai berikut:

Tabel 9. Jadwal pelayanan PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Jadwal Hari Kerja		
Keterangan	Hari	Jam
Masuk	Senin- Kamis	07.45-16.30 WIB
Istirahat	Senin-Kamis	12.00-12.45 WIB
Masuk	Jum'at	07.30-16.30 WIB
Istirahat	Jum'at	11.30-13.30 WIB

Keterangan tambahan bahwa pada hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur.

f. Struktur Organisasi PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta



Gambar 2. Struktur Organisasi PTTASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Berikut adalah uraian tugas jabatan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta :

1) Kepala Cabang

Uraian tugas:

- a) Perencanaan dan pengendalian kegiatan kantor cabang.
- b) Pengelolaan kegiatan kantor cabang.
- c) Penyelenggaraan tugas yang mendukung mutu pelayanan demi kepuasan peserta untuk kantor cabang meliputi : tinjauan manajemen, audit mutu internal, tindakan koreksi dan pencegahan, kontrol dokumen dalam data, teknik statistik serta pengendalian catatan mutu.
- d) Pembinaan program kemtraan dan bina lingkungan di unit kerjanya.

2) Kepala Bidang Layanan dan Manfaat

Uraian tugas:

- a) Perencanaan dan koordinasi pelaksanaan kegiatan pelayanan dan pemasaran.
- b) Pengelolaan kegiatan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data peserta program TASPEN.
- c) Persetujuan atas keabsahan dan pembayaran manfaat klim yang diajukan.
- d) Penetapan besarnya tagihan premi peserta program TASPEN.

- e) Pengelolaan kegiatan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, verifikasi dan pelaporan kepada manajemen kantor cabang.
- f) Peningkatan kualitas pelayanan di kantor cabang.
- g) Tindak lanjut terhadap keluhan pelayanan yang diterima dengan tindakan koreksi dan pencegahan guna memperbaiki mutu pelayanan.

3) Kepala Bidang Keuangan

Uraian tugas:

- a) Perencanaan dan pengendalian fungsi-fungsi keuangan di kantor cabang.
- b) Perencanaan dan pengendalian anggaran di kantor cabang.
- c) Penyelenggaraan kegiatan akuntansi dan penyusunan laporan keuangan di kantor cabang.
- d) Penyelenggaraan kegiatan perbendaharaan kantor cabang.

4) Kepala Bidang Umum dan SDM

Uraian tugas

- a) Pengelolaan kegiatan pengadaan barang dan jasa serta pendistribusian ke unit-unit kerja di lingkungan kantor cabang sesuai dengan kebutuhan unit kerja.
- b) Koordinasi dan evaluasi pengelolaan fasilitas-fasilitas kerja di kantor cabang.

- c) Pengelolaan kegiatan kesekretariatan, kehumasan dan keamanan, kearsipan, pendidikan dan latihan serta non kedinasan lainnya.
 - d) Penyelenggaraan administrasi daftar gaji dan kompensasi lainnya serta penyelesaian kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - e) Penyelenggaraan kegiatan pembinaan dan administratif PKBL dan wilayahnya.
 - f) Penyelenggaraan kualifikasi rekanan terhadap rekanan baru dan entry database rekanan ke dalam daftar rekanan mampu.
 - g) Evaluasi rekanan dalam kurun waktu 1 tahun anggaran.
 - h) Dokumentasi terhadap seluruh kegiatan sistem mutu yang telah disepakati.
- 5) Kepala Seksi (Kasie) Kepesertaan
- Uraian tugas:
- a) Administrasi dan pemeliharaan data peserta program TASPEN.
 - b) Pengelolaan kegiatan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data peserta program TASPEN.
 - c) Penetapan besarnya tagihan premi peserta program TASPEN.
 - d) Pengelolaan kegiatan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, verifikasi dan pelaporan kepada manajemen kantor cabang.

- e) Peningkatan kualitas pelayanan di kantor cabang.
- f) Tindak lanjut terhadap keluhan pelayanan yang diterima dengan tindakan koreksi dan pencegahan guna memperbaiki mutu pelayanan.

6) Kepala Seksi (Kasie) Layanan dan Manfaat

Uraian tugas:

- a) Mengesahkan kebenaran pengajuan klim manfaat program TASPEN.
- b) Menetapkan besarnya klim manfaat program TASPEN.
- c) Penyelenggaraan perhitungan hak peserta sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d) Pelayanan pembayaran klim pensiun dan asuransi.

7) Kepala Seksi (Kasie) Kas dan Verifikasi

Uraian tugas:

- a) Perencanaan serta pengendalian penerimaan dan pengeluaran kas (*cash flow*) kantor cabang.
- b) Penerimaan dan pembayaran atas perintah kepala bidang keuangan.
- c) Verifikasi sebagai langkah pre audit transaksi keuangan di kantor cabang.
- d) Penyimpanan uang dan surat berharga.
- e) Penagihan premi kantor cabang.

8) Kepala Seksi (Kasie) Administrasi Keuangan

Uraian tugas:

- a) Penyusunan laporan keuangan dan laporan manajemen keuangan kantor cabang.
- b) Penyelenggaraan administrasi aktiva tetap kantor cabang.
- c) Rekonsiliasi bank dan pengecekan terhadap catatan pembukuan program TASPEN.
- d) Kajian dan analisis laporan keuangan kantor cabang.

9) Kepala Seksi (Kasie) SDM

Uraian tugas:

- a) Penyelenggaraan kegiatan administrasi personalia kantor cabang serta penetapan pemberian fasilitas bagi karyawan dan keluarga.
- b) Penyimpanan dan pemeliharaan keakuratan serta kerahasiaan data atau dosir karyawan.
- c) Koordinasi pembayaran hak-hak karyawan di kantor cabang (gaji, tunjangan, penggantian biaya-biaya dan lain-lain).
- d) Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, pembinaan mental karyawan, olah raga dan kegiatan non kedinasan lainnya.

10) Kepala Seksi (Kasie) Umum

Uraian tugas:

- a) Penyusunan daftar gaji dan kompensasi lainnya serta pajak penghasilan.

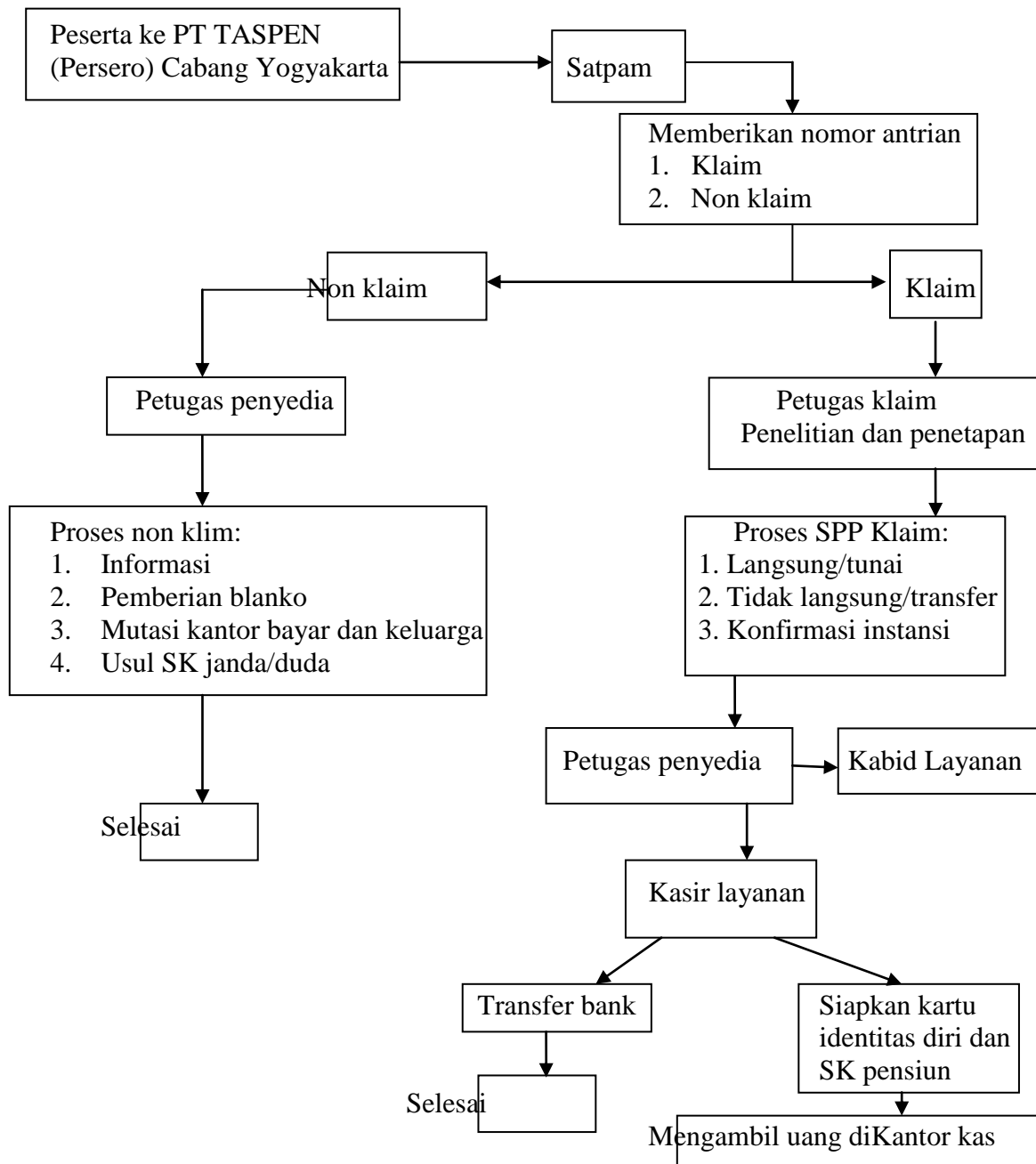
- b) Penyelenggaraan kegiatan kesekretariatan, kehumasan, dan kearsipan di kantor cabang.
- c) Koordinasi pemeliharaan, perawatan, dan perbaikan atas aset perusahaan termasuk pengamanan atas semua dokumen milik perusahaan di kantor cabang.
- d) Pengendalian pengadaan, penyimpanan, inventarisasi, distribusi peralatan kantor dan komputer di kantor cabang.
- e) Pengelolaan kegiatan operasional dan administrasi PKBL.
- f) Penyelenggaraan tertib administrasi aktiva.
- g) Pelaksanaan kegiatan pengamanan karyawan dan aset perusahaan di kantor cabang.

11) Karyawan

Uraian tugas:

- a) Karyawan yang membawahi masing-masing bidang melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam setiap bidangnya.
- b) Melakukan koordinasi dengan kepala seksi bidangnya mengenai tugas yang harus dilaksanakannya.

g. Alur Pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta



Gambar 3. Alur Pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Keterangan:

Peserta memasuki ruang pelayanan dan mengambil nomor antrian (dipandu dengan satpam) untuk keperluan klaim atau non klaim.

a) Pengajuan SPP Klaim

- (1) Peserta setelah memperoleh nomor antrian kemudian menempati kursi tunggu untuk menunggu antriannya.
- (2) Peserta menyerahkan berkas SPP Klaim ke petugas penyedia SPP Klaim (*customer service*) dan di cek oleh kabid layanan setelah nomor antrian di panggil oleh petugas.
- (3) Apabila SPP Klaim telah memenuhi persyaratan untuk dibayarkan, peserta dapat menentukan pemilihan pembayaran transfer atau tunai.
 - (a) Apabila peserta meminta pembayaran dengan tunai, peserta kembali di kursi tunggu dan menunggu panggilan dari kasir.
 - (b) Apabila peserta meminta pembayaran dengan transfer bank, peserta meninggalkan ruangan pelayanan, dan selesai.
- (4) Peserta yang dibayarkan secara tunai, akan menerima pembayaran setelah di panggil oleh kasir.
- (5) Peserta meninggalkan ruang pelayanan setelah menerima pembayaran dari kasir, dan selesai.

b) Permohonan Non Klaim

- (1) Peserta menerima nomor antrian dan menempati kursi tunggu sembari menunggu gilirannya.
- (2) Peserta menghadap petugas informasi untuk mendapatkan informasi sesuai kebutuhannya atau mendapatkan permintaan formulir lainnya setelah nomor antrianya di panggil oleh petugas.
- (3) Peserta kembali pulang setelah selesai semua urusannya atau kebutuhannya telah terlayani.

2. Deskripsi Data Penelitian**a. Karakteristik Responden**

Penelitian ini dilaksanakan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta yang beralamat di Jalan Ipda Tut Harsono Nomor 55, Tomoho, Kelurahan Muja Muju, Kecamatan Umbulharjo, Yogyakarta. Responden penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi nasabah pembayaran program pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta. Adapun responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang terdiri dari 37Perempuan dan 63laki-laki dengan rincian sesuai dengan karakteristik responden sebagai berikut:

1. Karakteristik responden berdasarkan umur

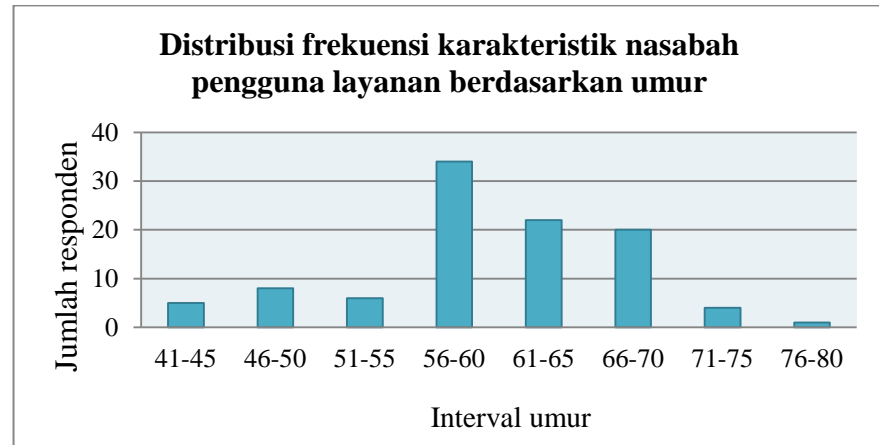
Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur dikategorikan pada tabel 10.

Tabel 10. Distribusi nasabah pengguna layanan berdasarkan umur

Umur (tahun)	Frekuensi	
	Jumlah	Persentase (%)
41-45	5	5%
46-50	8	8%
51-55	6	6%
56-60	34	34%
61-65	22	22%
66-70	20	20%
71-75	4	4%
76-80	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur terendah terdapat pada interval umur 76-80 tahun sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 1%, sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada interval umur 56-60 tahun sebanyak 34 orang dengan persentase sebesar 34%. Sebagai memperjelas karakteristik responden berdasarkan umur tersebut, dapat dilihat pada histogram sebagai berikut:



Gambar 4. Distribusi frekuensi karakteristik nasabah berdasarkan umur

2. Karakteristik responden berdasarkan alamat

Distribusi karakteristik responden berdasarkan alamat asal responden dapat dilihat pada tabel 11.

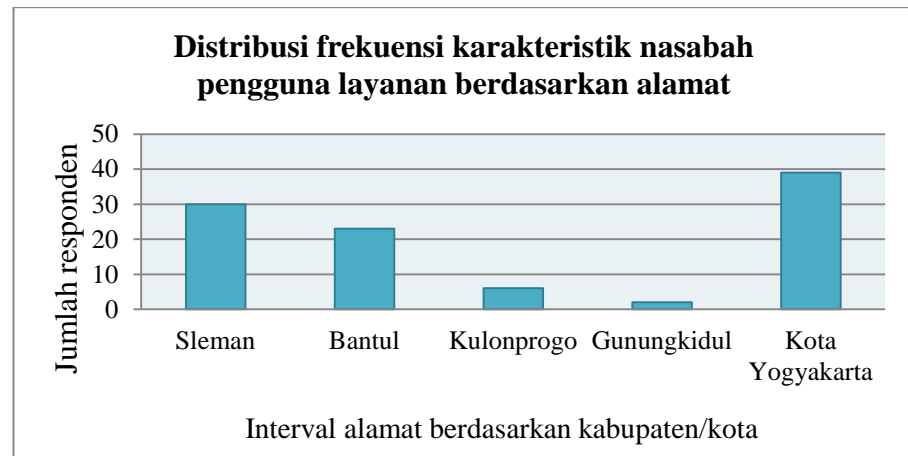
Tabel 11. Distribusi nasabah berdasarkan alamat asal

Alamat (kabupaten/kota)	Frekuensi	
	Jumlah	Persentase (%)
Sleman	30	30%
Bantul	23	23%
Kulonprogo	6	6%
Gunungkidul	2	2%
Kota Yogyakarta	39	39%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel tersebut bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan pada alamat asal nasabah yang dikategorikan berdasarkan kabupaten/kota, frekuensi responden tertinggi berjumlah 39 orang yang berasal dari Kota Yogyakarta dengan persentase sebesar 39%, sedangkan frekuensi terendahnya berjumlah 2 orang

yang berasal dari Kabupaten Gunungkidul dengan persentase sebesar 2%. Distribusi karakteristik diatas juga dijelaskan pada histogram sebagai berikut:



Gambar 5. Distribusi frekuensi karakteristik nasabah berdasarkan Alamat

3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Distribusi karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

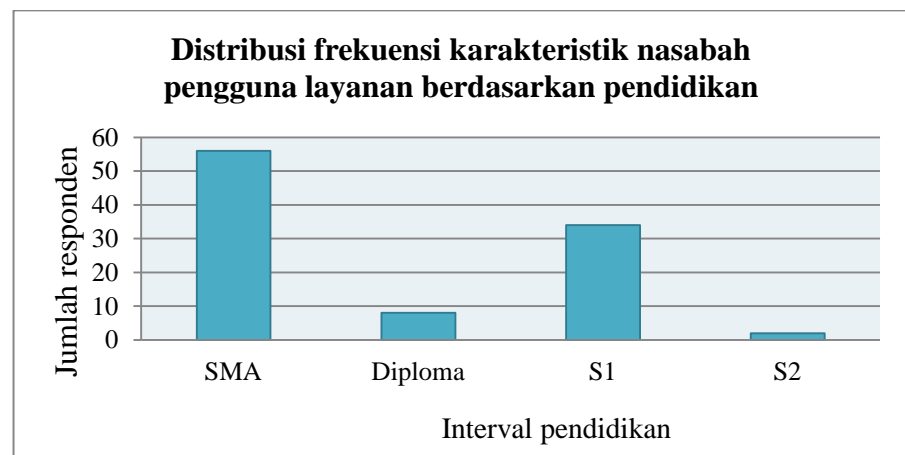
Tabel 12. Distribusi nasabah pengguna layanan berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	
	Jumlah	Persentase (%)
SMA	56	56%
Diploma	8	8%
S1	34	34%
S2	2	2%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan pada tabel tersebut, dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pendidikan terendah

terdapat pada jenis pendidikan S2 sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 2%,sedangkan frekuensi tertingginya terdapat pada jenis pendidikan SMA sebanyak 56 orang dengan persentase sebesar 56%. Distribusi karakteristik responden berdasarkan pendidikan juga dijelaskan pada histogram sebagai berikut:



Gambar 6. Distribusi frekuensi karakteristik nasabah berdasarkan pendidikan

4. Karakteristik responden berdasarkan pada Tanggal Mulai Terhitung (TMT) penerima pensiun

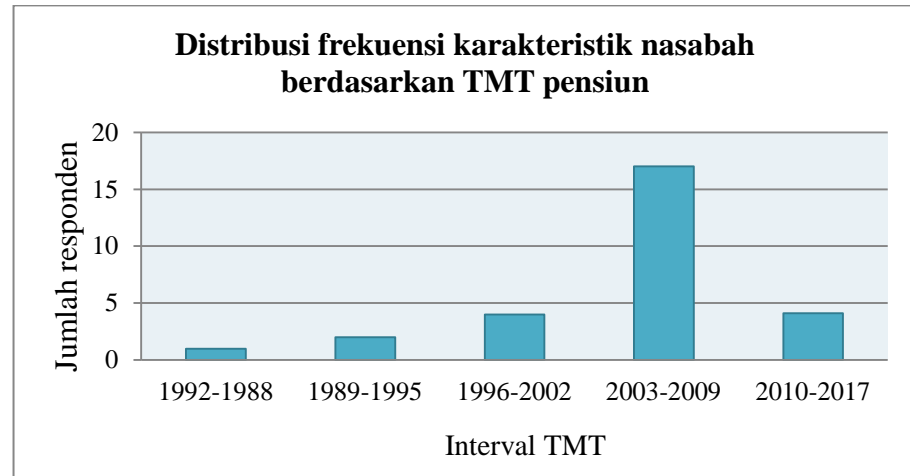
Distribusi karakteristik responden berdasarkan Tanggal Mulai Terhitung (TMT) penerima program pensiun dapat dilihat pada tabel 13.

Tabel 13. Distribusi nasabah berdasarkan Tanggal Mulai Terhitung (TMT) penerima pensiun

TMT (tahun)	Frekuensi	
	Jumlah	Persentase (%)
1992-1988	1	1%
1989-1995	2	2%
1996-2002	4	4%
2003-2009	17	17%
2010-2017	76	76%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan pada tabel tersebut, dapat diketahui frekuensi karakteristik responden berdasarkan Tanggal Mulai Terhitung (TMT) penerima program pensiun bahwa frekuensi tertinggi sebanyak 76 dengan persentase sebesar 76% yakni karakteristik responden yang Tanggal Mulai Terhitung (TMT) penerima program pensiun antara tahun 2010-2017, sedangkan untuk frekuensi terendahnya sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 1% yakni karakteristik responden yang Tanggal Mulai Terhitung (TMT) penerima program pensiun antara tahun 1992-1988. Distribusi karakteristik responden berdasarkan Tanggal Mulai Terhitung (TMT) penerima program pensiun juga dijelaskan pada histogram sebagai berikut:



Gambar 7. Distribusi frekuensi karakteristik nasabah pengguna layanan berdasarkan TMT penerima pensiun

b. Analisis Indeks Kepuasan Nasabah

Berdasarkan pada perhitungan indeks kepuasan nasabah menggunakan program *SPSS 22 for windows*, diperoleh hasil statistik mengenai data penelitian tentang analisis kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta yang disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 14. *Descriptive Statistics*

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
JUMLAH	100	113	165	134.92	10.303
Valid N (<i>listwise</i>)	100				

Berdasarkan pada tabel tersebut, dari masing-masing jumlah nilai jawaban responden, bahwa dengan N = 100, diketahui nilai dari jumlah seluruh jawaban responden minimum adalah 113 dan nilai maximum

sebesar 165 serta nilai rata-ratanya sebesar 134,92 dan standar deviasinya sebesar 10,303.

Berdasarkan pengukuran terhadap 14 indikator (U), diperoleh perhitungan indeks kepuasan nasabah di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta yang mengacu pada data pengolahan indeks kepuasan nasabah per unsur pelayanan (data pada lampiran 6) yang mengacu pada rumus IKM menurut KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah sebagai berikut:

1) Perhitungan jumlah nilai per unsur pelayanan

$$\frac{\text{Rata-rata jumlah nilai jawaban setiap soal per-unsur}}{\text{Jumlah soal per-unsur}}$$

Sumber : KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004

Berdasarkan perhitungan tersebut, diketahui jumlah nilai per-unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- | | |
|---|---------|
| a. Prosedur pelayanan (U1) | : 314,2 |
| b. Persyaratan Pelayanan (U2) | : 309,0 |
| c. Kejelasan Petugas Pelayanan (U3) | : 315,0 |
| d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U4) | : 309,6 |
| e. Tanggungjawab Petugas Pelayanan (U5) | : 314,0 |
| f. Kemampuan Petugas Pelayanan (U6) | : 309,6 |
| g. Kecepatan Pelayanan (U7) | : 302,0 |
| h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan (U8) | : 326,0 |

- i. Kesopanan dan Keramahan Petugas (U9) : 330,0
- j. Kewajaran Biaya Pelayanan (U10) : 331,0
- k. Kepastian Biaya Pelayanan (U11) : 318,5
- l. Kepastian Jadwal Pelayanan (U12) : 316,3
- m. Kenyamanan Lingkungan (U13) : 310,0
- n. Keamanan Pelayanan (U14) : 309,6

2) Perhitungan nilai rata-rata per-unsur

$\text{Nilai rata-rata per-unsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah nilai per-unsur}}{\text{Jumlah responden}}$
--

Sumber : KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004

- a) $\text{NRR U1} = 314,2 : 100 = 3,142$
- b) $\text{NRR U2} = 309,0 : 100 = 3,090$
- c) $\text{NRR U3} = 315,0 : 100 = 3,150$
- d) $\text{NRR U4} = 309,6 : 100 = 3,096$
- e) $\text{NRR U5} = 314,0 : 100 = 3,140$
- f) $\text{NRR U6} = 309,6 : 100 = 3,096$
- g) $\text{NRR U7} = 302,0 : 100 = 3,020$
- h) $\text{NRR U8} = 326,0 : 100 = 3,260$
- i) $\text{NRR U9} = 330,0 : 100 = 3,330$
- j) $\text{NRR U10} = 310,0 : 100 = 3,100$
- k) $\text{NRR U11} = 318,5 : 100 = 3,185$
- l) $\text{NRR U12} = 316,3 : 100 = 3,163$

$$m) \text{ NRR U13} = 310,0 : 100 = 3,100$$

$$n) \text{ NRR U14} = 309,6 : 100 = 3,096$$

3) Perhitungan nilai rata-rata (NRR) tertimbang

$$\text{NRR tertimbang} = \text{NRR per-unsur} \times 0,071$$

Sumber : KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004

Nilai IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Perhitungan IKM terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur mempunyai penimbang yang sama yaitu dengan bobot penimbang sebesar 0,071. Hasil 0,071 ini didapatkan dari pembagian satu (1) dibagi dengan empat belas (14) yang menyatakan jumlah keseluruhan unsur pelayanan. Hasil dari nilai rata-rata (NRR) tertimbang setiap unsur adalah sebagai berikut:

$$a) \text{ NRR tertimbang U1} = 3,142 \times 0,071 = 0,223$$

$$b) \text{ NRR tertimbang U2} = 3,090 \times 0,071 = 0,219$$

$$c) \text{ NRR tertimbang U3} = 3,150 \times 0,071 = 0,223$$

$$d) \text{ NRR tertimbang U4} = 3,096 \times 0,071 = 0,219$$

$$e) \text{ NRR tertimbang U5} = 3,140 \times 0,071 = 0,222$$

$$f) \text{ NRR tertimbang U6} = 3,096 \times 0,071 = 0,219$$

$$g) \text{ NRR tertimbang U7} = 3,020 \times 0,071 = 0,214$$

$$h) \text{ NRR tertimbang U8} = 3,260 \times 0,071 = 0,231$$

$$i) \text{ NRR tertimbang U9} = 3,300 \times 0,071 = 0,234$$

$$j) \text{ NRR tertimbang U10} = 3,310 \times 0,071 = 0,240$$

$$k) \text{ NRR tertimbang U11} = 3,185 \times 0,071 = 0,226$$

$$l) \text{ NRR tertimbang U12} = 3,163 \times 0,071 = 0,224$$

$$m) \text{ NRR tertimbang U13} = 3,100 \times 0,071 = 0,220$$

$$n) \text{ NRR tertimbang U14} = 3,096 \times 0,071 = 0,219$$

$$\begin{aligned} \sum \text{NRR tertimbang} &= 0,223 + 0,219 + 0,223 + 0,219 + 0,222 + \\ &0,219 + 0,214 + 0,231 + 0,234 + 0,240 + \\ &0,226 + 0,224 + 0,220 + 0,219 \\ &= 3,133 \end{aligned}$$

4) Perhitungan nilai indeks kepuasan nasabah

Sebagai permudahan intepretasi terhadap penilaian indeks kepuasan nasabah antara rentang 25 – 100, seperti yang tertera dalam tabel interval konversi IKM, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang (\sum NRR tertimbang) diatas dikonversikan (dirubah) dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$\text{Nilai konversi IKM} = \sum \text{NRR tertimbang} \times 25$
--

Sumber : KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004

$$\begin{aligned} \text{Hasilnya yaitu} &= 3,132 \times 25 \\ &= 78,325 \end{aligned}$$

Selanjutnya, hasil nilai konversi dari indeks kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta disesuaikan dengan kategori

mutu pelayanan didasarkan pada indeks yang ditunjuk pada tabel sebagai berikut:

Tabel 15. Kategori mutu pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004

Berdasarkan pada tabel kategori mutu pelayanan tersebut, maka PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta memperoleh hasil konversi dari indeks kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembayaran program pensiun PNS sebesar 78,325. Hasil tersebut menyatakan bahwa kinerja unit pelayanan khususnya dalam pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta berada dalam mutu pelayanan “B” atau dengan kategori “Baik”.

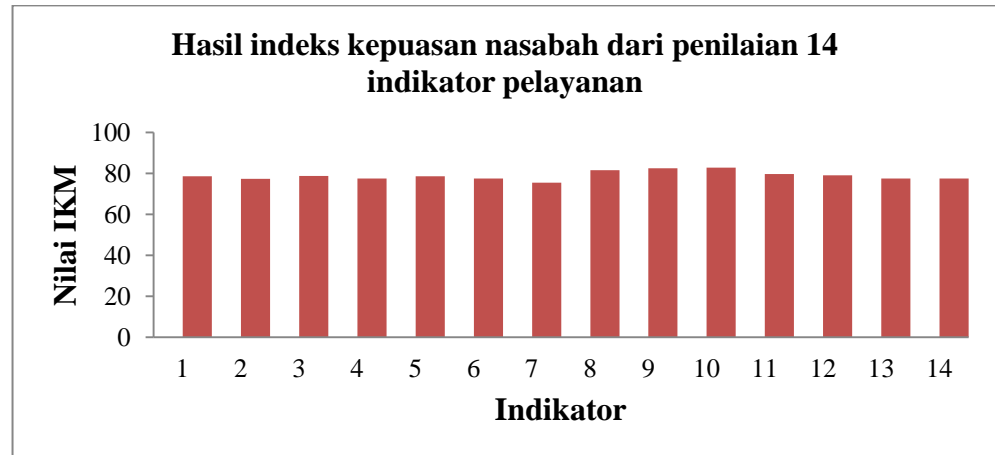
Apabila dilihat dari masing-masing indikator indeks kepuasan nasabah yang mengacu pada kategori mutu pelayanan pada tabel 15, nilai indeks kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel 16. Hasil indeks kepuasan nasabah dilihat dari per-unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Prosedur pelayanan	3,142	78,55	B	Baik
2	Persyaratan pelayanan	3,090	77,25	B	Baik
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,150	78,75	B	Baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,096	77,40	B	Baik
5	Tanggungjawab petugas pelayanan	3,140	78,50	B	Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,096	77,40	B	Baik
7	Kecepatan pelayanan	3,020	75,50	B	Baik
8	Keadilan mendapat pelayanan	3,260	81,25	B	Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	3,300	82,50	A	Sangat Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,310	82,75	A	Sangat Baik
11	Kepastian biaya pelayanan	3,185	79,62	B	Baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,163	79,07	B	Baik
13	Kenyamanan lingkungan	3,100	77,50	B	Baik
14	Keamanan pelayanan	3,096	77,40	B	Baik

Sumber: Data primer diolah

Hasil nilai indeks kepuasan nasabah dari masing-masing unsur tersebut menunjukkan penilaian nasabah PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta terhadap setiap unsur pelayanan yang diberikan. Hasil indeks kepuasan nasabah terhadap 14 indikator tersebut juga disajikan dalam bentuk histogram yang dapat dilihat pada gambar 8.



Gambar 8. Hasil indeks kepuasan nasabah dari 14 indikator pelayanan

Penjelasan hasil penelitian indeks kepuasan nasabah dari masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan pembayaran program pensiun PNS PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Pada kuesioner penelitian khususnya bagian unsur prosedur pelayanan disediakan 5 butir pernyataan yaitu pada butir nomor 1 sampai dengan butir nomor 5. Butir pernyataan prosedur pelayanan tersebut berisi mengenai ketersediaan informasi pelayanan pembayaran program pensiun, kemudahan nasabah dalam memenuhi prosedur pelayanan, kejelasan bagan alur prosedur pelayanan, ketepatan instansi dalam memberikan informasi pelayanan dan kesiapan instansi dalam menangani masalah prosedur pelayanan. Hasil perhitungan indeks kepuasan nasabah untuk indikator prosedur pelayanan pembayaran program

pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U1) = 314,2

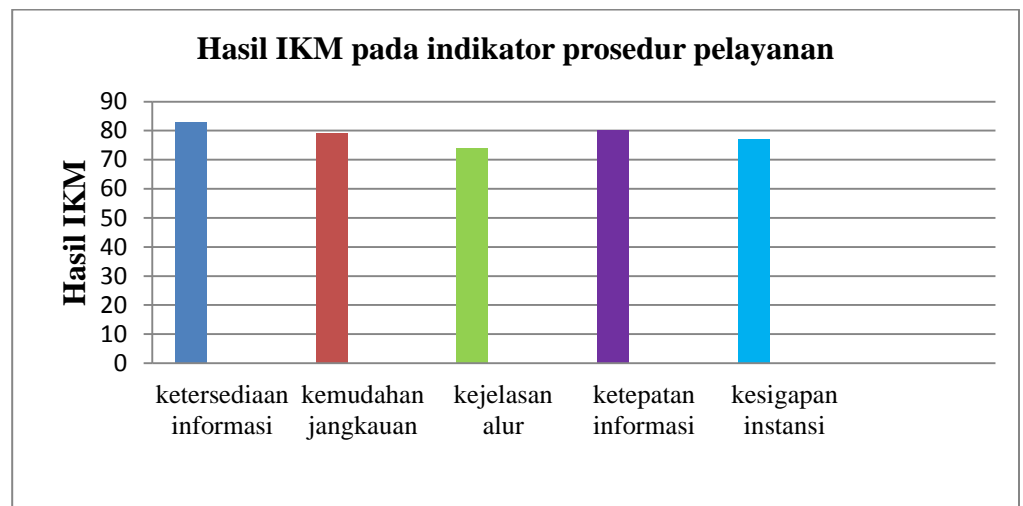
$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata per-unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per-unsur}}{\text{Jumlah responden}} \\ &= \frac{314,2}{100} \\ &= 3,142 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,142 \times 25 \\ &= 78,55 \end{aligned}$$

Berdasarkan pada hasil perhitungan dan merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan indeks kepuasan dari IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, bahwa dari segi unsur prosedur pelayanan khususnya dalam pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta dikategorikan mutu pelayanan pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

Selain itu, kelima butir pernyataan yang dinyatakan dalam indikator prosedur pelayanan, masing-masing butir mempunyai nilai IKM yang berbeda-beda. Berdasarkan hasil penelitian dari

indikator tersebut, nilai IKM dari masing-masing butir pernyataan antara lain ketersediaan informasi pelayanan dengan nilai IKM sebesar 83,0;kemudahan jangkauan nasabah sebesar 79,0; kejelasan bagan alur sebesar 73,75; ketepatan informasi dari instansi sebesar 80,0; dan kesigapan instansi dalam memberikan solusi sebesar 77. Hasil tersebut disajikan dalam bentuk histogram yang dapat dilihat pada gambar 9.



Gambar 9. Hasil IKM pada indikator prosedur pelayanan

2) Persyaratan pelayanan pembayaran program pensiun PNS PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Pada kuesioner penelitian khususnya bagian unsur persyaratan pelayanan disediakan 3 butir pernyataan yaitu pada butir nomor 6 sampai dengan butir nomor 8. Pernyataan tersebut meliputi kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi nasabah, kesesuaian persyaratan dengan informasi instansi, dan kemudahan

persyaratan yang harus dipenuhi nasabah. Hasil perhitungan indeks kepuasan menurut IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 pada unsur persyaratan pelayanan khususnya pembayaran program pensiun PNS adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U2) = 309

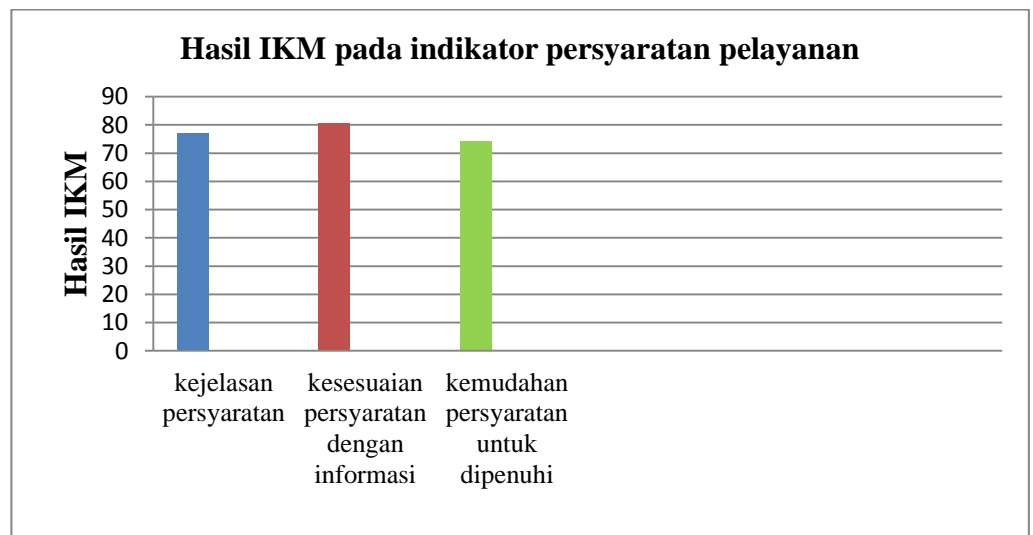
$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata per-unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per-unsur}}{\text{Jumlah responden}} \\ &= \frac{309}{100} \\ &= 3,090 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur persyaratan pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,090 \times 25 \\ &= 77,25 \end{aligned}$$

Berdasarkan pada hasil perhitungan dan merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan indeks kepuasan dari IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, bahwa dari segi unsur persyaratan pelayanan khususnya dalam pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta dikategorikan mutu pelayanan pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

Selain itu, ketiga butir pernyataan yang dinyatakan dalam indikator persyaratan pelayanan, masing-masing butir mempunyai

nilai IKM yang berbeda-beda. Berdasarkan hasil penelitian, nilai IKM dari masing-masing butir pernyataan antara lain kejelasan persyaratan yang dipenuhi dengan nilai IKM sebesar 77,0; kesesuaian persyaratan dengan informasi instansi sebesar 80,5; dan kemudahan persyaratan yang dipenuhi sebesar 74,25. Hasil tersebut disajikan dalam bentuk histogram yang dapat dilihat pada gambar 10.



Gambar 10. Hasil IKM pada indikator persyaratan pelayanan

3) Kejelasan petugas pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Pada kuesioner penelitian khususnya bagian unsur kejelasan petugas pelayanan disediakan 2 butir pernyataan yaitu pada butir nomor 9 dan butir nomor 10. Pernyataan pada unsur kejelasan

petugas pelayanan tersebut mengenai kejelasan identitas yang melayani dan kesesuaian petugas dengan kewenangannya. Hasil perhitungan atas penelitian indeks kepuasan berdasarkan IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 pada segi kejelasan petugas yang memberikan pelayanan pembayaran program pensiun PNS sebagai berikut :

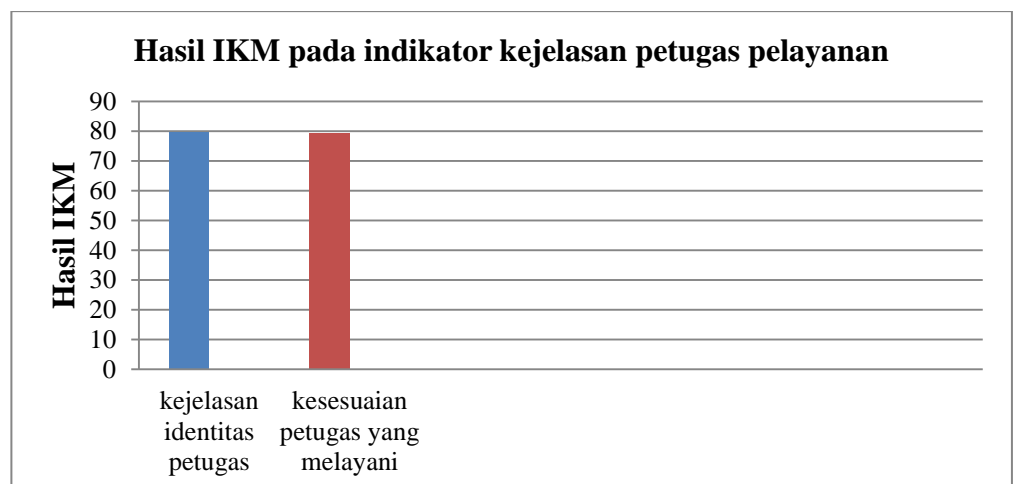
Jumlah nilai unsur kejelasan petugas pelayanan (U3) = 318

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata per-unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per-unsur}}{\text{Jumlah responden}} \\ &= \frac{318}{100} \\ &= 3,180 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM kejelasan petugas pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,180 \times 25 \\ &= 79,50 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, bahwa dari segi unsur kejelasan petugas pelayanan yang menjalankan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, dikategorikan mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan dalam kategori “Baik”.

Selain itu, kedua butir pernyataan yang dinyatakan dalam indikator kejelasan petugas pelayanan, masing-masing butir mempunyai nilai IKM yang berbeda-beda. Berdasarkan hasil penelitian, nilai IKM dari masing-masing butir pernyataan antara lain kejelasan identitas petugas pelayanan dengan nilai IKM sebesar 79,75 dan kesesuaian petugas yang melayani sebesar 79,25. Hasil tersebut disajikan dalam bentuk histogram yang dapat dilihat pada gambar 11.



Gambar 11. Hasil IKM pada indikator kejelasan petugas pelayanan

4) Kedisiplinan petugas pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Pada kuesioner penelitian khususnya bagian unsur kedisiplinan petugas pelayanan disediakan 3 butir pernyataan yaitu pada nomor 11 sampai dengan nomor 13. Pernyataan pada unsur

kedisiplinan petugas pelayanan tersebut mengenai ketepatan petugas berada di loket pada waktu jam mulai operasional, ketepatan waktu petugas berada di loket pada waktu setelah jam istirahat, dan ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan sesuai standar waktu. Hasil perhitungan atas penelitian indeks kepuasan berdasarkan IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 pada segi kedisiplinan petugas yang memberikan pelayanan pembayaran program pensiun PNS sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur kedisiplinan petugas pelayanan (U4) = 309,6

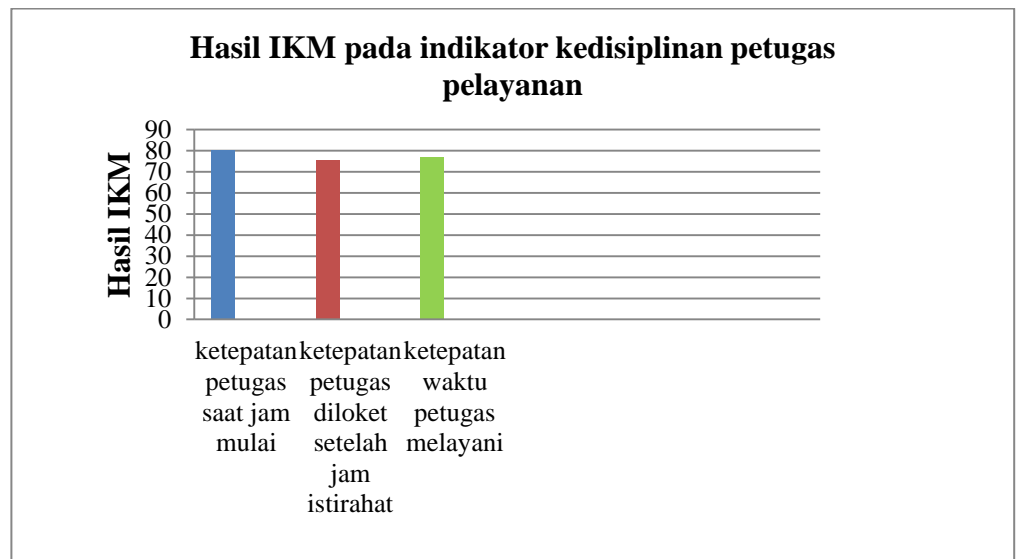
$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata per-unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per-unsur}}{\text{Jumlah responden}} \\ &= \frac{309,6}{100} \\ &= 3,096 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM pada unsur kedisiplinan petugas} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,096 \times 25 \\ &= 77,40 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, bahwa dari segi unsur kedisiplinan petugas pelayanan yang menjalankan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, dikategorikan mutu pelayanan

berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan dalam kategori “Baik”.

Selain itu, ketiga butir pernyataan yang dinyatakan dalam indikator kedisiplinan petugas pelayanan, masing-masing butir mempunyai nilai IKM yang berbeda-beda. Berdasarkan hasil penelitian, nilai IKM masing-masing butir pernyataan tersebut antara lain ketepatan petugas di loket pada waktu jam mulai pelayanan dengan nilai IKM sebesar 80,25, ketepatan petugas di loket setelah jam istirahat selesai sebesar 75,25, dan ketepatan waktu petugas memberikan pelayanan sebesar 76,75. Hasil tersebut disajikan dalam bentuk histogram yang dapat dilihat pada gambar 12



Gambar 12. Hasil IKM pada indikator kedisiplinan petugas pelayanan

5) Tanggungjawab petugas pelayanan di PT TASPEN (Persero)
Cabang Yogyakarta

Pada kuesioner penelitian khususnya bagian unsur tanggungjawab petugas pelayanan disediakan 3 butir pernyataan yaitu pada butir nomor 14 sampai dengan nomor 16. Pernyataan pada unsur tanggungjawab petugas pelayanan tersebut mengenai ketuntasan penyelesaian pelayanan dari petugas, prioritas petugas dalam melayani, dan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil perhitungan atas penelitian indeks kepuasan berdasarkan IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 pada segi unsur kedisiplinan petugas yang memberikan pelayanan pembayaran program pensiun PNS sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur tanggungjawab petugas pelayanan (U5) = 314

Nilai rata-rata per-unsur (NRR) = $\frac{\text{Jumlah nilai per-unsur}}{\text{Jumlah responden}}$

$$= \frac{314}{100}$$

$$= 3,140$$

$$= 3,140$$

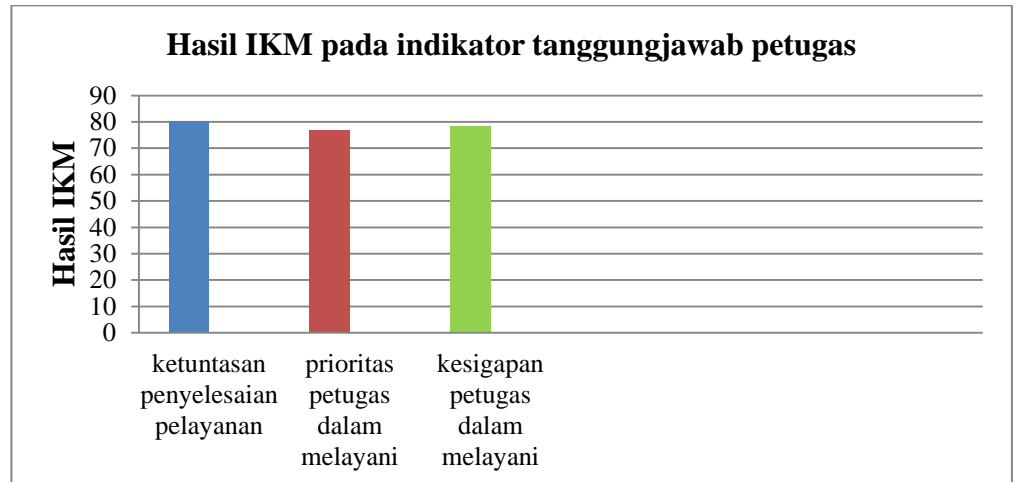
Nilai IKM unsur tanggungjawab petugas pelayanan = NRR x 25

$$= 3,140 \times 25$$

$$= 78,50$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, bahwa dari segi unsur tanggungjawab petugas pelayanan yang menjalankan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, dikategorikan mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan dalam kategori “Baik”.

Selain itu, ketiga butir pernyataan yang dinyatakan dalam indikator tanggungjawab petugas pelayanan, masing-masing butir mempunyai nilai IKM yang berbeda-beda. Berdasarkan hasil penelitian, nilai IKM masing-masing butir pernyataan tersebut antara lain ketuntasan penyelesaian pelayanan dengan nilai IKM sebesar 80,25, prioritas petugas dalam melayani sebesar 77,00, dan kesigapan petugas dalam melayani sebesar 78,25. Hasil tersebut disajikan dalam bentuk histogram yang dapat dilihat pada gambar 13.



Gambar 13. Hasil IKM per butir pernyataan pada indikator tanggungjawab petugas pelayanan

6) Kemampuan petugas pelayanan

Pada kuesioner penelitian khususnya bagian unsur kemampuan petugas pelayanan disediakan 5 butir pernyataan yaitu pada butir nomor 17 sampai dengan nomor 21. Pernyataan pada unsur kemampuan petugas pelayanan tersebut mengenai keterampilan petugas dalam melayani, kemampuan petugas dalam memberikan solusi, kejelasan bahasa petugas, ketanggapan petugas dan konsistensi pernyataan yang disampaikan oleh petugas. Hasil perhitungan atas penelitian indeks kepuasan berdasarkan IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 pada segi unsur kemampuan petugas yang memberikan pelayanan pembayaran program pensiun PNS sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur kemampuan petugas pelayanan (U6) = 309,6

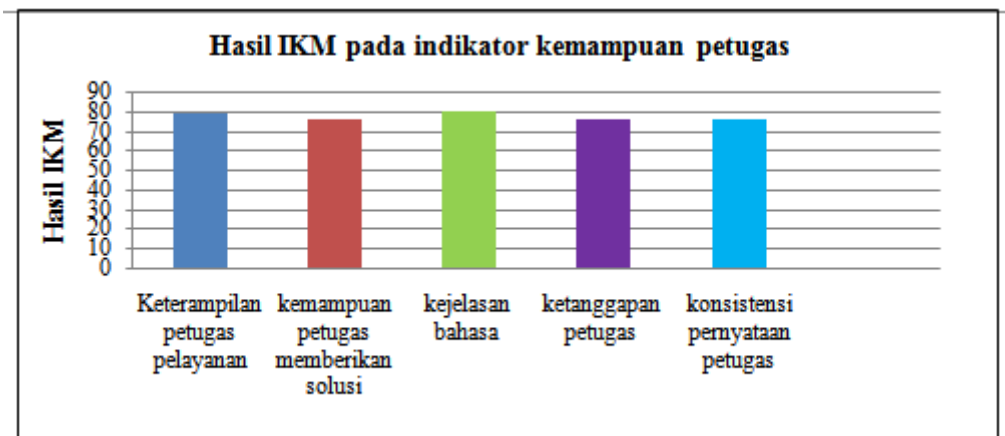
$$\begin{aligned}
 \text{Nilai rata-rata per-unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\
 &= \frac{309,6}{100} \\
 &= 3,096
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai IKM unsur kemampuan petugas pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\
 &= 3,096 \times 25 \\
 &= 77,40
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, bahwa dari segi unsur kemampuan petugas pelayanan dalam menjalankan pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, dikategorikan mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan dalam kategori “Baik”.

Selain itu, kelima butir pernyataan yang dinyatakan dalam indikator kemampuan petugas pelayanan, masing-masing butir mempunyai nilai IKM yang berbeda-beda. Berdasarkan hasil penelitian dari 100 nasabah yang menjawab 5 butir pernyataan dari indikator tersebut, nilai IKM masing-masing pernyataan tersebut antara lain keterampilan petugas dalam melayani sebesar 79,00, kemampuan petugas memberikan solusi sebesar 75,50,

kejelasan bahasa sebesar 80,50, ketanggapan petugas sebesar 75,75, dan konsistensi pernyataan petugas sebesar 76,25. Hasil tersebut disajikan dalam bentuk histogram yang dapat dilihat pada gambar 14.



Gambar 14. Hasil IKM pada indikator kemampuan petugas pelayanan

7) Kecepatan pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Pada kuesioner penelitian khususnya bagian unsur kecepatan pelayanan disediakan 2 butir pernyataan yaitu pada butir nomor 22 dan nomor 23. Pernyataan pada unsur kecepatan pelayanan tersebut mengenai kecepatan penyelesaian pelayanan dan kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan dengan SOP. Hasil perhitungan atas indeks kepuasan berdasarkan IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 pada segi unsur kecepatan

pelayanan yang ada di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur kecepatan pelayanan (U7) = 302

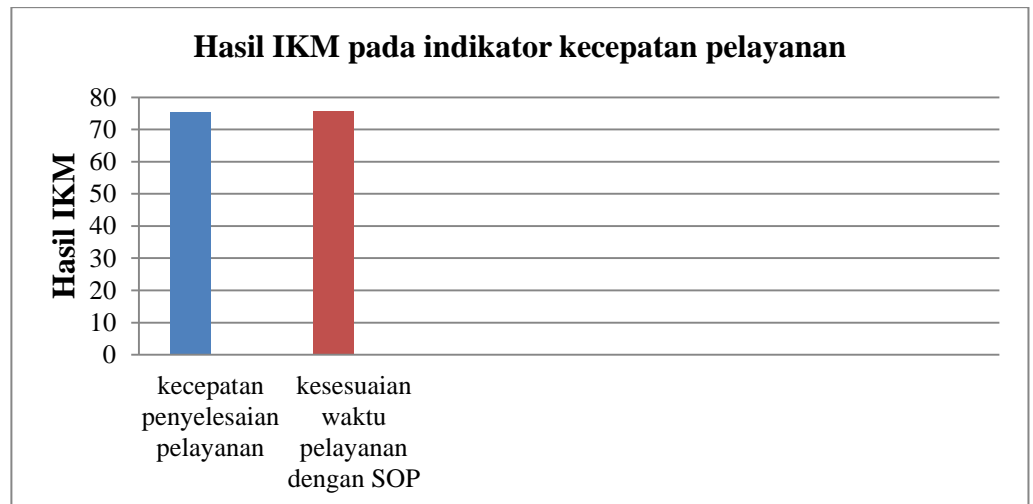
$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata per-unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per-unsur}}{\text{Jumlah responden}} \\ &= \frac{302}{100} \\ &= 3,020 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kecepatan pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,020 \times 25 \\ &= 75,50 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, bahwa dari segi unsur kecepatan pelayanan khususnya dalam hal pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, dikategorikan mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan dalam kategori “Baik”.

Selain itu, kedua butir pernyataan yang dinyatakan dalam indikator kecepatan pelayanan, masing-masing butir mempunyai nilai IKM yang berbeda-beda. Berdasarkan hasil penelitian, nilai IKM masing-masing pernyataan tersebut antara lain kecepatan

penyelesaian pelayanan sebesar 75,25, dan kesesuaian waktu pelayanan dengan SOP sebesar 75,75. Hasil tersebut disajikan dalam bentuk histogram yang dapat dilihat pada gambar 15.



Gambar 15. Hasil IKM pada indikator kecepatan pelayanan

8) Keadilan mendapatkan pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Pada kuesioner penelitian khususnya bagian unsur keadilan mendapatkan pelayanan disediakan 2 butir pernyataan yaitu pada butir nomor 24 dan nomor 25. Pernyataan pada unsur keadilan mendapatkan pelayanan mengenai kesesuaian pemberian pelayanan dengan nomor antrian nasabah dan keadilan petugas terhadap setiap nasabah di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta. Hasil perhitungan atas penelitian indeks kepuasan berdasarkan IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004

pada segi unsur keadilan mendapatkan pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur keadilan mendapatkan pelayanan (U8) = 326

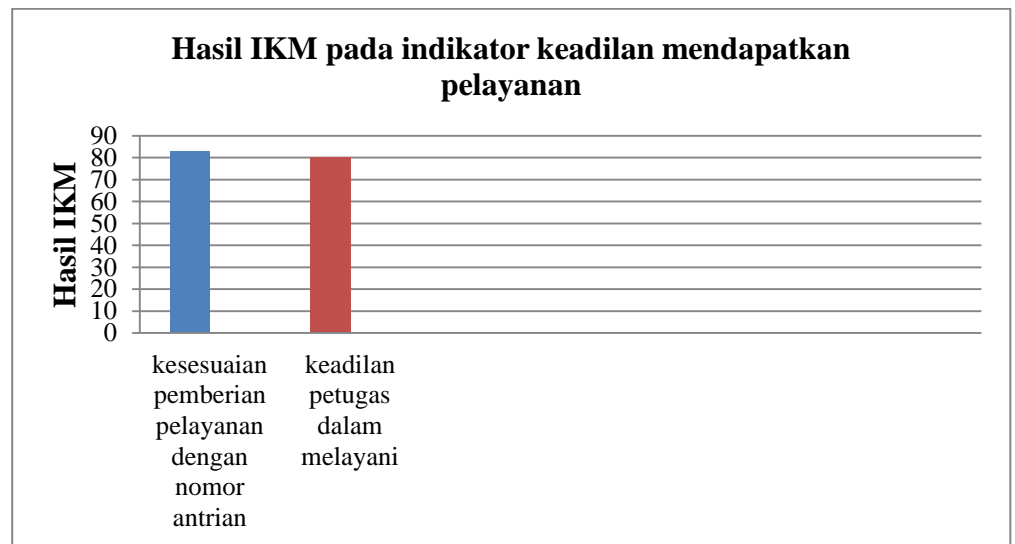
$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata per-unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per-unsur}}{\text{Jumlah responden}} \\ &= \frac{326}{100} \\ &= 3,260 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur keadilan mendapatkan pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,260 \times 25 \\ &= 81,25 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, bahwa dari segi unsur keadilan mendapatkan pelayanan khususnya dalam hal pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, dikategorikan mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan dalam kategori “Baik”.

Selain itu, kedua butir pernyataan yang dinyatakan dalam indikator keadilan mendapatkan pelayanan, masing-masing butir mempunyai nilai IKM yang berbeda-beda. Berdasarkan hasil penelitian, nilai IKM dari masing-masing butir pernyataan

tersebut antara lain butir kesesuaian pemberian pelayanan dengan nomor antrian nasabah sebesar 82,75, dan keadilan petugas dalam melayani sebesar 80,25. Hasil tersebut disajikan dalam bentuk histogram yang dapat dilihat pada gambar 16.



Gambar 16. Hasil IKM pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan

9) Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Pada kuesioner penelitian khususnya bagian unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan disediakan 3 butir pernyataan yaitu pada butir nomor 26 sampai dengan nomor 28. Pernyataan pada unsur tersebut mengenai keramahan petugas saat menyambut nasabah, keramahan petugas dari segi ucapan, dan kerapian berpakaian petugas. Hasil perhitungan atas penelitian

indeks kepuasan berdasarkan IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 pada segi unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (U9) = 330

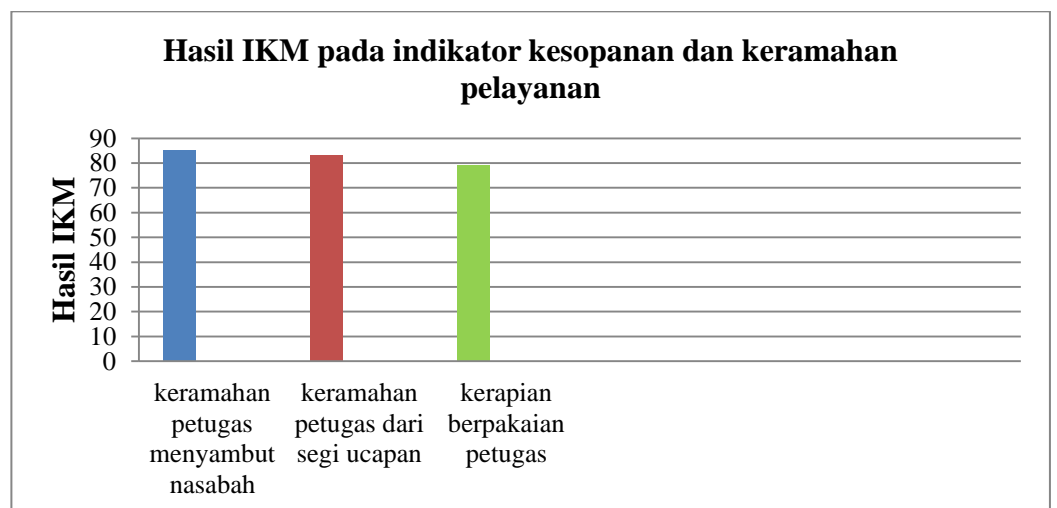
$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata per-unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per-unsur}}{\text{Jumlah responden}} \\ &= \frac{330}{100} \\ &= 3,300 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan} \\ &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,300 \times 25 \\ &= 82,50 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, bahwa dari segi unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan khususnya dalam hal pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, dikategorikan mutu pelayanan

berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan dalam kategori “Sangat Baik”.

Selain itu, ketiga butir pernyataan yang dinyatakan dalam indikator kesopanan dan keramahan petugas, masing-masing butir mempunyai nilai IKM yang berbeda-beda. Berdasarkan hasil penelitian, nilai IKM dari masing-masing pernyataan tersebut antara lain keramahan petugas menyambut nasabah sebesar 85,00, keramahan petugas dari segi ucapan sebesar 83,25, dan kerapian berpakaian petugas sebesar 79,25. Hasil tersebut disajikan dalam bentuk histogram yang dapat dilihat pada gambar 17.



Gambar 17. Hasil IKM pada indikator kesopanan dan keramahan petugas pelayanan

10) Kewajaran biaya pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Pada kuesioner penelitian khususnya bagian unsur kewajaran biaya pelayanan disediakan 1 butir pernyataan yaitu pada butir nomor 29. Pernyataan pada unsur tersebut mengenai kewajaran biaya untuk keperluan pelayanan. Hasil perhitungan atas penelitian indeks kepuasan berdasarkan IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 pada segi unsur kewajaran biaya pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta sebagai berikut :

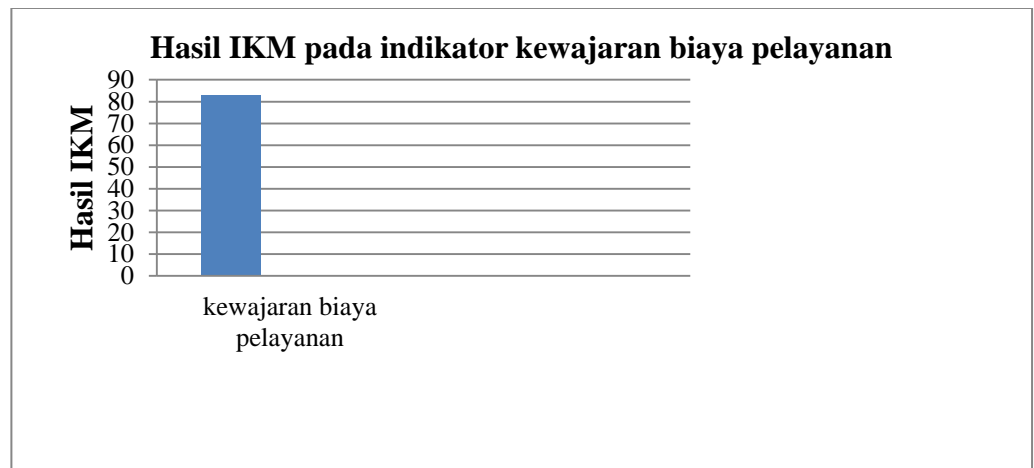
Jumlah nilai unsur kewajaran biaya pelayanan (U10) = 331

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata per-unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per-unsur}}{\text{Jumlah responden}} \\ &= \frac{331}{100} \\ &= 3,310 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kewajaran biaya pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,310 \times 25 \\ &= 82,75 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, bahwa dari segi unsur

kewajaran biaya pelayanan khususnya dalam hal pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, dikategorikan mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan dalam kategori “Sangat Baik”. Hasil tersebut disajikan dalam bentuk histogram yang dapat dilihat pada gambar 18.



Gambar 18. Hasil IKM pada kewajaran biaya pelayanan

11) Kepastian biaya pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Pada kuesioner penelitian khususnya bagian unsur kepastian biaya pelayanan disediakan dua butir pernyataan yaitu pada butir nomor 30 dan nomor 31. Pernyataan pada ada unsur kepastian biaya pelayanan ini mengenai kepastian informasi dari instansi mengenai biaya yang dikeluarkan nasabah untuk pelayanan dan kesesuaian besarnya biaya yang dikeluarkan dengan informasi dari

instansi. Hasil perhitungan atas penelitian indeks kepuasan berdasarkan IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 pada segi unsur kepastian biaya pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta sebagai berikut :

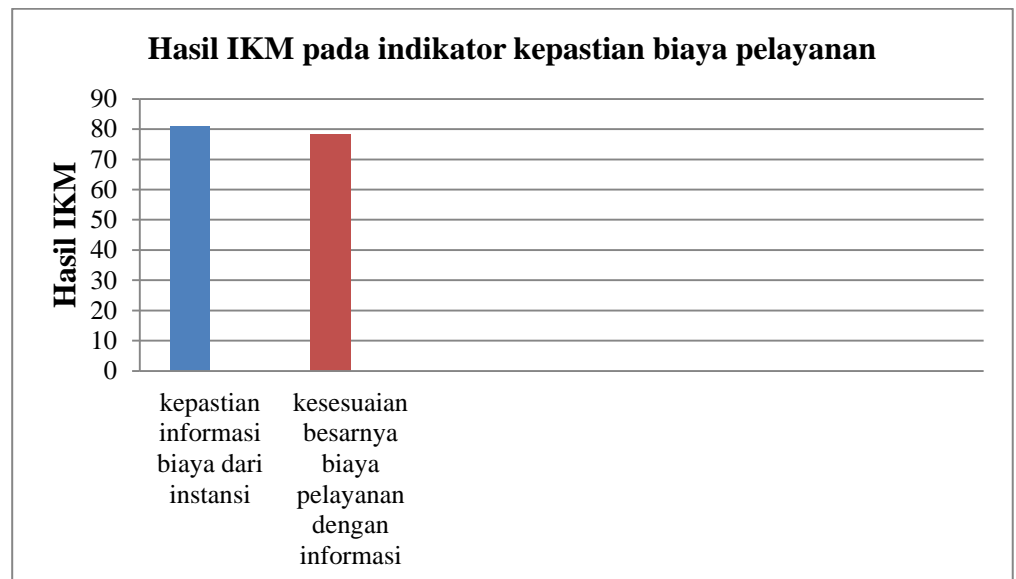
Jumlah nilai unsur kepastian biaya pelayanan (U11) = 318,5

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata per-unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per-unsur}}{\text{Jumlah responden}} \\ &= \frac{318,5}{100} \\ &= 3,185 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kepastian biaya pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,185 \times 25 \\ &= 79,62 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, bahwa dari segi unsur kepastian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan nasabah khususnya dalam hal pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, dikategorikan mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan dalam kategori “Baik”.

Selain itu, dua butir pernyataan yang dinyatakan dalam indikator kepastian biaya pelayanan, masing-masing butir mempunyai nilai IKM yang berbeda-beda. Berdasarkan hasil penelitian dari 100 nasabah yang menjawab 2 pernyataan dari indikator tersebut, nilai IKM dari masing-masing pernyataan tersebut antara lain kepastian informasi biaya dari instansi sebesar 81,00, dan kesesuaian besarnya biaya pelayanan dengan informasi sebesar 78,25. Hasil tersebut disajikan dalam bentuk histogram yang dapat dilihat pada gambar 19.



Gambar 19. Hasil IKM pada indikator kepastian biaya pelayanan

12) Kepastian jadwal pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Pada kuesioner penelitian khususnya bagian unsur kepastian jadwal pelayanan disediakan 3 butir pernyataan yaitu pada butir nomor 32 sampai dengan nomor 34. Pada unsur kepastian jadwal pelayanan mengenai ketepatan waktu pembayaran program pensiun kepada nasabah, ketersediaan informasi jadwal pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan dari instansi. Hasil perhitungan atas penelitian indeks kepuasan berdasarkan IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 pada segi unsur kepastian jadwal pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta sebagai berikut :

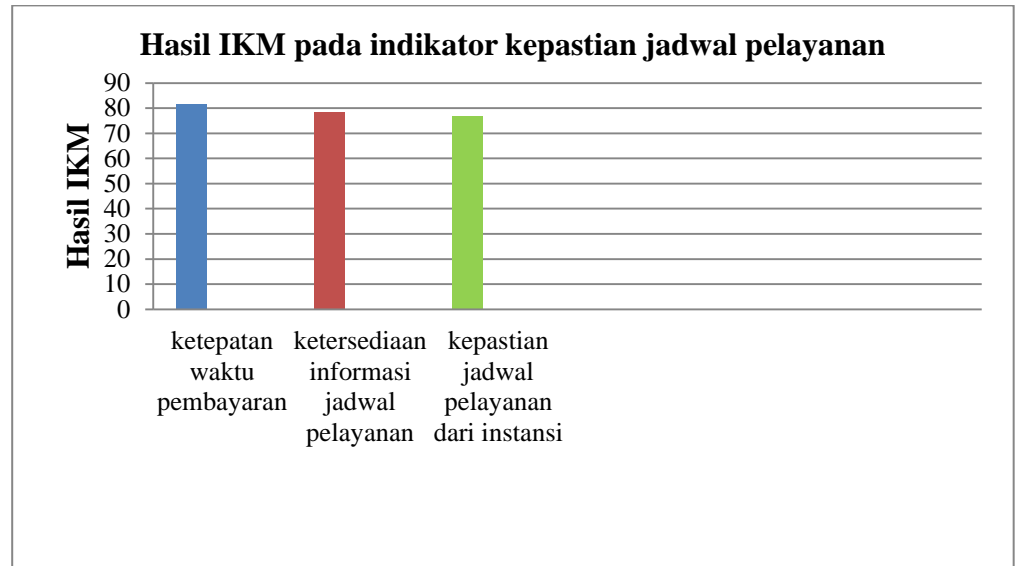
Jumlah nilai unsur kepastian jadwal pelayanan (U12) = 316,3

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata per-unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per-unsur}}{\text{Jumlah responden}} \\ &= \frac{316,3}{100} \\ &= 3,163 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kepastian jadwal pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,163 \times 25 \\ &= 79,07 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan sesuai dengan IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, bahwa dari segi unsur kepastian jadwal pelayanan yang harus dikeluarkan nasabah khususnya dalam hal pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, dikategorikan mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan dalam kategori “Baik”.

Selain itu, tiga butir pernyataan yang dinyatakan dalam indikator kepastian jadwal pelayanan, masing-masing butir mempunyai nilai IKM yang berbeda-beda. Berdasarkan hasil penelitian, nilai IKM dari masing-masing pernyataan tersebut antara lain ketepatan waktu pembayaran pensiun sebesar 81,75, ketersediaan informasi jadwal pelayanan sebesar 78,50 dan kepastian jadwal pelayanan dari instansi sebesar 77,00. Hasil tersebut disajikan dalam bentuk histogram yang dapat dilihat pada gambar 20.



Gambar 20. Hasil IKM pada indikator kepastian jadwal pelayanan

13) Kenyamanan lingkungan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Pada kuesioner penelitian khususnya bagian unsur kenyamanan lingkungan disediakan 6 butir pernyataan yaitu pada nomor 35 sampai dengan nomor 40. Pernyataan pada unsur tersebut mengenai penataan ruang interior pelayanan, ketersediaan fasilitas umum di instansi, sirkulasi udara dalam ruang tunggu pelayanan, kebersihan ruangan khususnya ruang tunggu, ketersediaan akses bagi nasabah yang difabel serta tingkat kestrategisan lokasi instansi. Hasil perhitungan atas penelitian indeks kepuasan berdasarkan IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 pada segi kenyamanan lingkungan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur kepastian biaya pelayanan (U13) = 310

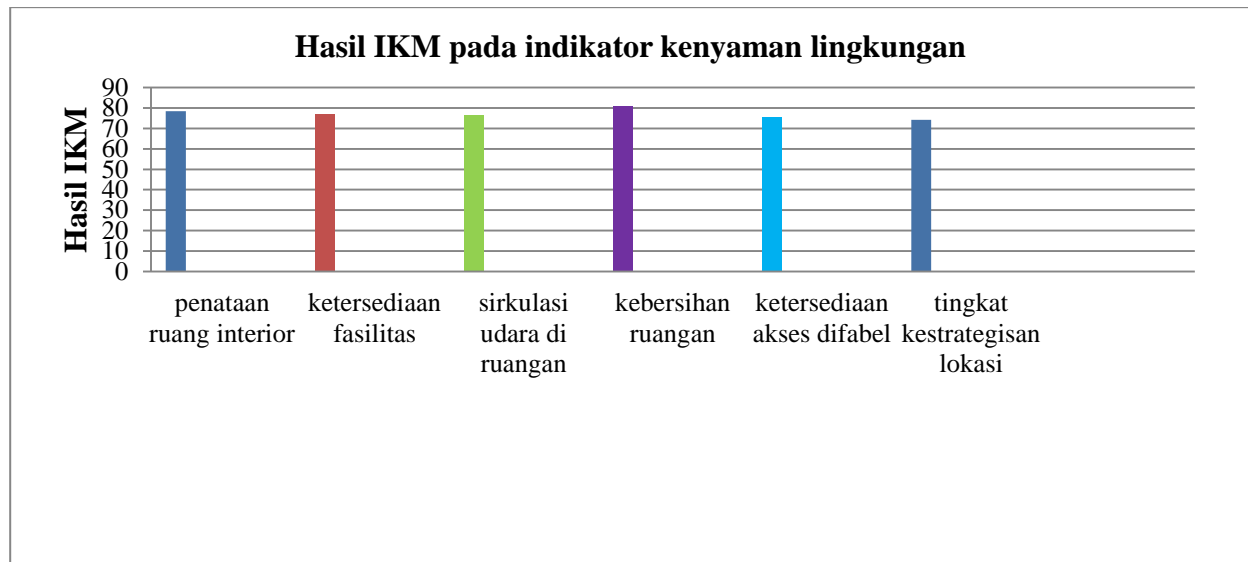
$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata per-unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per-unsur}}{\text{Jumlah responden}} \\ &= \frac{310}{100} \\ &= 3,100 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kenyamanan lingkungan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,100 \times 25 \\ &= 77,50 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan sesuai dengan IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, bahwa dari segi unsur kenyamanan lingkungan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, dikategorikan mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan dalam kategori “Baik”.

Selain itu, enam butir pernyataan yang dinyatakan dalam indikator kenyamanan lingkungan, masing-masing butir mempunyai nilai IKM yang berbeda-beda. Berdasarkan hasil penelitian, nilai IKM dari masing-masing pernyataan tersebut antara lain butir penataan ruang interior sebesar 78,50, ketersediaan fasilitas umum sebesar 77,25, sirkulasi udara dalam ruangan sebesar 76,50, kebersihan ruangan sebesar 80,75,

ketersediaan akses penyandang difabel sebesar 75,75, dan tingkat kestrategisan lokasi sebesar 74,25. Hasil tersebut disajikan dalam bentuk histogram yang dapat dilihat pada gambar 21.



Gambar 21. Hasil IKM pada indikator kenyamanan lingkungan

14) Keamanan pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Pada kuesioner penelitian khususnya bagian unsur nyaman lingkungan disediakan 3 butir pernyataan yaitu pada butir nomor 41 sampai dengan nomor 43. Pernyataan unsur keamanan mengenai jaminan keamanan dokumen nasabah oleh instansi, jaminan kerahasiaan dokumen nasabah dan jaminan ketepatan penerima program pensiun. Hasil perhitungan atas penelitian indeks kepuasan berdasarkan IKM dalam

KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 pada segi keamanan pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur kepastian biaya pelayanan (U14) = 309,6

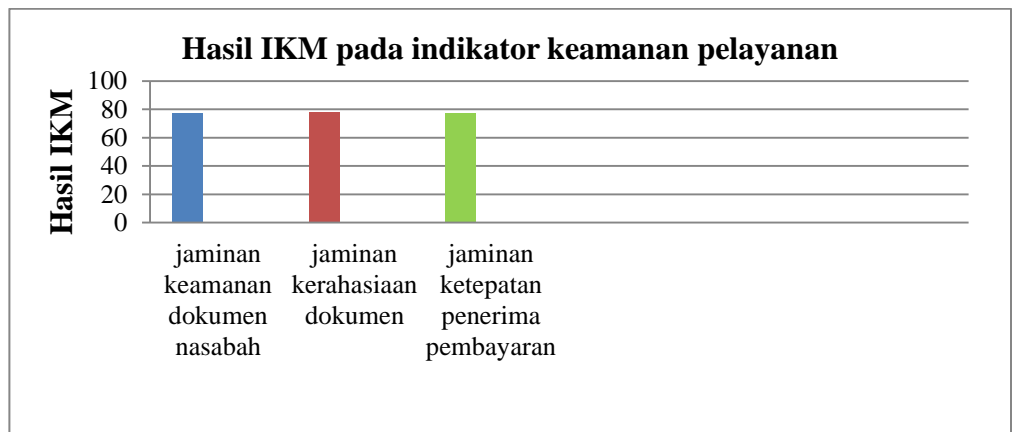
$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata per-unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per-unsur}}{\text{Jumlah responden}} \\ &= \frac{309,6}{100} \\ &= 3,096 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kenyamanan lingkungan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,096 \times 25 \\ &= 77,40 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan IKM dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, bahwa dari segi unsur keamanan pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, dikategorikan mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan dalam kategori “Baik”.

Selain itu, tiga butir pernyataan yang dinyatakan dalam indikator keamanan pelayanan, masing-masing butir mempunyai nilai IKM yang berbeda-beda. Berdasarkan hasil penelitian, nilai IKM dari masing-masing pernyataan tersebut antara lain butir

jaminan keamanan dokumen sebesar 77,00, jaminan kerahasiaan dokumen sebesar 78,00, dan jaminan ketepatan penerima pembayaran sebesar 77,25. Hasil tersebut disajikan dalam bentuk histogram yang dapat dilihat pada gambar 22.



Gambar 22. Hasil IKM pada indikator keamanan pelayanan

2. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta yang diukur berdasarkan kepuasan nasabahnya menggunakan pedoman Indeks Kepuasan Nasabah (IKM) menurut KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan 14 indikator penelitian pelayanan yang mencakup 43 pernyataan dalam angket penelitian dan telah disebar kepada 100 responden, menunjukkan bahwa pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta berada pada penilaian mutu pelayanan “B” dan kinerjanya dinyatakan ‘Baik’. Hasil tersebut dinyatakan berdasarkan

perhitungan indeks kepuasan nasabah pada IKM menurut KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 dengan nilai sebesar 78,325. Nilai tersebut dihitung berdasarkan perhitungan jumlah nilai rata-rata tertimbang per unsur (rata-rata nilai 14 indikator) dari hasil angket yang telah diisi oleh nasabah kemudian dikalikan dengan 25 menyesuaikan dengan rumus dalam IKM. Nilai tersebut kemudian dirujuk pada tabel kategori mutu pelayanan dan hasilnya menyatakan bahwa pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta dikategorikan pada mutu pelayanan dan kinerjanya “Baik” berdasarkan hasil angket dari penilaian nasabah.

Berdasarkan penilaian terhadap 14 indikator pelayanan yang meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan dalam hal pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta didapatkan hasil penilaian terhadap masing-masing indikator pelayanan. Indeks kepuasan tertinggi terdapat pada indikator kewajaran biaya pelayanan dengan nilai IKM sebesar 3,310 dan telah dikonversi menjadi 82,75 dengan hasil mutu pelayanan “A” dan dinyatakan dalam kinerjanya yakni “Sangat Baik”. Selain itu, indeks kepuasan terendah dari 14 indikator tersebut yakni pada nilai indikator

kecepatan pelayanan. Pada indikator tersebut didapatkan hasil perhitungan nilai IKM sebesar 3,020 dan nilai konversi IKM nya menjadi 75,50 dengan hasil mutu pelayanan “B” dan kinerjanya dengan penilaian “Baik”. Penjelasan mengenai hasil indeks kepuasan nasabah akan dibahas per unsur pelayanan sebagai berikut:

1) Prosedur pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Indikator prosedur pelayanan dalam angket penelitian adalah indikator 1 yang dijabarkan dengan 5 pernyataan yang meliputi ketersediaan informasi terkait dengan pelayanan pembayaran program pensiun PNS, kemudahan jangkauan nasabah dalam memenuhi prosedur pelayanan pembayaran program pensiun PNS, kejelasan bagan alur prosedur pelayanan pembayaran, ketepatan instansi dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan pembayaran pensiun kepada nasabah dan kesigapan instansi dalam memberikan solusi bagi nasabah yang tidak dapat mengikuti prosedur pelayanan.

Dari hasil perhitungan menunjukkan nilai IKM dari keseluruhan butir pernyataan dalam unsur prosedur pelayanan sebesar 3,142 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 78,55. Hasil tersebut dinyatakan dalam nilai mutu pelayanan instansi khususnya dalam prosedur pelayanan yang dijalankan yaitu “B” dan kinerja pelayanannya dalam hal prosedur pelayanannya dinyatakan “Baik”. Akan tetapi, dari kelima butir pernyataan

dalam indikator prosedur pelayanan, nilai indeks kepuasan terendah terdapat pada butir pernyataan nomor 3 yaitu mengenai kejelasan alur prosedur pelayanan. Butir pernyataan ini juga merupakan butir dengan nilai indeks kepuasan paling rendah dari keseluruhan butir pernyataan lainnya dengan nilai IKM sebesar 73,75 dan dikategorikan mutu pelayanan baik. Dengan hasil ini menunjukkan bahwa dari 43 butir pernyataan yang diukur, nasabah lebih menitikberatkan mengenai peningkatan kepuasan pada prosedur pelayanan yang diberikan khususnya mengenai kejelasan prosedur pelayanan dari instansi sehingga nasabah akan mudah memahami segala alurnya. Kondisi ini juga didukung dari pengamatan observasi, bahwa beberapa nasabah khususnya PNS yang baru melakukan pengurusan hak program pensiun mengalami kebingungan dalam menjalankan alur prosedur pelayanannya. Oleh karena itu, tak jarang hampir setiap hari nasabah banyak yang mendatangi PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta untuk menemui *customer service* dan menanyakan segala bentuk keluhan dan ketidaktahuannya.

Dari hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan khususnya pelayanan pembayaran program pensiun PNS yang dijalankan oleh PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta berada tingkat baik. Nasabah menganggap ketersediaan informasi mengenai pelayanan pembayaran program pensiun sudah baik, nasabah mudah dalam menjangkau untuk memenuhi prosedur pelayanan pembayaran program

pensiun, nasabah menganggap cukup jelas alur prosedur pelayanannya, nasabah menganggap instansi tepat dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan, dan nasabah menganggap instansi sigap dalam memberikan solusi bagi nasabah yang tidak dapat mengikuti prosedur pelayanan. Akan tetapi, dalam indikator prosedur pelayanan pembayaran, khususnya pada pernyataan nomor 3 yang menjadi butir pernyataan dengan nilai indeks terendah mengenai kejelasan alur prosedur pelayanan, ada beberapa nasabah yang menyatakan kurang baik.

Hasil tersebut menyatakan bahwa meskipun secara rata-rata pendapat nasabah baik, akan tetapi masih ada beberapa nasabah yang menganggap bahwa alur prosedur pelayanan pembayaran program pensiun kurang jelas atau kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, maka perlu dilakukan upaya untuk meningkat kemudahan bagi nasabah dalam menjalankan prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh instansi. Upaya demikian dijalankan agar nasabah lebih puas dan mudah melaksanakan prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh instansi.

2) Persyaratan pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Dalam indikator persyaratan pelayanan, kuesioner penelitian dijabarkan dengan 3 pernyataan. Pernyataan tersebut dalam kuesioner terdapat pada butir nomor 6 sampai dengan nomor 8, yang meliputi kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi nasabah dalam memperoleh pelayanan, kesesuaian persyaratan pelayanan dengan informasi yang

diberikan oleh instansi, dan kemudahan persyaratan yang harus dipenuhi nasabah untuk mendapatkan pelayanan.

Dari hasil penelitian, secara keseluruhan dalam unsur persyaratan pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 3,090 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 77,25. Hasil tersebut dinyatakan dalam nilai mutu pelayanan instansi khususnya dalam unsurpersyaratan pelayanan yang ditetapkan instansi yaitu “B” dan kinerja pelayanan yang menyangkut persyaratan pelayanan dinyatakan “Baik”. Akan tetapi, dari ketiga pernyataan dalam indikator tersebut, nilai IKM terendah terdapat pada butir pernyataan nomor 8 yaitu mengenai kemudahan persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah untuk mendapatkan pelayanan. Dari hasil observasi menunjukkan bahwa persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah untuk mendapatkan hak penerima program pensiun cukup banyak. Setiap bentuk pengurusan memiliki persyaratan masing-masing sesuai dengan jenis pengurusannya. Persyaratan tersebut wajib dipenuhi oleh setiap nasabahnya ketika melakukan pengurusan hak pensiunnya. Selain itu, ketika nasabah sudah ditetapkan menjadi penerima program pensiun PNS, nasabah mempunyai kewajiban agar selalu memperbaharui data diri dan keluarganya setiap tahun ganjil. Kondisi ini yang menjadikan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan dan penerimaan program pensiun PNS cukup banyak untuk dipenuhi karena sudah diatur dalam ketentuan.

Dari hasil penelitian bahwa persyaratan pelayanan yang ditetapkan khususnya pada pelayanan pembayaran program pensiun PNS berada pada tingkat baik. Artinya secara rata-rata nasabah menganggap bahwa nasabah jelas terhadap persyaratan yang harus dipenuhi, selain itu nasabah menganggap bahwa persyaratan pelayanan sesuai dengan informasi yang ditetapkan instansi dan nasabah menganggap bahwa persyaratan yang harus dipenuhi nasabah mudah untuk didapatkan. Akan tetapi, dalam indikator persyaratan pelayanan, ada beberapa nasabah yang menyatakan secara keseluruhan persyaratan yang ditetapkan oleh instansi khususnya dari segi kejelasan persyaratannya, kesesuaian dengan informasi dari instansi dan kemudahan persyaratannya dianggap kurang baik.

Hasil tersebut menyatakan bahwa meskipun secara rata-rata nasabah sudah puas terhadap persyaratan pelayanan yang ditetapkan oleh instansi, akan tetapi masih ada beberapa nasabah yang kurang puas. Oleh karena itu, perlunya dilakukan upaya untuk lebih memperjelas daftar persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah terhadap segala bentuk pelayanan untuk mendukung pembayaran program pensiun PNS. Upaya demikian dijalankan agar nasabah lebih puas karena mudah memahami segala persyaratan yang harus dipenuhi dan dapat menjangkaunya.

3) Kejelasan petugas pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Dalam indikator kejelasan petugas pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, pada kuesioner penelitiannya dijabarkan dengan 2 pernyataan yaitu pada butir pernyataan nomor 9 dan nomor 10. Pernyataan tersebut mengenai kejelasan identitas petugas yang memberikan pelayanan, kesesuaian petugas yang memberikan pelayanan dengan wewenangnya.

Dari hasil penelitian tersebut secara keseluruhan dalam unsur kejelasan petugas pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 3,180 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 79,50. Hasil tersebut dinyatakan dalam tabel nilai mutu pelayanan instansi khususnya pada indikator kejelasan petugas pelayanan yang ditetapkan instansi yaitu “B” dan kinerja pelayanan yang menyangkut kejelasan petugas pelayanan dinyatakan “Baik”. Nilai tersebut ditunjukkan bahwa sebagian besar nasabah dari pendapatnya atas hasil kuesioner menyatakan baik mengenai kejelasan identitas petugas yang memberikan pelayanan di instansi, bahkan tidak ada nasabah yang menganggap kurang baik pada indikator tersebut. Artinya nasabah sudah cukup jelas dan puas terhadap identitas petugas yang memberikan pelayanan karena petugas yang melayani sudah sesuai dengan wewenang dan tugasnya.

4) Kedisiplinan petugas pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Dalam indikator kedisiplinan petugas pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, kuesioner penelitiannya dijabarkan dengan 3 pernyataan yaitu pada butir nomor 11 sampai dengan butir nomor 13. Pernyataan tersebut meliputi ketepatan petugas berada di loket pada waktu jam mulai operasional pelayanan, ketepatan petugas berada di loket setelah jam istirahat, dan ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai jam operasional.

Hasil penelitian tersebut secara keseluruhan dalam unsur kedisiplinan petugas pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 3,096 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 77,40. Hasil tersebut dinyatakan dalam tabel nilai mutu pelayanan instansi khususnya pada indikator kedisiplinan petugas pelayanan dalam melayani di instansi yaitu “B” dan kinerja pelayanan yang menyangkut kedisiplinan petugas pelayanan dinyatakan “Baik”. Nilai tersebut ditunjukkan dari sebagian besar nasabah dari pendapatnya atas hasil angket menyatakan baik mengenai kedisiplinan petugas yang memberikan pelayanan di instansi. Artinya secara rata-rata nasabah menganggap bahwa petugas pelayanan sudah cukup disiplin dalam melayani sesuai dengan jam operasionalnya. Jam operasional pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta dilaksanakan pada hari Senin sampai dengan Jum’at pukul 07.45 WIB-15.45 WIB.

Secara keseluruhan nasabah menganggap bahwa petugas yang melayani berada tepat waktu memberikan pelayanan sesuai dengan jam operasional yang telah ditentukan tersebut. Akan tetapi, masih ada beberapa nasabah yang masih menganggap ketepatan waktu petugas dalam melayani sesuai jam operasional kurang baik. Oleh karena itu, perlunya dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kedisiplinan bagi petugas yang memberikan pelayanan. Upaya demikian dijalankan agar nasabah lebih puas terhadap kedisiplinan petugas dan tidak perlu menunggu lama untuk menerima pelayanan.

5) Tanggungjawab petugas pelayanan dalam menjalankan tugasnya di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Dalam indikator tanggungjawab petugas pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, pada angket penelitian dijabarkan dengan 3 pernyataan yaitu pada butir pernyataan nomor 14 sampai dengan nomor 16. Pernyataan tersebut meliputi ketuntasan penyelesaian pelayanan dari petugas terhadap keperluan nasabah, prioritas petugas dalam melayani nasabah dan kesigapan petugas dalam melayani kesulitan nasabah.

Dari hasil penelitian tersebut rata-rata secara keseluruhandalam unsur tanggungjawab petugas pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 3,140 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 78,50. Hasil tersebut dinyatakan dalam tabel nilai mutu pelayanan instansi khususnya pada indikator tanggungjawab petugas saat memberikan pelayanan kepada

nasabah yaitu “B” dan kinerja pelayanan yang menyangkut tanggungjawab petugas pelayanan dinyatakan “Baik”. Nilai tersebut ditunjukkan dari sebagian besar nasabah atas pendapatnya menyatakan baik mengenai tanggungjawab petugas saat memberikan pelayanan di instansi. Artinya secara rata-rata nasabah menganggap bahwa petugas pelayanan sudah cukup tanggungjawab dalam melayani nasabah sesuai dengan kebutuhannya. Akan tetapi, meskipun secara rata-rata nasabah menganggap sudah baik tanggungjawab dari petugas saat melayani, tetapi masih ada nasabah yang masih menganggap tanggungjawab petugas yang melayani kurang baik, dari segi ketuntasan pelayanan, prioritas petugas bahkan kesigapan petugas saat melayani. Pendapat kurang baik tersebut meskipun disampaikan oleh sedikit nasabah, akan tetapi tetap perlunya dilakukan upaya untuk terus meningkatkan sikap tanggungjawab petugas saat menghadapi nasabah dan menyelesaikan tugasnya untuk memenuhi kebutuhan dari nasabah. Upaya demikian dijalankan agar nasabah lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi karena dilayani oleh petugas yang mempunyai tanggungjawab yang tinggi.

- 6) Kemampuan petugas saat memberikan pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Dalam indikator kemampuan petugas pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, kuesioner penelitiannya dijabarkan dengan 5 yaitu pada butir pernyataan nomor 17 sampai dengan nomor 21.

Pernyataan tersebut meliputi keterampilan petugas dalam melayani nasabah, kemampuan petugas dalam memberikan solusi terhadap keluhan nasabah, kejelasan bahasa dari petugas, ketanggapan petugas terhadap sesuatu yang diinginkan nasabah dan konsistensi pernyataan yang diberikan petugas kepada nasabah.

Dari hasil penelitian, secara keseluruhan rata-rata dalam unsur tanggungjawab petugas pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 3,096 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 77,40. Hasil tersebut dinyatakan dalam tabel nilai mutu pelayanan instansi khususnya pada indikator kemampuan petugas pelayanan saat memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu “B” dan kinerja pelayanan yang menyangkut dari kemampuan petugas pelayanan dinyatakan “Baik”. Nilai tersebut ditunjukkan dari sebagian besar nasabah berdasarkan pendapatnya atas hasil angket menyatakan baik mengenai kemampuan petugas saat memberikan pelayanan di instansi baik, dari segi keterampilannya, kemampuan memberikan solusi, kejelasan bahasa, ketanggapan petugas dan konsistensi pernyataan petugas. Artinya secara rata-rata nasabah menganggap bahwa petugas pelayanan memiliki kemampuan yang baik dalam melayani nasabah sesuai dengan kebutuhan dari nasabah. Akan tetapi, meskipun secara rata-rata nasabah menganggap sudah baik kemampuan dari petugas saat melayani, masih ada nasabah yang masih menganggap kemampuan petugas yang melayani kurang baik khususnya

mengenai ketanggapan dari petugas dan konsistensi pernyataan dari petugas yang melayani. Oleh karena itu, perlunya dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemampuan petugas saat melayani untuk memenuhi kebutuhan dari nasabah. Upaya demikian dijalankan agar nasabah lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi karena dilayani oleh petugas yang mempunyai kemampuan yang lebih dalam bidangnya.

7) Kecepatan pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Dalam indikator kecepatan pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, kuesioner penelitian dijabarkan dengan 2 pernyataan yaitu pada butir pernyataan nomor 22 dan 23. Pernyataan tersebut meliputi kecepatan penyelesaian pelayanan langsung kepada nasabahan kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan dengan waktu SOP.

Dari hasil penelitian, secara keseluruhan rata-rata dalam unsur kecepatan pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 3,020 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 75,50. Hasil tersebut dinyatakan dalam tabel nilai mutu pelayanan instansi khususnya pada indikator kecepatan pelayanan kepada nasabah yaitu “B” dan kinerja pelayanan yang menyangkut dari kecepatan pelayanan dinyatakan “Baik”. Akan tetapi, hasil indeks kepuasan pada indikator kecepatan pelayanan dari 14 indikator pengukuran lainnya, indikator ini merupakan indikator dengan indeks kepuasan terendah dari nasabah. Kondisi ini diperkuat dengan adanya beberapa pendapat nasabah yang menyatakan kurang baik pada

segi kecepatan penyelesaian langsung dan kecepatan penyelesaian pelayanan sesuai dengan SOP. Standar waktu penyelesaian yang ditetapkan oleh instansi adalah selama 1 jam untuk penyelesaian langsung dan 2 jam untuk penyelesaian tidak langsung. Berdasarkan hasil observasi, beberapa penyelesaian pelayanan yang dilakukan oleh petugas kepada nasabahnya melebihi dari ketentuan waktu standar operasionalnya. Oleh karena itu perlunya dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kepuasan nasabah melalui penyelesaian pelayanan yang cepat dan petugas perlunya untuk terus meningkatkan keterampilannya agar lebih cepat dalam menyelesaikan pelayanan sesuai dengan waktu SOP yang telah ditetapkan.

8) Keadilan mendapatkan pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Dalam indikator keadilan mendapatkan pelayanan dari petugas di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, kuesioner penelitian dijabarkan dengan 2 pernyataan yaitu pada butir pernyataan nomor 24 dan butir nomor 25. Pernyataan tersebut meliputi kesesuaian pemberian pelayanan dengan nomor antrian yang nasabah dapatkan, dan keadilan petugas dalam memberikan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan antara nasabah satu dengan lainnya.

Dari hasil penelitian, secara rata-rata keseluruhan dalam unsur keadilan mendapatkan pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 3,260 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 81,50. Hasil tersebut dinyatakan

dalam tabel nilai mutu pelayanan instansi khususnya pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan kepada nasabah yaitu “B” dan kinerja pelayanan yang menyangkut dari keadilan mendapatkan pelayanan dinyatakan “Baik”. Nilai tersebut ditunjukkan dari sebagian besar nasabah atas hasil angket menyatakan bahwa keadilan petugas dalam melayani setiap nasabahnya baik. Artinya secara rata-rata, nasabah menganggap bahwa petugas sudah bersikap adil dalam melayani setiap nasabahnya bahkan nasabah menganggap sangat baik karena pemberian pelayanan adil sesuai dengan nomor dengan nomor antrian. Kondisi ini juga ditunjukkan dari hasil IKM bahwa kesesuaian pemberian pelayanan dengan nomor antrian yang nasabah dapatkan merupakan butir pernyataan yang memiliki nilai IKM tertinggi dari butir pernyataan lainnya. Berdasarkan pengamatan peneliti melalui observasi, pelayanan selalu dilakukan sesuai dengan nomor antrian yang nasabah dapatkan tanpa ada yang didahulukan dan melanggar ketentuan. Kondisi demikian harus tetap dipertahankan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah karena kunci dari kepuasan nasabah adalah dilayani dengan baik tanpa dibeda-bedakan dengan golongan, ras, suku atau lainnya.

- 9) Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Dalam indikator kesopanan dan keramahan petugas saat memberikan pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta,

kuesioner penelitian dijabarkan dengan 3 pernyataan yaitu pada butir pernyataan nomor 26 sampai dengan nomor 28. Pernyataan tersebut meliputi keramahan petugas saat menyambut nasabah, keramahan petugas dari segi ucapan dalam penyampaian kepada nasabah dan kerapian berpakaian petugas saat melayani.

Dari hasil penelitian tersebut rata-rata secara keseluruhan dalam unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 3,310 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 82,50. Hasil tersebut dinyatakan dalam tabel nilai mutu pelayanan instansi khususnya pada indikator kesopanan dan keramahan petugas pelayanan kepada nasabah yaitu "A" dan kinerja pelayanan yang menyangkut dari kesopanan dan keramahan dinyatakan "Sangat Baik". Nilai tersebut ditunjukkan dari sebagian besar nasabah atas hasil angket yang menyatakan bahwa kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani setiap nasabahnya sangat baik. Artinya secara rata-rata, nasabah menganggap bahwa petugas sangat sopan dan ramah kepada nasabahnya saat memberikan pelayanan. Kondisi ini juga diperkuat dari pengamatan peneliti terhadap petugas yang melayani selalu menyambut ramah kepada setiap nasabahnya yang datang. Kondisi demikian harus tetap dipertahankan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah karena kunci dari kepuasan nasabah adalah dilayani dengan baik dengan cara yang sopan dan ramah. Dengan sikap sopan dan ramah dari petugas, maka setiap nasabah akan

merasa nyaman berinteraksi dan meminta bantuan kepada petugas atas kesulitan yang sedang dialaminya.

10) Kewajaran biaya pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Dalam indikator kewajaran biaya pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, kuesioner penelitian dijabarkan dengan 1 pernyataan yaitu pada butir pernyataan nomor 29 mengenai kewajaran biaya yang dikeluarkan nasabah untuk keperluan pelayanan. Dari hasil penelitian dalam unsur kewajaran biaya pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 3,310 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 82,75. Hasil tersebut dinyatakan dalam tabel nilai mutu pelayanan instansi khususnya pada indikator kewajaran biaya pelayanan kepada nasabah yaitu “A” dan kinerja yang menyangkut dari kewajaran biaya pelayanan dinyatakan “Sangat Baik” atau “Sangat Wajar”. Nilai tersebut ditunjukkan dari sebagian besar nasabah yang menyatakan bahwa kewajaran biaya pelayanan sangat baik. Artinya secara rata-rata, nasabah menganggap bahwa besarnya biaya yang ditetapkan sangat wajar. Kondisi ini diperkuat dari observasi bahwa secara keseluruhan pelayanan yang ada di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta ditetapkan tidak memungut biaya atau gratis dalam pelayanan apapun. Kebijakan ini harus terus dipertahankan karenanasabah akan merasa puas apabila segala bentuk keluhannya akan dilayani dengan baik dan tidak dipungut dengan besaran biaya berapapun.

11) Kepastian biaya pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Indikator kepastian biaya pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, kuesioner penelitiannya dijabarkan dengan 2 pernyataan yaitu pada butir pernyataan nomor 30 dan nomor 31. Pernyataan tersebut meliputi kepastian informasi dari instansi mengenai biaya yang dikeluarkan untuk retribusi pelayanan dan kesesuaian besarnya biaya pelayanan dengan informasi yang ditetapkan instansi.

Dari hasil penelitian, rata-rata secara keseluruhan dalam unsur kepastian biaya pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 3,185 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 79,62. Hasil tersebut dinyatakan dalam tabel nilai mutu pelayanan instansi khususnya pada indikator kepastian biaya pelayanan kepada nasabah yaitu “B” dan kinerja pelayanan yang menyangkut kepastian biaya pelayanan dinyatakan “Baik”. Nilai tersebut ditunjukkan dari sebagian besar nasabah yang menyatakan bahwa kepastian biaya pelayanan dalam instansi dinilai baik. Artinya secara rata-rata, nasabah menganggap bahwa instansi memberikan kepastian atas biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh nasabah. Anggapan ini didukung pula dari penetapan PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta yang memberikan kepastian kepada nasabahnya bahwa segala bentuk pelayanannya tidak dipungut biaya apapun melalui pencantuman di setiap lembar formulir nasabah. Kondisi ini harus dipertahankan, karena nasabah

akan merasa puas ketika seorang nasabah tersebut diberikan kepastian atas segala sesuatu yang berhubungan dengan kepentingannya.

12) Kepastian jadwal pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Dalam indikator kepastian jadwal pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, kuesioner penelitiannya dijabarkan dengan 3 pernyataan yaitu pada butir pernyataan nomor 32 sampai dengan nomor 34. Pernyataan tersebut meliputi ketepatan waktu pembayaran program pensiun kepada nasabah, ketersediaan informasi jadwal pelayanan kepada nasabah, kepastian jadwal pelayanan dari instansi.

Dari hasil penelitian tersebut secara keseluruhan rata-rata dalam unsur kepastian jadwal pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 3,163 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 79,07. Hasil tersebut dinyatakan dalam tabel nilai mutu pelayanan instansi khususnya pada indikator kepastian jadwal pelayanan kepada nasabah yaitu “B” dan kinerja pelayanan yang menyangkut kepastian jadwal pelayanan dinyatakan “Baik”. Nilai tersebut ditunjukkan dari sebagian besar nasabah yang menyatakan bahwa kepastian jadwal pelayanan dalam instansi dinilai baik. Artinya secara rata-rata, nasabah menganggap bahwa instansi memberikan kepastian atas jadwal pelayanan yang dibuka untuk nasabah. Anggapan ini didukung pula dari penetapan PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta yang memberikan kepastian kepada nasabahnya atas jadwal operasional pelayanan yang tercantum dalam *website* dan tertulis jadwal di luar ruang

pelayanan. Jadwal pelayanan diketik dalam bentuk *printout* dan ditempelkan diluar ruangan agar memudahkan instansi untuk melihat jadwal pelayanan. Kondisi tersebut harus dipertahankan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses segala bentuk pengumuman yang berkaitan dengan pelayanan. Nasabah akan merasa puas ketika seorang nasabah tersebut diberikan kepastian atas segala sesuatu yang berhubungan dengan kepentingannya.

13) Kenyamanan lingkungan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Indikator kenyamanan lingkungan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, kuesioner penelitiannya dijabarkan dengan 6 pernyataan yaitu pada butir nomor 35 sampai dengan butir nomor 40. Pernyataan pada indikator ini meliputi penataan ruang interior pelayanan, ketersediaan fasilitas umum, sirkulasi udara pada ruang pelayanan, kebersihan ruang pelayanan, ketersediaan akses bagi penyandang difabel, dan tingkat kestrategisan lokasi instansi.

Dari hasil penelitian, secara keseluruhan rata-rata dalam unsur kenyamanan lingkungan mempunyai nilai IKM sebesar 3,100 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 77.50. Hasil tersebut dinyatakan dalam tabel nilai mutu pelayanan instansi khususnya dalam indikator kenyamanan lingkungan yaitu “B” dan kinerja pelayanan yang menyangkut kenyamanan lingkungan dinyatakan “Baik”. Nilai tersebut ditunjukkan dari sebagian besar nasabah yang menyatakan bahwa

kenyamanan lingkungan instansi dinilai baik. Artinya secara rata-rata, nasabah menganggap bahwa lingkungan instansi memberikan kenyamanan yang cukup kepada nasabah baik dari segi penataan interior, ketersediaan fasilitas umum, sirkulasi udara, kebersihan ruangan, ketersediaan akses bagi difabel dan kestrategisan lokasi. Kenyamanan ruangan ini didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Selain itu, penataan ruang tertata dengan rapi dan terlihat bersih. Kebersihan ruangan pelayanan ini dijaga dengan selalu dilakukan pembersihan ruangan minimal dua kali sehari pada waktu sebelum jam mulai operasional dan jam selesai pelayanan. Sirkulasi udara ruangan juga baik karena didukung dengan adanya ventilasi dan ditambah dengan adanya AC ruangan sehingga ruangan terasa segar. Akan tetapi dari keenam pernyataan yang dijabarkan dalam indikator kenyamanan lingkungan, pernyataan keenam menjadi sorotan karena beberapa nasabah menganggap bahwa tingkat kestrategisan lokasi instansi kurang baik. Pendapat demikian disampaikan oleh beberapa nasabah yang berada di luar kabupaten. Oleh karena itu, perlunya upaya untuk meningkatkan pemberian kemudahan jangkauan pelayanan kepada nasabah yang berada jauh dari instansi agar nasabah mampu melaksanakan segala prosedur yang telah ditetapkan dengan mudah.

14) Keamanan pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

Indikator keamanan pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, kuesioner penelitiannya dijabarkan dengan 3 pernyataan yaitu pada butir pernyataan nomor 41 sampai dengan nomor 43. Pernyataan pada indikator ini meliputi jaminan keamanan dokumen dan arsip penting nasabah, jaminan kerahasiaan dokumen dan arsip nasabah, dan jaminan ketepatan penerimaan program pensiun kepada yang berhak.

Dari hasil penelitian tersebut secara keseluruhan rata-rata dalam unsur keamanan pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 3,096 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 77,40. Hasil tersebut dinyatakan dalam tabel nilai mutu pelayanan instansi khususnya pada indikator keamanan pelayanan kepada nasabah yaitu “B” dan kinerja pelayanan yang menyangkut keamanan pelayanan dinyatakan “Baik”. Nilai tersebut ditunjukkan dari sebagian besar nasabah yang menyatakan bahwa keamanan pelayanan dari instansi terhadap dokumen dan arsip nasabah dinilai baik, serta jaminan ketepatan pemberian program pensiun kepada yang berhak dinilai baik oleh nasabah. Artinya secara rata-rata, nasabah merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan dari instansi baik dari segi kerahasiaan dokumennya maupun pemberian program pensiunnya kepada yang berhak. Dokumen-dokumen dan arsip data dari nasabah seluruhnya direkap melalui sistem komputer yang sudah diriset oleh instansi, sehingga dokumen-dokumen tersebut hanya diketahui oleh

nasabah yang bersangkutan sesuai dengan nomor kartu induk pensiun. Kondisi demikian harus dipertahankan, karena nasabah akan merasa puas ketika seorang nasabah tersebut diberikan jaminan atas keamanan dokumen dan arsip penting milik nasabah.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Indeks kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta sebesar 78,325 dan berada interval 62,51-81,25 dan berada dalam mutu pelayanan “B” atau dengan kategori “Baik”.
2. Hasil indeks kepuasan nasabah dilihat dari 14 indikator pengukuran pelayanan, sebagai berikut: (1) prosedur pelayanan dengan nilai IKM sebesar 78,55 dan dikategorikan “Baik”; (2) persyaratan pelayanan dengan nilai IKM sebesar 77,25 dan dikategorikan “Baik”; (3) kejelasan persyaratan pelayanan dengan nilai IKM sebesar 78,75 dan dikategorikan “Baik”; (4) kedisiplinan petugas pelayanan dengan nilai IKM sebesar 77,40 dan dikategorikan “Baik”; (5) tanggungjawab petugas pelayanan dengan nilai IKM sebesar 78,50 dan dikategorikan “Baik”; (6) kemampuan petugas pelayanan dengan nilai IKM sebesar 77,40 dan dikategorikan “Baik”;

(7) kecepatan pelayanan dengan nilai IKM sebesar 75,50 dandikategorikan “Baik”; (8) keadilan mendapatkan pelayanan dengan nilai IKM sebesar 81,50 dandikategorikan “Baik”; (9) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dengan nilai IKM sebesar 82,50 dandikategorikan “Sangat Baik”; (10) kewajaran biaya pelayanan dengan nilai IKM sebesar 82,75 dandikategorikan “Sangat Baik”; (11) kepastian biaya pelayanan dengan nilai IKM sebesar 79,62 dandikategorikan “Baik”; (12) kepastian jadwal pelayanan dengan nilai IKM sebesar 79,07 dan dikategorikan “Baik”; (13) kenyamanan lingkungan dengan nilai IKM sebesar 77,50 dandikategorikan “Baik”; dan (14) keamanan pelayanan dengan nilai IKM sebesar 77,40 dandikategorikan “Baik”.

3. Indeks kepuasan tertinggi nasabah terdapat pada indikator kewajaran biaya pelayanan dengan nilai IKM sebesar 82,75 dengan hasil mutu pelayanan “A” dan dinyatakan dalam kinerjanya yakni “Sangat Baik”, sedangkan indeks kepuasan terendah adalah pada nilai indikator kecepatan pelayanan. Pada indikator tersebut didapatkan hasil perhitungan nilai IKM sebesar 75,50 dengan hasil mutu pelayanan “B” dan kinerjanya dengan penilaian “Baik”.

B. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan penelitian tersebut, maka peneliti mengemukakan saran kepada PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta khususnya pada pelayanan pembayaran program pensiun PNS secara rata-rata kinerjanya dapat dikatakan baik, bahkan dari segi pengukuran kepuasan nasabah ada 2 indikator yang dinyatakan sangat baik. Oleh karena itu, untuk kedepannya, pelayanan yang diberikan kepada nasabah minimal dipertahankan, atau indikator yang masih berstandar baik perlu untuk terus ditingkatkan supaya menghasilkan pelayanan yang lebih baik dan memberikan kepuasan kepada nasabah. Peningkatan pelayanan ini sebaiknya dilakukan dengan lebih terfokus pada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan dalam pelayanan, lebih berorientasi pada pemberdayaan nasabah, lebih fokus dengan visi dan misi sebagai pencapaian tujuannya dan lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan yang kemungkinan terjadi.
2. Pada pengukuran indikator kewajaran biaya pelayanan yang mempunyai nilai indeks kepuasan nasabah tertinggi, perlu untuk dipertahankan. Artinya ketiadaan pungutan biaya pelayanan kepada nasabah sudah sangat baik untuk diterapkan karena seorang nasabah akan sangat puas ketika nasabah tersebut memperoleh apa yang dibutuhkannya tanpa harus mengeluarkan biaya untuk mendapatkannya.

3. Pada indikator kecepatan pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan dari nasabah yang terendah dari indikator lainnya, perlu untuk ditingkatkan. Meskipun pada indikator kecepatan pelayanan masih termasuk digolongkan pada mutu pelayanan yang baik, akan tetapi harus terus diupayakan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada nasabah. Oleh karena itu, penting bagi instansi agar lebih mengupayakan agar jangka waktu pelayanan yang diberikan kepada nasabah lebih cepat dibandingkan dengan standar waktu pelayanan yang ditentukan dan mengupayakan pengembangan sumber daya manusia atau petugas pelayanan melalui pelatihan kerja, agar kedepannya, pelayanan menjadi lebih cepat dan menghasilkan hasil yang memuaskan sehingga tidak akan terjadi tumpukan antrian lagi.
4. Pengukuran kepuasan nasabah sebaiknya dilakukan secara berkala, atau minimal setiap tahun sekali. Pengukuran ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan instansi secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Aritonang Lerbin R. (2005). *Kepuasan Pelanggan. Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Basrodin. (2006). Pengaruh Harga Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Pro XI Di Kota Semarang. *Skripsi*. Semarang: UNNES.
- Fandy Tjiptono. (1997). *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. (2005). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Hasan Alwi. (2007). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Harbani Pasolong. (2010) *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Harsono. (2011). *Perencanaan Kepegawaian*. Bandung: Penerbit Fokusmedia.
- Husein Umar. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Irawan. (2003). *Indonesian Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Alex Media Computindo.
- Kasmir. (2002). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi 2002*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- ~~(2006)~~. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kementerian Dalam Negeri. (1981). *Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1981 tentang Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil*.
- Kementerian Keuangan. (1992). *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Peraturan Dana Pensiun*.

- Kementerian Keuangan. (1999). *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.*
- Kementerian Keuangan. (1969). *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda atau Duda Pegawai.*
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.*
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*
- Lembaga Administrasi Negara. (2004). *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI): Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan sistem administrasi negara.*
- Lijan Poltak Sinambela. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: Bumi Aksara.
- M. N. Nasution. (2005). *Total Quality Management.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Malayu S.P. Hasibuan (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Nina Rahmayanty. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima.* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nur Setyaningsih. (2008). *Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan di SAMSAT Kabupaten Sragen. Skripsi.* Surakarta: UNS.
- Official Site, www.taspen.com, (<http://taspen.com/>), diakses tanggal 10 Februari 2017 Pukul 09.05 WIB).*
- Philip Kotler. (2002). *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Phrehalindo.

- Rambat Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Depok: Salemba Empat.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan; Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Rovy Aulia Siregar. (2013). *Prosedur Pelayanan Penyelesaian Klaim Pada PT Jasa Raharja Cabang Madiun. Skripsi*. UNS.
- Silva Ayu Novita Sari. (2007). *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Solo. Skripsi*. Surakarta. UNS.
- Sri Hartini. (2010). *Hukum Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Rafika ADITAMA.
- Wahab Zulaini. (2001). *Dana Pensiun dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Wibowo. (2002). *Akuntansi Intermediate, Edisi 10*. Jakarta: Erlangga.
- Wild, John. J, K.R. Subramanyam, Robert F.H. (2005). *Analisis Laporan Keuangan, Penerjemah : Bachtiar & Harahap, Edisi 8*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wursanto. (2001). *Manajemen Kepegawaian 2*. Yogyakarta: Kanisius.
- Zulfi Arif Ahaditya Nugraheni. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid. Skripsi*. Yogyakarta: UNY.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1
DATA
UJI COBA PENELITIAN

LAMPIRAN 2
HASIL UJI VALIDITAS
INSTRUMEN

Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Butir Pertanyaan	Butir			Keterangan
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N	
1	.489 ^{**}	.006	30	Valid
2	.668 ^{**}	.000	30	Valid
3	.726 ^{**}	.000	30	Valid
4	.637 ^{**}	.000	30	Valid
5	.369 ^{**}	.051	30	Valid
6	.761 ^{**}	.000	30	Valid
7	.762 ^{**}	.000	30	Valid
8	.862 ^{**}	.000	30	Valid
9	.529 ^{**}	.003	30	Valid
10	.719 ^{**}	.000	30	Valid
11	.752 ^{**}	.000	30	Valid
12	.617 ^{**}	.000	30	Valid
13	.819 ^{**}	.000	30	Valid
14	.545 ^{**}	.002	30	Valid
15	.630 ^{**}	.000	30	Valid
16	.819 ^{**}	.000	30	Valid
17	.796 ^{**}	.000	30	Valid
18	.676 ^{**}	.000	30	Valid
19	.670 ^{**}	.000	30	Valid
20	.784 ^{**}	.000	30	Valid
21	.656 ^{**}	.000	30	Valid
22	.854 ^{**}	.000	30	Valid
23	.841 ^{**}	.000	30	Valid
24	.667 ^{**}	.000	30	Valid
25	.668 ^{**}	.000	30	Valid
26	.721 ^{**}	.000	30	Valid
27	.709 ^{**}	.000	30	Valid
28	.590 ^{**}	.001	30	Valid
29	.275 ^{**}	.142	30	Tidak Valid
30	.459 ^{**}	.011	30	Valid
31	.606 ^{**}	.000	30	Valid
32	.478 ^{**}	.008	30	Valid
33	.773 ^{**}	.000	30	Valid
34	.789 ^{**}	.000	30	Valid
35	.834 ^{**}	.000	30	Valid
36	.837 ^{**}	.000	30	Valid
37	.678 ^{**}	.000	30	Valid

38	.566 ^{**}	.001	30	Valid
39	.555 ^{**}	.001	30	Valid
40	.482 ^{**}	.007	30	Valid
41	.472 ^{**}	.053	30	Valid
42	.687 ^{**}	.000	30	Valid
43	.599 ^{**}	.000	30	Valid
44	.608 ^{**}	.000	30	Valid

****.** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN 3
HASIL UJI RELIABILITAS

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	45

LAMPIRAN 4
KUESIONER PENELITIAN

SURAT PENGANTAR

Hal : Permohonan Pengisian Angket

Lampiran : 5 lembar

Kepada Nasabah PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta
di Yogyakarta

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi (TAS), saya bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Pembayaran Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta**”. Kuesioner ini dimaksudkan untuk bahan penyusunan penelitian TAS tentang indeks kepuasan nasabah di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta.

Berkaitan dengan hal tersebut, saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk bersedia mengisi angket ini dengan menjawab setiap pertanyaan yang terdapat di angket penelitian ini dengan baik. Informasi yang Bapak/Ibu berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah.

Atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu dalam mengisi angket ini, saya mengucapkan terimakasih.

Peneliti

Zahra Nuriah Jahan

NIM. 13802244006

I. Petunjuk Pengisian

1. Isilah identitas Bapak/Ibu pada tempat yang telah disediakan.
2. Isilah setiap pernyataan yang ada sesuai dengan kondisi yang dialami.
3. Pilihlah salah satu alternatif jawaban untuk menjawab pernyataan yang tersedia.
4. Berikan tanda *check* (√) pada jawaban Bapak/Ibu di kolom jawaban.
5. Angket ini tidak ada hubungannya dengan **politik**.
6. Identitas Bapak/Ibu akan dirahasiakan.

II. Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Umur : tahun
3. Jenis Kelamin :
4. Alamat Asal :
5. Pendidikan Terakhir :
6. TMT Pensiun :

III. Item Pernyataan

No	Pernyataan	Jawaban			
		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1	Ketersediaan informasi terkait dengan pelayanan pembayaran program pensiun PNS				
2	Kemudahan jangkauan nasabah dalam memenuhi prosedur pelayanan pembayaran program pensiun PNS				
3	Kejelasan bagan alur prosedur pelayanan				

	pembayaran				
4	Ketepatan instansi dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan pembayaran program pensiun kepada nasabah				
5	Kesigapan instansi dalam memberikan solusi bagi nasabah yang tidak dapat mengikuti prosedur pelayanan				
Indikator Persyaratan Pelayanan		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
6	Kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi nasabah dalam memperoleh pelayanan				
7	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan informasi yang diberikan oleh instansi				
8	Kemudahan persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah untuk mendapatkan pelayanan				
Indikator Kejelasan Petugas Pelayanan		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
9	Kejelasan identitas petugas yang memberikan pelayanan				
10	Kesesuaian petugas yang memberikan pelayanan dengan wewenangnya				
Indikator Kedisiplinan Petugas Pelayanan		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
11	Ketepatan petugas berada di loket pada waktu jam mulai operasional pelayanan				
12	Ketepatan petugas berada di loket setelah jam istirahat selesai				
13	Ketepatan waktu petugas dalam				

	memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai jam operasional pelayanan				
Indikator Tanggungjawab Petugas Pelayanan		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
14	Ketuntasan penyelesaian pelayanan dari petugas terhadap keperluan nasabah				
15	Prioritas petugas dalam melayani nasabah yang dihadapi				
16	Kesigapan petugas dalam melayani kesulitan nasabah				
Indikator Kemampuan Petugas Pelayanan		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
17	Keterampilan petugas dalam melayani pembayaran program pensiun				
18	Kemampuan petugas dalam memberikan solusi terhadap setiap keluhan nasabah				
19	Kejelasan bahasa yang diucapkan petugas				
20	Ketanggapan petugas terhadap sesuatu yang diinginkan nasabah				
21	Konsistensi pernyataan yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah				
Indikator Kecepatan Pelayanan		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
22	Kecepatan penyelesaian pelayanan langsung kepada nasabah				
23	Kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan dengan waktu SOP instansi				

Indikator Keadilan Mendapatkan Pelayanan		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
24	Kesesuaian pemberian pelayanan dengan nomor antrian yang nasabah dapatkan				
25	Keadilan petugas dalam memberikan pelayanan antara nasabah satu dengan lainnya				
Indikator Kesopanan dan Keramahan Petugas		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
26	Keramahan petugas saat menyambut nasabah				
27	Keramahan petugas dari segi ucapan dalam penyampaian penjelasan kepada nasabah				
28	Kerapian berpakaian petugas saat melayani				
Indikator Kewajaran Biaya Pelayanan		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
29	Kewajaran biaya yang dikeluarkan nasabah untuk keperluan pelayanan				
Indikator Kepastian Biaya Pelayanan		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
30	Kepastian informasi dari instansi mengenai biaya yang dikeluarkan untuk retribusi pelayanan				
31	Kesesuaian besarnya biaya pelayanan dengan informasi yang ditetapkan instansi				
Indikator Kepastian Jadwal Pelayanan		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
32	Ketepatan waktu pembayaran program pensiun kepada nasabah				
33	Ketersediaan informasi jadwal pelayanan kepada nasabah				

34	Kepastian jadwal pelayanan dari instansi				
Indikator Kenyamanan Lingkungan		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
35	Penataan ruang interior pelayanan				
36	Ketersediaan fasilitas umum seperti toilet, mushola, tempat parkir untuk keperluan nasabah				
37	Sirkulasi udara pada ruang pelayanan				
38	Kebersihan ruangan pelayanan				
39	ketersediaan akses bagi nasabah penyandang difabel dilingkungan instansi				
40	Tingkat kestrategisan lokasi instansi				
Indikator Keamanan Pelayanan		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
41	Jaminan keamanan dokumen dan arsip-arsip penting nasabah dari instansi				
42	Jaminan kerahasiaan dokumen dan arsip-arsip nasabah dari instansi				
43	Jaminan ketepatan penerima pembayaran program pensiun kepada nasabah yang berhak				

“Terima Kasih Atas Bantuan dan Kerjasamanya”

LAMPIRAN 5
HASIL OBSERVASI

HASIL OBSERVASI PENELITIAN

Komponen	Aspek	Keterangan
Proses Pelayanan	1) Alur Prosedur Pelayanan	Beberapa nasabah masih kebingungan dengan prosedur pelayanannya karena masih ada persyaratan yang belum diketahui dan belum terpenuhi
	2) Waktu penyelesaian	Penetapan SOP instansi untuk pelayanan secara langsung selama 1 jam, akan tetapi beberapa pelayanan melebihi dari ketetapan waktu SOP
	3) Biaya Pelayanan	Instansi menetapkan “Gratis” atau tidak ada pungutan biaya terhadap segala bentuk pelayanan
	4) Produk Layanan	ada empat produk layanan instansi yaitu program pensiun, THT, JKK, dan JKM
Kondisi Ruangan	1) Kebersihan Ruangan	Kondisi ruangan pelayanan bersih, petugas kebersihan selalu membersihkan ruangan setiap dua kali sehari pada saat sebelum jam mulai operasional pelayanan dan jam selesai pelayanan.
	2) Sirkulasi Udara	Sirkulasi udara dalam ruangan baik dengan didukung adanya 8 ventilasi udara dan AC sebanyak 4 unit. Adanya pertukaran udara juga dari dalam ruangan melalui ventilasi dan pintu masuk yang tidak selalu tertutup
	3) Pencahayaan Ruangan	Pencahayaan ruangan pelayanan baik. Ruangan pelayanan dilengkapi dengan

		lampu bercahaya putih dengan jenis <i>led</i> dan pencahayaan sebesar 350 lux
Ketersediaan Sarana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ruang Pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a) Kursi kerja b) Meja kerja c) Kursi tunggu d) Papan informasi e) Kotak pengaduan f) Fasilitas lainnya : 2) Peralatan pendukung <ol style="list-style-type: none"> a) Komputer b) Printer c) Alat tulis d) Telepon e) Mesin kasir f) Mesin penghitung uang 	<p>Ada</p> <p>Ada</p> <p>Ada</p> <p>Ada</p> <p>Ada</p> <p>Kursi pijat, tempat membaca Koran, TV</p> <p>Ada</p> <p>Ada</p> <p>Ada</p> <p>Ada</p> <p>Ada</p> <p>Ada</p>
Ketersediaan Prasarana penunjang	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tempat parkir 2) Tempat ibadah 3) Ruang keamanan 4) Toilet 5) Tempat <i>fotocopy</i> 	<p>Ada</p> <p>Ada</p> <p>Ada</p> <p>Ada</p> <p>Ada</p>

LAMPIRAN 6
DATA HASIL PENELITIAN

Responden	Nomor Butir Pertanyaan																																											Jml	Identitas Responden										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43		Umur	L/P	Pend.	Asal	TMT						
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	154	E	P	A	B	D					
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	129	F	L	A	C	D			
3	3	3	2	4	2	3	4	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	131	F	L	B	B	E			
4	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	123	E	L	C	C	E			
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	133	C	L	A	A	E			
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	130	A	P	A	B	E			
7	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	165	D	P	A	A	E			
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	136	D	P	C	D	E			
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	135	E	P	A	E	D		
10	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	122	D	L	C	C	E			
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	133	D	L	A	B	E			
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	132	G	P	A	E	B			
13	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	133	B	P	A	A	E			
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	132	D	L	C	A	E		
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	134	A	P	B	A	E			
16	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	139	E	L	A	E	E			
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	160	A	P	A	B	E			
18	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	139	F	L	C	E	E		
19	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	139	D	L	C	E	E		
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	132	D	P	D	E	A		
21	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	133	E	P	B	E	E		
22	3	3	2	4	2	3	4	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	132	D	L	C	E	E			
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	129	A	P	C	E	E		
24	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	165	D	L	C	A	E		
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	126	D	P	A	A	E	
26	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	138	B	P	A	E	E	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	135	H	L	A	A	B	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	127	F	L	A	B	D	
29	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	134	D	L	A	B	E	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	160	E	L	C	B	E

Responden	Nomor Butir Pertanyaan																																											Jml	Identitas Responden						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43		Umur	L/P	Pend.	Asal	TMT		
31	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	134	G	P	A	E	C		
32	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	116	G	L	A	E	C	
33	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	137	D	L	A	C	E	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	129	E	L	C	E	E	
35	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	134	E	L	B	B	E	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	164	D	L	A	B	E	
37	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	131	G	L	C	E	D	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	129	E	L	C	E	E	
39	3	3	2	4	2	3	4	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	131	E	L	C	C	E	
40	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	131	D	P	A	E	E	
41	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	134	F	L	C	A	E	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	129	E	L	C	C	E	
43	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	165	D	L	C	A	D	
44	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	113	E	L	B	A	E
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	127	B	P	A	A	E	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	129	F	P	A	B	D	
47	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	142	D	P	C	E	E
48	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	159	D	L	A	E	E
49	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	122	A	P	A	B	E	
50	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	133	F	L	A	A	D
51	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	134	F	L	A	E	D	
52	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	130	B	P	A	A	E	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	136	C	L	C	E	E
54	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	127	F	L	A	E	C	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	129	E	L	A	B	D	
56	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	135	E	L	A	A	E	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	133	D	P	A	E	E	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	129	B	P	A	E	E	
59	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	141	D	L	C	E	E	
60	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	120	E	L	A	B	E	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	135	F	L	C	E	E
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	137	D	L	C	A	E
63	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	146	E	L	C	E	E
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	129	C	P	A	A	E	
65	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	129	F	L	A	B	E		

KETERANGAN :**1. Identitas Responden Berdasarkan Umur =**

A = 41-45 Tahun E = 61-65 Tahun

B = 46-50 Tahun F = 66-70 Tahun

C = 51-55 Tahun G = 71-75 Tahun

D = 56-60 Tahun H = 76-80 Tahun

2. Jenis Kelamin (L/P) =

L = Laki-Laki

P = Perempuan

3. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan =

A = SMA

B = Diploma

C = S1

D = S2

4. Identitas Responden Berdasarkan Alamat =

A = Sleman

B = Bantul

C = Kulonprogo

D = Gunungkidul

E = Kota Yogyakarta

5. Identitas Responden Berdasarkan TMT =

A = Tahun 1982-1988

B = Tahun 1989-1995

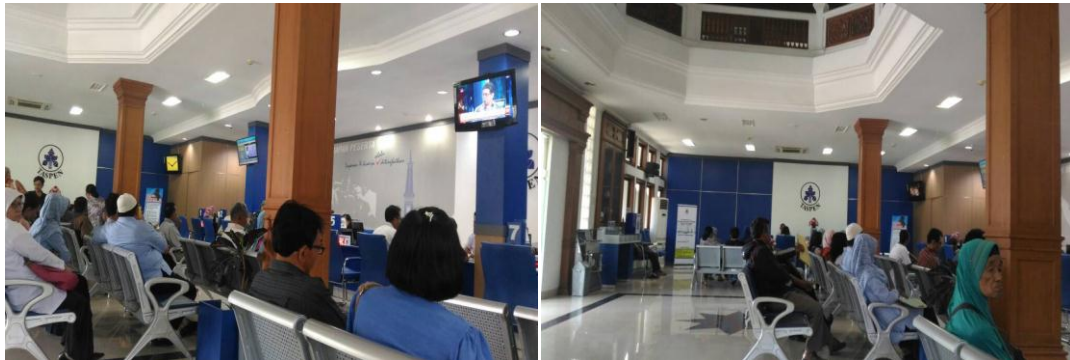
C = Tahun 1996-2002

D = Tahun 2010-2017

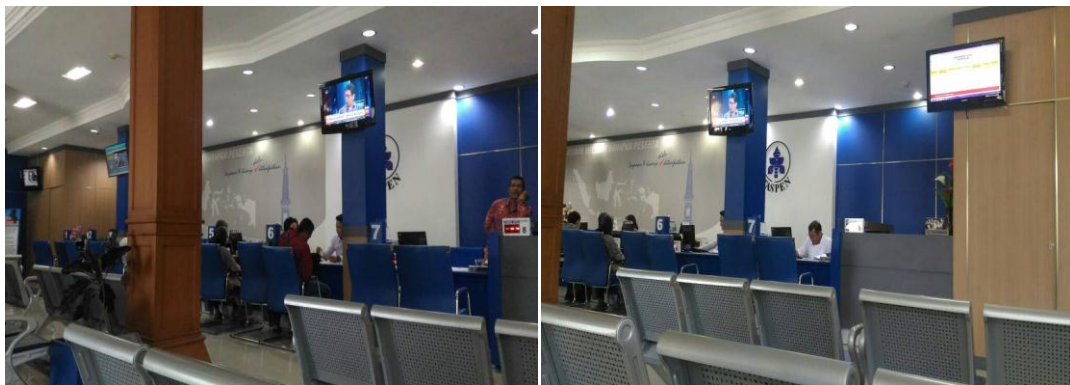
LAMPIRAN 7
PENGOLAHAN DATA IKM PER
UNSUR PELAYANAN

LAMPIRAN 8
PENGOLAHAN DATA IKM PER
PERNYATAAN

LAMPIRAN 9
DOKUMENTASI



(Kondisi ruang pelayanan)



(tempat *customer service*)



(penyebaran angket)



(Fasilitas pelayanan)



(fasilitas pelayanan)



(fasilitas pelayanan)

LAMPIRAN 10
SURAT-SURAT PENGANTAR



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI**

Alamat : Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281
Telepon (0274) 554902, 586168 pesawat 817, Fax (0274) 554902
Laman: fe.uny.ac.id E-mail: fe@uny.ac.id

Nomor : 825/UN34.18/LT/2017

26 April 2017

Lampiran : -

Hal : **Permohonan Ijin Uji Instrumen Penelitian**

Yth. PT TASPEN (Persero) Cabang Surakarta
Jalan Veteran Nomor 305, Tipes, Serengan, Surakarta, Telp. (0271) 714189, Fax. (0271) 711751

Kami sampaikan dengan hormat kepada Ibu/Bapak, bahwa mahasiswa kami berikut ini:

Nama : Zahra Nuriah Jahan
NIM : 13802244006
Prodi/Jurusan : Pendidikan Administrasi Perkantoran - S1
Fakultas : Ekonomi
Judul Tugas Akhir : ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PEMBAYARAN PROGRAM PENSUN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) DI PT TASPEN (PERSERO) CABANG YOGYAKARTA
Waktu Uji Instrumen : Jumat - Jumat, 28 April - 12 Mei 2017

bermaksud melaksanakan uji instrumen untuk keperluan penulisan Tugas Akhir. Untuk itu kami mohon dengan hormat Ibu/Bapak berkenan memberikan ijin dan bantuan seperlunya.

Atas ijin dan bantuannya diucapkan terima kasih.



Wakil Dekan I

Tembusan :

1. Sub. Bagian Pendidikan dan Kemahasiswaan ;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

Prof. Sukirno, S.Pd., M.Si., Ph.D.
NIP. 196904141994031002



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233
 Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 5 Mei 2017

Kepada Yth. :

Nomor : 074/4659/Kesbangpol/2017
 Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepala PT TASPEN (PERSERO)
 Kantor Cabang Yogyakarta
 Di

YOGYAKARTA

Memperhatikan surat :

Dari : Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi,
 Universitas Negeri Yogyakarta
 Nomor : 988/UN34.18/LT/2017
 Tanggal : 4 Mei 2017
 Perihal : Izin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Skripsi dengan judul proposal: **"ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PEMBAYARAN PROGRAM PENSUN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) DI PT TASPEN (PERSERO) CABANG YOGYAKARTA"** kepada :

Nama : ZAHRA NURIAH JAHAN
 NIM : 13802244006
 No. HP/Identitas : 087735013717 / 3314065304960001
 Prodi/Jurusan : Pendidikan Administrasi Perkantoran/
 Pendidikan Administrasi
 Fakultas/PT : Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta
 Lokasi Penelitian : PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Yogyakarta
 Waktu Penelitian : 8 Mei 2017 s.d. 19 Juni 2017

Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan :

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbangpol DIY.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Izin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.



KEPALA
 BADAN KESBANGPOL DIY

AGUNG SUPRIYONO, SH
 NIP. 19601026 199203 1 004

Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Gubernur DIY (sebagai laporan)
2. Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta
3. Yang bersangkutan.

LAMPIRAN 11
DOKUMEN PENELITIAN



SPTB

SURAT PENGESAHAN TANDA BUKTI DIRI DAFTAR KELUARGA DLL.

Yang bertanda tangan dibawah ini Nama : Tgl. Lahir.....
Tempat tinggal di 1).....No. KTP :
Pensiun sendiri/ Janda / Duda / YP dari alm /almh *).....
NPV / NRP/ NIP / NPP *)..... SKEP dari.....
Tgl No.
menerima pembayaran pensiun / onderstand pokok Rp. pada Kantor Cabang PT Taspen
(Persero) / Kantor Pos (Pembantu) / Bank..... di.....
tercatat di bawah NOPEN (Nomor Pensiun). 2)..... menerangkan
DENGAN BERSEDIA MENGANGKAT SUMPAH 3) bahwa :

- A. Ia bekerja dalam suatu Jawatan Negara 4).....
tidak bekerja
- B. Ia sejak suaminya / isterinya yang bernama.....
meninggal dunia, telah menikah lagi (khusus pensiun janda / duda).
tidak
- C. Keluarganya yang masih dalam tanggungannya sebagai berikut :

	Nama lengkap	Tanggal Kelahiran	Tanggal menikah	Hubungan keluarga 5)	Bekerja / sekolah 6)	Alamat 7)
Istri / Suami 8)						
Anak - anak yang belum dewasa 9)						

Keterangan jumlah keluarga ybs. adalah benar dan kami turut bertanggung jawab tentang kebenarannya :

Saksi I : Nama :
Pekerjaan :
Alamat :
Saksi II : Nama :
Pekerjaan :
Alamat :

..... tgl.....
Yang menerangkan
Tanda tangan atau cap tiga jari tengah
tangan kiri
(harus dibubuhkan dihadapan Pamong Praja)

DIISI OLEH PAMONG PRAJA :

- Lurah/Kepala Desa *) menerangkan bahwa
- a. Mereka yang tersebut diatas, adalah benar-benar orang yang berhak atas pensiun yang dimaksud dalam surat keputusan tersebut diatas dan pada hari ini **MASIH HIDUP**
- b. Keterangan-keterangan yang bersangkutan telah diperiksa dan sesuai dengan bukti-bukti yang sah, seperti surat keputusan, surat kelahiran, surat nikah dan lain-lain.
- c. KTP No. :
- d. Susunan keluarga ini sesuai dengan Kartu Induk Keluarga No. dari yang bersangkutan

Pas foto
3x4
cap jawatan

..... Tgl.....
Disahkan oleh :
Lurah/Kepala Desa

(.....)
Cap Lurah/Kepala Desa

- * Coret yang tidak perlu, pengesahan serendah-rendahnya oleh Lurah/Kepala Desa.
** Pada pasfoto yang bersangkutan (pensiunan) dibubuhi cap Lurah/Kepala Desa
*** Diisi oleh pejabat yang berwenang (Lurah/Kepala Desa)
a. Tidak boleh atas nama
b. Hanya boleh memberi pengesahan jika pemohon betul berada di daerahnya.

PERHATIAN !!
 1. KETERANGAN PENGESAHAN KELUARGA INI MEMUNYAI AKIBAT KEUANGAN NEGARA
 2. PEJABAT YANG MENGESAHKAN DAFTAR KELUARGA INI TIDAK BERJANGUNG JAWAB DAN DIKENAKAN TUNTUTAN GANTI RUGI SESUAI DENGAN
 KETENTUAN YANG BERLAKU APABILA TIMBUL KERUGIAN NEGARA AKIBAT PEMBERIAN KETERANGAN YANG TIDAK BENAR.


FORMULIR PERMINTAAN PEMBAYARAN
A. JENIS KLIM *)
 THT/ASKEM PENSUN TAPERUM JKK JKM

B. PEMOHON/PESERTA

Nama L/P

Lahir Tanggal Bulan Tahun

NIP/NIK/NRP/NPV Notas

Alamat

Kelurahan/Desa Kecamatan

Kota/Kabupaten No. KTP

Nomor Telepon/HP

C. YANG MENGALAMI KEJADIAN

Nama L/P

Lahir Tanggal Bulan Tahun

Tanggal Kejadian Tanggal Bulan Tahun

NIP/NIK/NRP/NPV

D. KANTOR BAYAR

BANK/GIRO :

No. Rekening

Kantor POS :

Jenis Pembayaran SPP Tunai Transfer BANK Cek POS

KHUSUS PENSUN
E. INFORMASI LAINNYA

NOTAS (bagi penerima pensiun rangkap) :

NIP (Suami/Istri) :

NPWP :

F. PERNYATAAN KUASA

Dengan ini saya menyatakan:

Memberi kuasa dengan hak substitusi kepada PT TASPEN (PERSERO) khusus untuk mendebet rekening saya nomor: di PT. BANK/GIRO : Untuk mengembalikan seluruh kelebihan pembayaran uang pensiun yang bukan merupakan hak saya atau ahli waris saya menurut ketentuan yang berlaku untuk dikreditkan kepada PT TASPEN (PERSERO).

Demikian permohonan ini dan keterangan di atas saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran, apabila keterangan yang saya berikan tidak benar, saya bersedia mengganti semua kerugian kepada negara/ PT TASPEN (PERSERO) dan bersedia dituntut sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

....., 20
PEMOHON

(.....)
Nama Jelas (tanda tangan/cap tiga jari tengah kiri)

*) Pilih sesuai Jenis Klim

LAMPIRAN 12
SURAT KETERANGAN PENELITIAN

**PT TASPEN (PERSERO)**

Kantor Cabang Yogyakarta
Jl. Ipda Tut Harsono Timoho No.55
Telp.(0274) 565124,565579,565585 Faksimile.(0274)565125

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Bidang Personalia & Umum Kantor PT Taspem (Persero) Cabang Yogyakarta, dengan ini menerangkan bahwa :

NAMA : ZAHRA NURIAH JAHAN
NIM : 13802244006
JURUSAN : PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
LEMBAGA : UNY YOGYAKARTA

Sedang melaksanakan Penelitian dengan wawancara dan pengambilan data untuk bahan skripsi pada PT TASPEN (PERSRO) YOGYAKARTA dari tanggal 8 Mei 2017 sampai dengan tanggal 5 Juni 2017.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Yogyakarta, 5 Juni 2017



Kepala Seksi SDM

Rahardjo

Nik. 2751