

## PROSEDUR PELAKSANAAN PEMBAYARAN DANA PENSIUN PEGAWAI NEGERI DI PT. TASPEN (PERSERO) CABANG KOTA BANDA ACEH

**Afzdally Zikri<sup>\*</sup>; Dicky Wirianto<sup>2</sup>; Riswan Z<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Universitas Al Washliyah Darussalam, Banda Aceh

<sup>2,3</sup>Dosen Universitas Al Washliyah Darussalam, Banda Aceh

Email: [\\*afzdallyzikri@gmail.com](mailto:afzdallyzikri@gmail.com);

### ARTICLE HISTORY

Received : 21 Mei 2025

Revised : 25 Mei 2025

Accepted : 26 Mei 2025

Published : 06 Juni 2025

<sup>123</sup>Author Affiliation, City, Country

\*Author Correspondent:

[Afzdallyzikri@gmail.com](mailto:Afzdallyzikri@gmail.com)

Doi: -

**ABSTRACT:** Prosedur Pelaksanaan Administrasi pembayaran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil pada PT Taspen (Persero) Cabang Banda Aceh merupakan serangkaian atau sejumlah aktifitas yang dilakukan oleh pemerintah atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan yang baik maupun kepuasan yang diterima pelanggan harus diikuti dengan penerapan prosedur pelayanan yang baik pula. Pelayanan administrasi yang diterapkan melalui sistem dan prosedur yang berbasis komputer/web, sehingga pelayanan administrasi pembayaran pensiun tidak memerlukan waktu yang lama. Dengan perumusan permasalahan bagaimana prosedur pelayanan pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang dilakukan PT. TASPEN (Persero) Cabang Banda Aceh, apakah faktor pendukung dan penghambat dalam pembayaran Pensiun PNS. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menekankan pada pembangunan naratif atau deskripsi tekstual atas fenomena yang diteliti. Hasil penelitian ditemukan prosedur pelayanan yang berbasis komputer yang dilakukan oleh PT. Taspen (Persero) Cabang Banda Aceh melalui beberapa aplikasi pelayanan administrasi benar-benar baik dan menjawab kebutuhan bagi para pensiunan PNS, sesuai dengan teori Pelayanan Publik. Hal ini terlihat jelas dari reformasi system dan prosedur yang dilakukan oleh PT. Taspen (Persero) Cabang Banda Aceh, serta ke-efektifian, efisiensi, serta transparansi PT Taspen dalam memberikan layanan terhadap pensiunan PNS. Berdasarkan hal tersebut di atas disimpulkan bahwa prosedur pelayanan administrasi pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil di PT Taspen (Persero) Cabang Banda Aceh, kepada masyarakat yang mengurus pensiun hendaknya mempersiapkan semua kelengkapan administrasi sebelum membawa kemeja petugas dan apabila mengalami kendala hendaknya bertanya kepada petugas agar semua jelas dan transparan. Bagi kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Banda Aceh hendaknya mempublikasikan prosedur pelayanan dan alur pelayanan dalam bentuk bagan alir yang harus dipampang dalam ruangan pelayanan sebagai petunjuk bagi penerima pelayanan.

**KEYWORDS:** Prosedur Pelaksanaan, Administrasi, Pensiun Pegawai Negeri Sipil

## ABSTRACT

*This study aims to analyse the role of the local government in flood disaster management in Aceh Tengah Regency, an area prone to hydrometeorological disasters such as flash floods. The method used is a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation. Informants in this study include the Regional Disaster Management Agency (BPBD), the Public Works and Housing Agency (PUPR), village heads, and affected communities. The results of the study indicate that floods in Aceh Tengah Regency are caused by natural factors such as high rainfall and mountainous geographical conditions, as well as human factors such as land use change and illegal logging. The local government, through the BPBD, has implemented three main stages of disaster management: (1) pre-disaster through mitigation awareness campaigns, preparedness training, the construction of evacuation routes, and the utilisation of village funds; (2) emergency response through the establishment of evacuation posts, cross-sector coordination, and the rapid and accurate distribution of aid; and (3) post-disaster, which includes infrastructure rehabilitation and damage assessment for the preparation of recovery plans. The main obstacles faced include budget constraints, low public awareness, and inter-agency coordination. This study concludes that although flood mitigation efforts have been carried out systematically by the local government, their effectiveness still needs to be improved through strengthened regulations, public education, and enhanced capacity of relevant institutions.*

**Keywords:** Local Government, Flood, Mitigation, BPBD, Central Aceh

**Publishers:** Pengelola Jurnal  
Universitas Al Washliyah Darussalam Banda Aceh,  
Banda Aceh, Indonesia

**Licensed:** This work is licensed under  
A Creative Commons Attribution 4.0 International License.



## Pendahuluan

Sumber daya Manusia (SDM) merupakan aset organisasi yang penting dan sangat vital, peran dan fungsinya tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya. Selain itu, SDM menjadi kunci yang menentukan perkembangan organisasi karena SDM itu sendiri yang berperan sebagai perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Dalam organisasi pemerintah, SDM yang dimiliki adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai unsur yang menentukan dalam pembangunan dan keberhasilan penyelenggaraan urusan pemerintahan. Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan penyelenggara pemerintahan yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian kerja (PPPK), hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara mencabut Bab V Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Selain itu Undang-Undang tersebut juga mengatur tentang manajemen ASN dan

manajemen PPPK. Undang-Undang tersebut lahir dalam rangka pencapaian tujuan nasional sebagaimana tercantum dalam alinea ke 4 pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945).

Dilihat dari kedudukannya maka PNS dan PPPK dengan berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2014 maka sebutan untuk ke dua penyelenggara pemerintah ini baik di level pusat maupun daerah di sebut ASN. Aparatur Sipil Negara mempunyai kedudukan dan peranan yang penting dalam penyelenggaraan Negara/Pemerintahan. Dalam Rangka Kelancaran pelaksanaan pembangunan nasional pada pokoknya tergantung dari semangat, tekad, sikap mental, dan kedisiplinan unsur aparatur negara. Mengingat pentingnya peranan ASN dalam pembangunan nasional maka perlu diberikan perlindungan, pemeliharaan, serta peningkatan kesejahteraan sehingga pada gilirannya akan dapat meningkatkan produktivitas kerja. Selain itu bagi ASN yang telah menunjukkan kesetiaan, kejujuran, pengabdian, kecakapan, kedisiplinan, dan prestasi kerja dalam melaksanakan tugas dapat diberikan penghargaan berupa pemberian tanda

kehormatan, kenaikan pangkat istimewa, dan lain-lain.

Selain penghargaan ASN dapat dijatuhkan sanksi administrasi tingkat berat berupa pemberhentian dengan tidak hormat dan dicabut haknya. Dalam hal ASN diberhentikan dengan hormat dikarenakan beberapa hal di antaranya:

- a. Meninggal dunia;
- b. Atas permintaan sendiri;
- c. Mencapai batas usia pensiun;
- d. Perampangan organisasi atau kebijakan pemerintah yang mengakibatkan pension dini; atau
- e. Tidak cakap jasmani dan /atau rohani sehingga tidak dapat menjalankan tugas dan kewajiban.

Terkait pemberhentian karena mencapai batas pensiun maka pada pasal 90 Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 disebutkan bahwa batas usia pensiun yaitu 58 (Lima Puluh Delapan) Tahun bagi pejabat administrasi dan usia 60 (Enam Puluh) Tahun bagi pejabat pimpinan tinggi. Adapun jaminan pensiun dan jaminan hari tua merupakan hak bagi PNS yang diberikan sebagai perlindungan kesinambungan penghasilan hari tua dan juga sebagai penghargaan atas pengabdian ASN yang diberikan dalam program jaminan sosial Nasional dengan sumber pembiayaan berasal dari pemerintah selaku pemberi kerja dan iuran ASN yang bersangkutan.

Aturan tentang batas usia pensiun bagi ASN juga telah di atur di lihat dari sejarahnya di Indonesia, dana pensiun untuk Pegawai Pemerintah pada jaman penjajahan diatur dalam Staatsblad Nomor 550 tahun 1926 dan Staatsblad Nomor 557 tahun 1934. Pemerintah republik Indonesia setelah zaman kemerdekaan menerbitkan peraturan pemerintah Nomor 60 Tahun 1951 tentang Peraturan Sementara Mengenai Pemberian Pensiun Kepada Pegawai Negeri dan Janda Beserta Anak Piatunya. Muhammad Nasir (2016: 22) Kemudian pada tahun 1952 lahir Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1952 dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1956 tentang Pembelanjaan Pensiun Serta Peraturan Pemerintah Yang Merevisi Aturan-Aturan Pemerintah Belanda. Administrasi pegawai negeri di tangani oleh kantor urusan pegawaiin (KUP) yang sekarang sudah bernama Badan Kepegawaian Nasional (BKN).

Pada tanggal 6 April 1963 setelah Menerima berbagai usulan dan hasil rapat-rapat, Presiden Soekarno menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1963

tentang pembelanjaan kesejahteraan Pegawai Negeri, intinya adalah pemotongan gaji pegawai negeri sebesar 7% dari gaji pokok untuk tabungan dan asuransi pegawai negeri dan 3% dari gaji pokok untuk dana kesejahteraan pegawai negeri yang pengelolaannya akan di atur kemudian, pada tanggal 17 april 1963, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1963 tentang Pendirian Perusahaan Negara Tabungan Dan Asuransi Pegawai Negeri, di bentuk Badan Pengelola Dana Tabungan Dan Asuransi Pegawai Negeri yaitu Perusahaan Tabungan Dan Asuransi Pegawai Negeri (PT. Taspen).

Kemudian pada tahun tersebut juga lahir Peraturan Pemerintah Nomor 09 tahun 1963 yang mengatur tentang Pembelanjaan Kesejahteraan Pegawai Negeri. Kemudian ditetapkan melalui Peraturan Pemerintah No. 10 tahun 1963 tentang Tabungan Hari Tua dan Asuransi Pegawai Negeri. Sedangkan iuran wajib pegawai negeri maupun haknya ditetapkan berlaku sejak 1 Juli 1961 dan sejak itulah Lembaga Usaha Kesejahteraan Pegawai Negeri mulai berlaku.

Sistem Jaminan Sosial Nasional (*national social security system*) adalah sistem penyelenggaraan program negara dan pemerintah untuk memberikan perlindungan sosial, agar setiap penduduk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak, menuju terwujudnya kesejahteraan sosial bagi seluruh penduduk Indonesia. Jaminan sosial diperlukan apabila terjadi hal-hal yang tidak dikehendaki yang dapat mengakibatkan hilangnya atau berkurangnya pendapatan seseorang, baik karena memasuki usia lanjut atau pensiun, maupun karena gangguan kesehatan, cacat, kehilangan pekerjaan dan lain sebagainya.

Sistem Jaminan Sosial Nasional bertujuan untuk memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dalam Pasal 5 ayat (3) huruf b adalah Perusahaan Perseroan (Persero) Dana Tabungan dan asuransi pegawai negeri PT. Taspen.

1. Badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial (pasal 1 ayat 6)
2. Badan hukum nirlaba (pasal 4 dan Penjelasan Umum)

### 3. Pembentukan dengan Undang-undang (pasal 5 ayat 1)

Program tersebut ditujukan untuk kesejahteraan hari tua ASN, yakni memberikan jaminan keuangan bagi peserta bila mendapat resiko yang mengakibatkan peserta tersebut tidak mampu lagi bekerja karena sudah tua atau telah mencapai usia tidak produktif lagi untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan yang diimbangkan kepada peserta atau jaminan keuangan bagi ahli warisnya apabila peserta tertimpa resiko kematian sebelum mencapai usia pensiun/tertimpa resiko kematian ketika menjalani masa pensiun.

Pemerintah memberikan tugas penyelenggaraan dan pengelolaan program dana pensiun kepada PT. Taspen (Persero). Kemudian sejak tanggal 1 April 1989 PT. Taspen (Persero) diberi tanggung jawab yang lebih besar oleh pemerintah melalui pelimpahan 29 program pensiun yang sebelumnya dikelola oleh Kantor Perbendaharaan dan Kas Negara (KPKN). Secara garis besar produk dan layanan PT. Taspen (Persero) adalah pelayanan pembayaran pensiun ASN, dapat dibayarkan secara tunai di Kantor Cabang Utama (KCU) atau kantor Cabang (KC) PT. Taspen, atau dapat juga dibayarkan melalui Kantor Pos dan Bank yang bekerjasama dengan PT. Taspen (Persero).

Sebagai perwujudan rasa tanggungjawab atas tugas yang dibebankan, PT. Taspen (Persero) memberikan pelayanan pembayaran secara prima kepada para peserta aktif dan pensiunan ASN dengan moto layanan 5 (lima) T atau 5 (lima) Tepat yaitu tepat orang, tepat waktu, tepat jumlah, tepat tempat dan tepat administrasi dan senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya. Sesuai Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tanggal 2 Mei 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, prosedur atau tata cara pelayanan pembayaran kepada masyarakat harus mengandung sendi-sendi kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan dan kenyamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata serta ketepatan waktu.

Prosedur sendiri merupakan pedoman dalam pelaksanaan pekerjaan yang terdiri dari tahap demi tahap pekerjaan yang saling berkesinambungan sehingga merupakan bentuk kerjasama antara bagian yang satu dengan bagian yang lain. Setiap bagian mempunyai tugas dan tanggungjawab sendiri-sendiri yang akan terjalin dalam suatu

rangkaian kerja. Pelaksanaan prosedur itu sendiri harus sistematis dan logis, mana langkah yang harus didahulukan, mana langkah yang selanjutnya dan mana langkah yang terakhir. Setiap langkah yang dilakukan harus terpola dengan baik. Prosedur yang dibuat bertujuan untuk mempermudah dan memperlancar setiap pekerjaan yang dilaksanakan dalam rangka memberikan pelayanan pembayaran yang memuaskan bagi para peserta PT. Taspen.

Dengan adanya prosedur yang jelas dan sederhana, proses pelayanan pembayaran dapat berjalan efektif dan efisien. Keadaan tersebut dapat memberikan kemudahan bagi para peserta PT. Taspen dan keluarganya dalam mengurus permohonan pelayanan pembayaran hak pensiun. Penyelesaian hak peserta yang tepat waktu membuat para peserta PT. Taspen dan keluarganya dapat lebih cepat menikmati hak atas nilai manfaat dana pensiun di usia lanjut.

Visi PT. Taspen yaitu menjadikan PT. Taspen sebagai pengelola dana pensiun dan Tunjangan Hari Tua (THT) berkelas dunia yang bersih, sehat dan benar dengan pelayanan tepat orang, tepat waktu, tepat jumlah, tepat tempat dan tepat administrasi. Misinya yaitu mewujudkan hari-hari yang indah bagi peserta melalui pengelolaan dana pensiun dan Tunjangan Hari Tua (THT) secara profesional dan akuntabel dengan berlandaskan etika serta integritas yang tinggi.

Dalam penelitian Cici Rahmadani (2022) menjelaskan PT. Taspen (Persero) Cabang Banda Aceh memiliki 46.367 Pensiunan asal Kota Banda Aceh yang melakukan pencairan dana pensiun di PT Taspen tersebut sehingga diperlukan pelayanan kepada para pensiunan.

## **Metode Penelitian**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan proses yang dilakukan secara bertahap, yakni dari perencanaan dan perancangan penelitian, menentukan fokus penelitian, waktu penelitian, pengumpulan data, analisis, dan penyajian hasil penelitian. Penulisan hasil penelitian ini dilakukan secara deskriptif atau melalui uraian-uraian yang menggambarkan dan menjelaskan subjek penelitian.

Dalam penelitian Eko, Murdiyanto. (2020) Pendekatan dalam penelitian ini mengikuti langkah-langkah kerja penelitian

kualitatif. Penelitian kualitatif adalah satu kegiatan sistematis untuk menemukan teori bukan untuk menguji teori atau hipotesis. Oleh karena itu secara epistemologis, paradigma kualitatif tetap mengakui fakta empiris sebagai sumber pengetahuan tetapi tidak menggunakan teori yang ada sebagai bahan dasar untuk melakukan verifikasi. Dalam hal ini disebut kualitatif karena sifat data yang dikumpulkan adalah data kualitatif, yakni tidak menggunakan alat-alat pengukur. Metode kualitatif menghasilkan data deskriptif, baik berupa kata-kata ungkapan tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati Moleong, Lexy J. (2006).

Selanjutnya penulis menggunakan metode kualitatif dengan tahapan di mulai dengan pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Metode ini digunakan karena beberapa pertimbangan. Pertama, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden. Kedua, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

### Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah di mana penelitian tersebut akan dilakukan, adalah daerah informasi secara kualitatif maupun kuantitatif yang merupakan obyek penelitian yang sesuai dengan obyek permasalahan. Adapun objek penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada PT Taspen (Persero) Cabang Banda Aceh, dengan pertimbangan bahwa PT Taspen (Persero) adalah Lembaga yang memberikan pelayanan pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang berlokasi di Jl. Tgk. Abdullah Ujung Rimba, Kampung Baru, Kecamatan Baiturrahman, Kota Banda Aceh, Nomor 22. PT Taspen (Persero) ini beroperasi mulai pukul 08:00 WIB sampai pukul 15:00 WIB.

### Teknik Pengambilan Sampel

Sampel merupakan bagian sangat penting dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dengan asumsi populasi sangat besar, dan tidak mungkin bagi spesialis untuk berkonsentrasi pada semua yang ada di populasi, misalnya karena keterbatasan sumber daya, pasokan tenaga kerja dan waktu, analisis dapat dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Faisal

mendeskripsikan sampel penelitian sebagai bagian dari unit yang hendak diamati (individu atau kelompok) perlu dinyatakan secara jelas di dalam usulan/rancangan penelitian. Dengan kata lain, dalam usulan/rancangan studi kasus, gambaran "tipologis" dari subjek penelitian perlu dinyatakan secara cukup memadai dan jelas, berkaitan dengan siapa mereka, dalam kategori apa mereka itu, ciri-ciri umum dan unik mereka dibandingkan dengan subjek-subjek lain yang serupa. Sedangkan Menurut Bungin, bahwa instrumen utama pengumpulan data pada sebuah penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri atau apa yang disebut sebagai *human instrument*.

Dalam penelitian ini metode pengambilan sampel yang diggunakan adalah metode *snowball*. Metode *snowball* merupakan metode yang mengharuskan peneliti memulai dari keterangan seorang sampel pangkal yang dapat memberi petunjuk lebih lanjut tentang adanya individu lain dalam komunitas yang dapat memberikan berbagai keterangan lebih lanjut yang diperlukan peneliti. Dalam penelitian ini, yang menjadi sampel kunci adalah Peneliti Sendiri dan sampel lanjutan Manajer Pelayanan Pada PT Taspek yaitu, Kabid Umum dan SDM, Kasi SDM, Kasi Umum, Kabid. Layanan dan Manfaat, Kasi kepesertaan, Kabid Keuangan, Kasi Kas dan SPJ serta beberapa Karyawan. Dalam hal ini mereka sudah dianggap sangat mengetahui bagaimana keadaan dalam lingkungan PT Taspen (Persero) Cabang Banda Aceh tersebut sehingga peneliti memperoleh atau mendapatkan data.

### Jenis dan Sumber Data

Dalam Penelitian Skripsi ini, penulis menggunakan penelitian kualitatif dengan sumber data utama dalam penelitian ini adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Selanjutnya mengenai sumber data utama tersebut yang berupa kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati dan diwawancarai dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman *video/audio tapes*, pengambilan foto atau film.

Pencatatan sumber data utama melalui wawancara atau pengamatan peran serta merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan, melihat, mendengar, dan bertanya. Ketiga kegiatan yang dominan tersebut, jelas akan bervariasi dari satu waktu ke waktu lain dan dari satu situasi ke situasi lainnya. Melihat dan

mendengar merupakan alat utama, sedangkan bertanya akan terbatas sekali. Sewaktu peneliti memanfaatkan wawancara mendalam, jelas bahwa bertanya dan mendengar akan merupakan kegiatan pokok.

Selanjutnya jenis dan sumber data penelitian ini diperoleh melalui *Data primer*, adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu maupun perorangan seperti hasil wawancara, observasi yang biasa dilakukan oleh peneliti. *Data sekunder*, adalah sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

## Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, serta instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan lebih mudah. Selain itu, metode pengumpulan data menunjukkan cara-cara yang dapat ditempuh untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Ridwan. (2004). Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

### 1. Observasi

Observasi adalah Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku obyek sasaran Abdurrahman, Fatoni (2006). Selain itu, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi langsung pada PT. Taspen (persero) Banda Aceh berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada pensiunan Pegawai Negeri Sipil.

### 2. Wawancara

Adapun yang dimaksud wawancara yaitu pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan

responden. Dalam wawancara terdapat proses interaksi antara pewawancara dengan responden.

Dedi, Mulyana. (2006: 120) Wawancara secara garis besar dibagi menjadi dua, yakni wawancara tak terstruktur dan wawancara terstruktur. Wawancara tak terstruktur sering juga disebut wawancara mendalam, wawancara intensif, wawancara kualitatif, dan wawancara terbuka (*open ended interview*), wawancara etnografis. Sedangkan wawancara terstruktur sering juga disebut wawancara baku (*standardized interview*) yang susunan pertanyaannya sudah ditetapkan sebelumnya (biasanya tertulis) dengan pilihan-pilihan jawaban yang juga sudah disediakan.

Melalui wawancara diharapkan peneliti mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Interview merupakan alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab untuk secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Melalui wawancara ini ditunjukkan untuk mengetahui mengenai proses pemberian pelayanan dan informasi yang lebih mendalam mengenai kendala-kendala yang di alami oleh PT Taspen Banda Aceh.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Teknik dokumentasi dipergunakan untuk melengkapi sekaligus menambah keakuratan, kebenaran data atau informasi yang dikumpulkan dari bahan-bahan dokumentasi yang ada di lapangan serta dapat dijadikan bahan dalam pengecekan keabsahan data. Dokumentasi yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini,

dimaksudkan untuk memberikan informasi tambah yang dapat melengkapi penelitian.

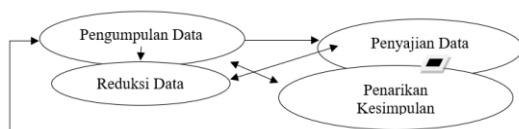
### Teknik Analisis Data

Dalam proses teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis yang menggunakan model interaktif dimana dalam teknik analisa data ini dilakukan dengan metode interaktif yang diklasifikasikan atas 3 (tiga) komponen analisis, yaitu “reduksi”, sajian data, dan penarikan kesimpulan, berikut Aktivitas dalam analisis kualitatif dilakukan secara interaktif yang berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Adapun aktivitas dalam analisis data yang diuraikan antara lain, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Dengan demikian proses analisis interaktif ini dapat disajikan dalam bentuk gambar yang mengklasifikasikan analisis interaktif atas 3 (tiga) komponen analisis data (*interactive model*), yaitu reduksi, sajian data, penarikan kesimpulan dan dapat disajikan secara transparan.

Berikut ini teknik analisa data yang dilakukan melalui proses analisis interaktif yang disajikan dalam bentuk skema sebagai berikut:

#### Teknik Analisa Data Melalui Proses Analisis Interaktif



Sumber: Analisis Data Kualitatif

Pengumpulan data, merupakan data yang dikumpulkan dalam satu tahapan pengumpulan data itu sendiri, kemudian dianalisis dengan cara menelaah data, memilahnya dan memilih ke dalam satuan-satuan atau member kode-kode tertentu, membuat sintesa dan berusaha mencari pola, sekaligus berupaya menemukan sesuatu yang penting “besar” dan “unik” sehingga menarik dan perlu dipelajari secara ilmiah serta akhirnya mengambil keputusan, menulisnya secara sistematis ke dalam sebuah proposal penelitian. Namun analisa data dalam proses penelitian

data ini tetap melakukan dengan mengikuti proses pengumpulan data yang berlaku.

1. **Reduksi data**, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada kesederhanaan, pengabstrakan dan transfortasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Dengan demikian reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data yang sedemikian rupa sehingga kesimpulan dapat ditarik dan *diverifikasi*.

Untuk jelasnya maka reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transfortasi data kasar yang muncul daricatatn lapangan. Melalui reduksi kita dapat menyederhanakan datakualitatif dan mentransformasikannya dengan berbagai macam bentuk/cara, sebagai contoh dilakukan seleksi yang ketat, dilakukan ringkasan atau menggolongkan dalam suatu pola yang lebih jelas.

Dengan demikian maka reduksi data dapat dilakukan memisah-misahkan dan atau memilih dan memilah serta menyederhanakan data-data dan catatan yang diperoleh di lapangan.

2. **Penyajian data**, sebagai alat kedua dari kegiatan analisis dimana peneliti membatasi sesuatu “penyajian” sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Kegiatan analisis yang ketiga sangat penting untuk menarik kesimpulan/verifikasi. Sehingga peneliti yang berkompeten akan menangani kesimpulan dengan longgar, tetap terbuka dan skeptis.

Dalam pengumpulan data dengan model ini, peneliti selalu membuat reduksi data dan sajian data sampai penyusunan kesimpulan. Artinya berdasarkan data yang ada pada *field note* (catatan yang didapat di lapangan) peneliti menyusun pemahaman arti dari segala peristiwa melalui reduksi data yang kemudian diikuti dengan penyusunan data dalam bentuk cerita secara sistematis. Sebelum meninggalkan lapangan penelitian, maka peneliti secara cermat harus membaca terlebih dahulu tentang reduksi data dan sajian data serta analisis awal. Kalau dianggap belum cukup dalam menjawab permasalahan yang dikaji, maka peneliti harus melengkapi kekurangan tersebut di lapangan terlebih dahulu.

**3. Penarikan kesimpulan,** langkah ketiga dalam analisis data kualitatif dimana peneliti yang berkompeten akan menangani kesimpulan dengan longgar, tetap terbuka dan skeptis. dalam pengumpulan data dengan model ini, peneliti selalu membuat reduksi data dan sajian data sampai penyusunan kesimpulan.

Dalam pengumpulan data dengan model ini, peneliti selalu membuat reduksi data dan sajian data sampai penyusunan kesimpulan. Artinya berdasarkan data yang ada pada *field note* (catatan yang didapat di lapangan) peneliti menyusun pemahaman arti dari segala peristiwa melalui reduksi data yang kemudian diikuti dengan penyusunan data dalam bentuk cerita secara sistematis.

Reduksi data dan sajian data ini disusun pada waktu peneliti mendapatkan unit data yang diperlukan dalam peneliti. Setelah pengumpulan data berakhir, peneliti berusaha menarik kesimpulan dan atau verifikasi berdasarkan *field note*. Apabila *field note* dirasa belum cukup atau tidak didapat, peneliti wajib mencari kelengkapannya dari data di lapangan secara khusus sebagai catatan. Sebelum sebaliknya. Hal ini digunakan terutama untuk melengkapi data yang diperoleh dengan dua teknik tersebut di atas (baik primer maupun skunder).

Untuk menguji keabsahan data, penulis menggunakan teknik triangulasi, yaitu menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan sumber data lainnya yang tersedia. Disini jawaban subjek di cross check dengan dokumen yang ada, empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan pengguna sumber, metode, penyidik, dan teori.

Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal itu dapat dicapai dengan jalan :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara;
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi;
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu;

4. Membandingkan keadaan perspektif dengan berbagai pendapat dan orang seperti rakyat biasa, orang berpendidikan menengah 45 atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan;
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Dengan demikian triangulasi merupakan cara terbaik bagi peneliti untuk merecheck temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai metode atau sumber. Untuk itu peneliti melakukannya dengan cara :

1. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan
2. Membandingkannya dengan sumber data lainnya
3. Mengajukan pertanyaan yang sama untuk melihat konsistensi narasumber agar didapat jawaban yang sesuai fakta dan apa adanya.

#### Hasil dan Pembahasan Penelitian

##### **1. Pelaksanaan Administrasi Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang dilakukan PT. TASPEN (Persero) Cabang Banda Aceh.**

PT Taspen (Persero) Cabang Banda Aceh dalam upaya menyajikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, berusaha menjadi yang terbaik. Menggunakan system serta prosedur pelayanannya yang berbasis komputer yaitu sistem pengolahan data menjadi sebuah informasi yang berkualitas dan dipergunakan untuk suatu alat bantu dalam pengambilan keputusan.

Hasil wawancara dengan Manajer Pelayanan Pada pada PT. Taspen (Persero) Cabang Banda Aceh, yaitu tentang "fasilitas fisik mengenai gedung merupakan tempat dimana aktivitas yang dilakukan untuk melayani pelanggan-pelanggan. Sementara itu gedung yang ada sekarang sangat baik dan memadai untuk menunjang tugas-tugas yang diemban pihak PT. Taspen Kota Banda Aceh". Peneliti juga melakukan wawancara pada hari yang sama dengan Kabid Umum ibu jusreini pada PT. Taspen (Persero) Cabang Banda Aceh, menyatakan bahwa "fasilitas fisik atau gedung yang kami tempati merupakan tempat yang sangat strategis yang letak dan lokasi di pusat Kota Banda Aceh".

Kabid Umum pada PT. Taspen (Persero) Cabang Banda Aceh, menjelaskan bahwa tata

letak peralatan. wawancara pertama peneliti tanyakan dengan manajer PT. Taspen (Persero) Cabang Banda Aceh, Wawancara tanggal 16 maret 2023 tentang prosedur adalah "Prosedur itu merupakan aturan main yang kami jalan pada PT. Taspen dimana aturan tersebut terjadinya kerjasama, saling berkoordinasi, sehingga unit-unit dalam sistem yang ada dapat berinteraksi satu sama lain secara efisien dan efektif".

Pernyataan tersebut di atas, peneliti menyimpulkan bahwa dengan prosedur terjadinya serangkaian aksi dan tindakan atau operasi yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang sama agar selalu memperoleh hasil yang sama dan memuaskan. Kemudian beliau menjelaskan bahwa prosedur pelayanan terdapat beberapa langkah-langkah atau cara-cara yaitu "Adanya tata cara pengajuan permohonan pelayanan, tata cara penanganan pelayanan, tata cara penyampaian hasil pelayanan dan Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan".

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, bahwa tahapan-tahapan tersebut benar-benar dapat dilaksanakan dengan untuk terlayannya pelayanan kepada publik sehingga tidak adanya keluhan dari masyarakat.

Berikutnya beliau juga menjelaskan terkait Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik. Jadi segala sesuatu yang berhubungan dengan pemenuhan segala kebutuhan masyarakat telah terpenuhi maka sudah sesuai dengan Undang-Undang tersebut. Pelayanan publik yang diberikan dianggap baik jika telah memenuhi syarat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan yang diatur di dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Hal ini tentunya mendukung kualitas pelayanan yang diberikan oleh Taspen terhadap masyarakat. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara tanggal 16 maret 2023 dengan Soebagio, bahwa kualitas pelayanan sendiri dapat dikatakan baik apabila pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan 5 hal yaitu:

1. Reabilitas yaitu menjadi tempat bergantung bagi pelanggan untuk semua pengurusan yang berhubungan dengan keTaspenan;
2. *Responsiveness* artinya pelayanan yang diberikan harus merespon apa yang diinginkan pelanggan, cepat dan tepat sasaran;

3. Penjaminan bahwa pelayanan yang diberikan sopan, baik, menarik, memuaskan pelanggan;
4. Empati artinya pelayanan yang diberikan harus memberikan perhatiannya penuh terhadap keinginan masyarakat;
5. Wujud nyata artinya memberikan kenyamanan terhadap masyarakat berupa pemberian fasilitas yang memadai.

Standart kualitas pelayanan itu sendiri sudah dituangkan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Selain itu Taspen sendiri selain menganut pada standar kualitas pelayanan yang telah ditentukan oleh pemerintah, juga memiliki standart pelayanan sendiri yaitu berdasarkan Motto pelayanan yaitu SMART Taspen.

Dalam upaya menyajikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, PT Taspen (Persero) Cabang Banda Aceh berusaha menjadi penyedia jasa yang baik. Hal ini dibuktikan dengan system serta prosedur pelayanannya yang berbasis computer yaitu system pengolahan data menjadi sebuah informasi yang berkualitas dan dipergunakan untuk suatu alat bantu dalam pengambilan keputusan.

Selanjutnya juga mengenai prosedur pelayanan terdapat beberapa langkah-langkah atau cara-cara yaitu :

Tata cara pengajuan permohonan pelayanan Pada tahapan ini seorang pemohon telah dipermudahkan dengan menyediakan informasi pada situs resmi [www.taspen.com](http://www.taspen.com) atau pada papan pengumuman yang ada. Formulir pengajuan klim pun bisa di peroleh melalui situs ini, situs ini biasanya memuat tahap-tahap dan caracara yang harus dilaksanakan dan dipenuhi oleh seorang pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan tertentu kepada petugas atau pejabat yang berwenang memberikan pelayanan tersebut.

Tata cara penanganan pelayanan adalah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka menindalanjuti atau menangani suatu permohonan pelayanan yang diajukan. Pada tahap ini petugas bertanggung jawab menerima dan meneliti kelengkapan administrasi yang diajukan pemohon dan memproses permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan tata kerja dan ketentuan yang berlaku.

Tata cara penyampaian hasil pelayanan Adalah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka menyampaikan hasil pelayanan yang telah selesai ditangani. Pada tahap ini permohonan pelayanan yang telah ditangani oleh petugas atau pejabat yang berwenang akan disampaikan hasilnya kepada pemohon yang bersangkutan. Pemohon dapat menerima hasil pelayanan dengan memenuhi ketentuan tertentu yang berlaku dan terkait dengan jenis pelayanan yang diajukan.

Selanjutnya PT Taspen dalam memberikan pelayanan yang baik telah menjalankan beberapa bentuk pelayanan atau aplikasi yang berbasis komputerisasi atau web diantaranya yaitu :

- a. *Application Core Busines* (ACB) Penggunaan sistem ACB. Ini bisa dikatakan sebagai cikal bakal pelaksanaan sistem pelayanan online. ACB merupakan bentuk aplikasi yang digunakan untuk melakukan pelayanan terhadap masyarakat, sehingga melalui ACB dapat menjawab semua kebutuhan stakeholder eksternal yaitu menyangkut berdasarkan substantif dan psikologi berdasarkan kepuasan komunikasi.
- b. *Documen Management System* (DMS) adalah suatu aplikasi untuk membuat dan mengirim surat yang berhubungan dengan Taspen. Aplikasi ini 80 persen digunakan untuk kepentingan internal antar kantor Taspen.
- c. Adanya keinginan pemerintah untuk mempermudah dalam pengadministrasian, selain itu untuk meningkatkan efisiensi waktu dan sarana. Dengan adanya SAP, pegawai tidak kesulitan dalam mencari data yang sering diupdate sesuai dengan keperluan. Karena dengan adanya SAP pegawai tidak perlu lagi mencari data manual, cukup memasukan kode yang sudah ditentukan kemudian semua data yang diinginkan sudah tertera secara otomatis melalui perintah-perintah yang ada pada SAP.

Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil Program pensiun adalah suatu program yang bertujuan untuk memberikan jaminan hari tua kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai suatu penghargaan atas jasa-jasa dan pengabdianannya kepada Negara sebagaimana ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 Tentang Pemberian Pensiun

Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pensiun Janda/Duda. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 1981, Taspen mengelola program THT yang merupakan program asuransi terdiri dari asuransi dwiguna yang dikaitkan dengan usia pensiun ditambah dengan asuransi kematian. Asuransi Dwiguna adalah jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan kepada peserta pada saat mencapai usia pensiun atau bagi ahli warisnya apabila peserta meninggal dunia sebelum mencapai usia pensiun. Untuk lebih jelasnya jumlah pensiunan berdasarkan jenis pensiun dapat dilihat pada tabel 2 berikut :

**Tabel 4.1**

Jumlah Pensiunan yang terdaftar pada PT Taspen Banda Aceh, Tahun 2021-2022

No.	Tahun	Jumlah Peserta
1.	2021	41.035,-
2.	2022	43.696,-

Sumber: PT. Taspen (Persero) Cab. Banda Aceh, Tahun 2023.

Untuk lebih jelasnya statistik program pensiun PT. Taspen (Pesero) Cabang Banda Aceh dapat dilihat pada tabel 3 berikut :

Asuransi Kematian adalah jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan bagi peserta apabila isteri/suami/anak meninggal dunia atau bagi ahli warisnya apabila peserta meninggal dunia. Asuransi Kematian anak diberikan apabila belum berusia 21 tahun atau 25 tahun yang masih sekolah dan belum menikah. Askem merupakan manfaat tambahan yang diberikan tanpa dipungut iuran. Kepesertaan program THT dimulai sejak yang bersangkutan diangkat sebagai pegawai/pejabat negara sampai dengan pegawai/pejabat negara tersebut berhenti.

Program ini bertujuan meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan keluarganya dengan memberikan jaminan keuangan pada waktu mencapai usia pensiun atau bagi ahli warisnya (suami/isteri/anak/orang tua) pada waktu peserta meninggal dunia sebelum usia pensiun.

Standar Pelayanan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik. Jadi segala sesuatu yang berhubungan dengan pemenuhan segala kebutuhan masyarakat telah

terpenuhi maka sudah sesuai dengan Undang-Undang tersebut.

Hasil wawancara 16 Maret 2023 dengan Subagio Manajer Pelayanan PT Taspen, bahwa Pelayanan publik yang diberikan dianggap baik jika telah memenuhi syarat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan yaitu :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan Saran dan Prasarana
8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan
10. Kenyamanan Pelayanan publik yang baik yang menuju ke arah *Good Governance* sudah dilakukan oleh Taspen.

Hal ini tentunya mendukung kualitas pelayanan yang diberikan oleh Taspen terhadap masyarakat. Kualitas pelayanan sendiri dapat dikatakan baik apabila pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan Reabilitas yaitu menjadi tempat bergantung bagi pelanggan untuk semua urusan yang berhubungan dengan keTaspenan.

Responsiveness artinya pelayanan yang diberikan harus mere spon apa yang diinginkan pelanggan, cepat dan tepat sasaran. Penjaminan bahwa pelayanan yang diberikan sopan, baik, menarik, memuaskan pelanggan. Empati artinya pelayanan yang diberikan harus memberikan perhatiannya penuh terhadap keinginan masyarakat. Wujud nyata artinya memberikan kenyamanan terhadap masyarakat berupa pemberian fasilitas yang memadai.

Standart kualitas pelayanan itu sendiri sudah dituangkan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003. Selain itu Taspen sendiri selain menganut pada standar kualitas pelayanan yang telah ditentukan oleh pemerintah, juga memiliki standart pelayanan sendiri.

Selanjutnya soebagio juga menjelaskan bahwa PT Taspen (Persero) Cabang Banda Aceh saat ini memberlakukan klaim otomatis untuk meningkatkan pelayanan kepada peserta atau penerima pensiun. Sehingga pelayanan bagi

seorang calon penerima pensiun tanpa harus datang ke kantor Taspen atau ke mobil layanan, titik pelayanan ataupun mitra layanan Taspen dan secara otomatis peserta akan mendapatkan haknya.

Hak-hak pensiunan yang bisa diperoleh mulai dari Tunjangan Hari Tua (THT), pensiun dan tabungan perumahan yang secara langsung masuk di dalam rekening yang ditunjuk.

Cara menggunakan klaim otomatis mulai dari enam bulan sampai dengan satu tahun sebelum calon pensiun mengajukan berkas pensiun ke Badan Kepegawaian Daerah yang disebut daftar pengantar calon pensiun. Maka dilengkapi juga berkas formulir permohonan pembayaran dengan lampiran copy KTP, buku rekening, NPWP, foto suami/istri. Selanjutnya dikirim ke Badan Kepegawaian Nasional (BKN) sementara FPP dan lampiran dikirim ke Taspen," rincinya.

Selanjutnya, sambil menunggu tembusan SK pensiun dari BKN, maka Taspen bersama-sama BKD berkoordinasi dengan bagian keuangan atau bendaharawan gaji untuk mendapatkan Surat Keterangan Penghentian Pembayaran (SKPP) sebagai dasar penghitungan haknya.

Dengan demikian seluruh berkas yang disyaratkan menjadi dasar memproses hak calon pensiun telah lengkap dan siap dihitung.

Selanjutnya, setelah selesai dihitung, pada saat jatuh tempo pensiun telah tiba, maka seluruh haknya akan ditransfer ke rekening yang bersangkutan dan disertai dengan pengiriman Pemberitahuan Pembayaran (PB) dan Kartu Identitas Pensiun (Karip) sesuai alamat yang bersangkutan.

Kebijakan ini ditempuh sebagai upaya Taspen dalam meningkatkan pelayanan kepada peserta. Layanan klaim otomatis adalah salah satu dari bentuk produk layanan Taspen terbaru.

Dengan demikian kerjasama dengan BKN, BKD dan bagian keuangan harus ditingkatkan untuk meningkatkan pelayanan kepada peserta sehingga para peserta tidak direpotkan lagi untuk mengurus hak sesuai prinsip pelayanan melebihi harapan peserta, serta layanan dan manfaat selalu ditingkatkan.

Disamping itu, PT Taspen juga mengeluarkan kebijakan pembayaran tabungan perumahan PNS mulai juni 2015 dan yang pensiun mulai Juni 2015. Taspen berkomitmen untuk tetap melaksanakan dan menyelenggarakan program kesejahteraan sosial bagi ASN melalui Peraturan Pemerintah dari Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang ASN.

## **2. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Administrasi Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (Suatu Studi di PT. Taspen (Persero) Cabang Banda Aceh**

### **a. Faktor Pendukung**

Faktor pendukung dalam pelaksanaan standar pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Banda Aceh sangat diperlukan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan mampu mengantisipasi hambatan yang ada. PT. TASPEN (Persero) Cabang Banda Aceh petugas pemberi layanan memiliki semangat yang luar biasa, mereka mampu menjalankan tugas semaksimal mungkin.

Faktor pendukung pelaksanaan standar pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Banda Aceh, soebagio manajer Pelayanan mengatakan bahwa :

Faktor pendukung disini adanya peraturan pemerintah yang mendukung oprasional TASPEN ada praturan yang mempedomani dalam memberikan hak kepada peserta baik masih aktif maupun tidak aktif dan adanya kerjasama antara karyawan PT. TASPEN (Persero) dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan rasa tanggungjawab.

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

### **b. Faktor Penghambat**

Faktor penghambat Pelaksanaan Standar Pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Banda Aceh dari hasil wawancara Soebagio manajer Pelayanan PT. TASPEN (Persero) Cabang Banda Aceh, menyatakan bahwa faktor penghambat pelaksanaan standar pelayanan diantaranya faktor eksternal dan internal.

Faktor eksternal peryaratan SKPP dan BKN yang dikeluarkan oleh instansi terkait sering terjadi kesalahan sehingga penyelesaian pelayanan tertunda sedangkan faktor internal sumber daya manusia yang dimiliki oleh PT. TASPEN (Persero) Cabang Banda Aceh masih kurang seperti jumlah karyawan yang minim terutama dibagian costumer service jika masyarakat lama menunggu.

Sumber daya manusia yang dimiliki oleh PT. TASPEN (Persero) Cabang Banda Aceh masih kurang. Letak Geografis merupakan salah satu faktor penghambat pelaksanaan pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Banda Aceh mengingat kondisi geografis Wilayah Provinsi Aceh.

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

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

pelayanan pemberian pelayanan kepada peserta pensiun dapat berjalan sesuai dengan harapan.

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

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

yang dilakukan telah ditemukan bahwa tidak ada pemunggutan biaya dalam pelayanan tidak disediakan loket untuk pembayaran dalam pengurusan pensiun petugas hanya menyampaikan bahwa tidak ada pemungutan biaya dalam pelayanan yang ada di PT. TASPEN (Persero) Cabang Banda Aceh.

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

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan dan dari hasil wawancara bahwa produk pelayanan atau hasil pelayanan yang diberikan oleh PT. TASPEN (Persero) Cabang Banda Aceh sudah memenuhi standar pelayanan. Cara menyampaikan, penyampaian suatu hasil olahan, keramahan dan tingkah laku sopan, dengan sopan santun orang akan merasa dihormati dan dihargai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan. Dapat disimpulkan bahwa hasil pelayanan yang diterima oleh pensiun cukup baik dan

memuaskan hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan pelayanan yang telah dijanjikan.

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

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

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bahwa untuk kompetensi petugas sudah cukup baik petugas sudah mampu bekerja sesuai dengan tanggung jawab dan telah memahami tugas dan fungsinya. Dari hasil penelitian dilapangan dapat terlihat bahwa secara garis besar para karyawan telah memahami tugas dan fungsi dari posisi mereka, mampu menciptakan suasana bersahabat bahkan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan. PT Taspen (Persero) cabang Banda Aceh terus meningkatkan dalam pelayanan sehingga ada kemudahan bagi penerima uang pensiun. Salah satu persoalan yang dihadapi oleh penerima dana pensiun adalah biasanya lupa melapor atau tidak mengambil dana karena alasan kesehatan. Ada kekhawatiran, apabila tidak melapor maka hak-hak penerima pensiun tidak dibayarkan.

Memahami kendala yang dihadapi oleh pensiunan. Didalam aturan, penerima dana pensiun harus mengambil uang setiap dua bulan atau tiga bulan sekali. Atau hanya melapor saja. Ada ketentuan otentikasi. Pemerintah berkewajiban menjaga keamanan keuangan negara. Pensiunan ini harus mengambil dua atau tiga bulan sekali atau mungkin melapor saja, mungkin uangnya masih banyak. Yang penting menunjukan bahwa yang bersangkutan masih ada sehingga tidak kena otentikasi.

Apabila penerima dana pensiun tidak melapor atau mengambil uang pensiun karena keterbatasan kondisi fisik, maka dapat dikuasakan kepada pihak keluarga sebanyak 4 kali. Kemudian apabila yang kelima kali, pihak

penerima dana kembali berhalangan untuk mengambil uangnya maka petugas bank akan mengunjungi nasabah atau penerima dan biasanya dikenal dengan program layanan kunjungan nasabah (LKN).

Pihak Taspen telah menjalin kerja sama dengan pihak bank. Pembayaran pensiunan ada mitra dari BRI, BTN, BNI, Bukopin dan Bank Pembangunan Daerah yang sudah melakukan kerjasama dengan Taspen. Hasil wawancara dengan Suyono Kasi Layanan dan Manfaat PT. Taspen (Persero) Banda Aceh, agar pihak keluarga lebih aktif. Yang jelas putra putrinya harus aktif.

Permohonan klim peserta dapat mengajukan permohonan atas Pensiun, Tabungan Hari Tua, Jaminan Kecelakaan Kerja dengan jaminan sertifikasi ISO 9001.2008 layanan kepada peserta akan tuntas dalam waktu 1 (satu) jam. Terhadap layanan non klim, peserta dapat mengajukan permohonan mutasi, usul SK, keluhan pelanggan dan informasi ketaspenan.

PT. Taspen (Persero) Banda Aceh memiliki wilayah kerja meliputi Provinsi Aceh, Pemerintah Kota Banda Aceh, Sabang Subulussalam, Pemerintrah Daerah Pidie, Pidie Jaya, Aceh Besar, Aceh Jaya, Aceh Selatan, Simeulue, Aceh Barat, Aceh Barat Daya, Aceh Singkil dan Nagan Raya. Sedangkan untuk Kabupaten Bireuen, Lhokseumawe, Aceh Utara Langsa, Aceh Timur, Aceh Tamiang, Gayo Lues Aceh Tenggara, Aceh Tengah dan Bener Meriah masuk kedalam wilayah kerja pengelolaan PT. Taspen (Persero) Kota Lhokseumawe.

PT Taspen (Persero) Banda Aceh dalam mewujudkan prosedur pelayanan pembayaran pensiunan PNS serta kelancaran, kemudahan dan kepuasan terhadap pelayanan, telah dijalankan beberapa program khusus seperti Office Channeling, klim otomatis, service point dan mobil layanan Taspen (PTOS). Selain itu juga melakukan kegiatan sosialisasi pemerintahan terkait penjelasan menegani program, layanan dan manfaat Taspen bagi peserta.

Dengan berjalannya Layanan Klim Otomatis ini dapat memberikan pelayan terbaik, tanpa membeni peserta atau PNS dalam penyiapan dokumen persyaratan pada saat jatuh tempo pensiun. Layanan klim otomatis yang diberikan Taspen kepada peserta yaitu Pegawai Negeri Sipil, penerima pensiun dan ahli waris dari PNS yang meninggal dunia, adapun hak hak yang bisa didapatkan peserta dari layanan otomatis ini yaitu tabungan hari tua,

pensiunan pertama, asuransi kematian dan uang duka wafat.

Pembahasan tersebut di atas terkait langsung dengan teori yang dikemukakan Tamaruddin menjelaskan tentang pelayanan Suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat dan daerah maupun BUMN dan BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Sedangkan Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam, barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.

Sedangkan menurut Widodo Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam, dan melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

### **Simpulan**

1. Pelaksanaan Administrasi Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil di PT. Taspen (Persero) Cabang Banda Aceh. Memiliki Prosedur pelayanan yang dipraktekkan adalah berbasis komputer yang dilakukan oleh PT Taspen (Persero) Cabang Banda Aceh melalui beberapa aplikasi pelayanan pengelolaan administrasi benar-benar baik dan menjawab kebutuhan bagi para pensiunan PNS, sesuai dengan teori pelayanan publik. Hal ini terlihat jelas dari reformasi sistem dan prosedur yang

- dilakukan oleh PT. Taspen (Persero) Cabang Banda Aceh dan keefektifan, efisiensi serta transparansi PT Taspen dalam memberikan manfaat layanan terhadap pensiunan PNS. Dengan urutan pelaksanaannya dimulai dari pengambilan nomor antrian, wawancara dengan petugas loket, menerima tanda terima klaim.
2. Faktor pendukung pelaksanaan standar pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Banda Aceh, sangat bahwa adanya peraturan pemerintah yang mendukung operasional TASPEN ada peraturan yang mempedomani dalam memberikan hak kepada peserta baik masih aktif maupun tidak aktif dan adanya kerjasama antara karyawan PT. TASPEN (Persero) dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan rasa tanggung jawab. Secara umum ada faktor pendukung yang dominan diantaranya terbit SK pension Sebelum jatuh tempo dan keluarnya SKPP
  3. Faktor penghambat Pelaksanaan Standar Pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Banda Aceh adalah adanya faktor dari luar, yang persyaratan SKPP dan BKN yang dikeluarkan oleh instansi terkait sering terjadi kesalahan sehingga penyelesaian pelayanan tertunda. Letak Geografis merupakan salah satu faktor penghambat pelaksanaan pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Banda Aceh mengingat kondisi geografis Wilayah Provinsi Aceh. Sedangkan faktor dari dalam itu sendiri adanya sumber daya manusia yang dimiliki oleh PT. TASPEN (Persero) Cabang Banda Aceh masih kurang. Selain itu faktor khusus penghambat adalah tidak lengkapnya dokumen dan dokumen tidak jelas hasil foto copy.

## Ucapan Terima Kasih

Terima Kasih kami ucapkan kepada pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini, khususnya kepada pihak pengelola jurnal policia: Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan yang telah membantu dalam penerbitan penelitian ini.

## Daftar Pustaka

- Anwar, Khoirul dan Oetojo. (2007). *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen*
- Aksara. Napitupulu, Paiman. (2007). *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*, Bandung: P.T. Alumnus.

- Ahmad, Khoiron. (2010). *Skripsi "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Malang*, Universitas Islam Negeri, Malang.
- Andrianto, Nico. (2007). *Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui E-Government*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Faisal, Sanafiah. (2005). *Format-Format Penelitian Sosial, Dasar-Dasar Dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Gie, The Liang. (2008). *Kamus Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Handyaningrat, Soewarno. (2005). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Hardjanto, Imam. (2006). *Pembangunan Kapasitas Lokal (Local Capacity Building)*. Malang: Program Pascasarjana Universitas Brawijaya.
- Hoetomo, M. A. (2005). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Mitra Pelajar.
- Indriyo Gito Sudarmo. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Cetakan 2, Yogyakarta: BPFE.
- Kamus Umum Bahasa Indonesia. (2005). *Departemen Pendidikan Nasional*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan", *Journal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Volume 17 Nomor 2.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Kother Philip, Susanto. A.B. (2009). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. edisi 1, Jakarta: Salemba empat.
- Lukman, Sampara. (2010). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Lukman, Sampara. (2007). *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Bahan Ajar Diklatpim Tingkat III, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Moleong, Lexy J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, Prabu Anwar. (2005). *Perilaku Dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mardalis. (2009). *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Milen, Anelli. (2006). *Pegangan Dasar Pengembangan Kapasitas Diterjemahkan secara bebas*. Yogyakarta: Pondok Pustaka Jogja.
- Moenir, A.S. (2005). *Tata Laksana (Manajemen) Perkantoran dan Penerapan*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Nazir, M. (2008). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia Pemerintah di Era Otonomi Daerah SIMDA. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Napitupulu, Paimin. (2007). *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*, Bandung: Alumni.
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Cet. 3, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008
- Sugiyono, (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, CV. Bandung: Alfabeta.
- Susilo Martoyo. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Sri Susilo, Y. dkk. (2007). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Undang-undang Nomor 11 Tahun 1992: *Tentang Dana Pensiun*. 2007. Jakarta: Visimedia.
- Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999. *Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 8 tahun 1974 Tentang: Pokok-Pokok Kepegawaian*.