



**KUALITAS PELAYANAN DANA PENSIUN PEGAWAI  
NEGERI SIPIL (PNS) DI PT. TASPEN (PERSERO)  
CABANG MADIUN**

Asal :	Hadiah	Klasifikasi 600.562 KUR K
Terima di :	Perumahan	
SKRIPSI	14 MARET 2007	
Pengantar :		
Pengantar :		

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat-syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (SI) dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Oleh :

**ERMA KURNIAWATI**

NIM. 020910201082

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

2007

## PERSEMBAHAN

Hasil karya ini ananda persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku ; Ibu Maryati dan Ayah H. Mohi. Yumus yang telah membesarkan Erna dengan penuh kasih sayang. Terima kasih atas semua pengorbanannya, doa, bimbingan, nasehat dan dukungannya kepada Erna dalam menyelesaikan studi ini semoga Erna bisa membalas semua ini.
2. Mbak-mbakku ; Umi H.M., S.Ed, Nini M., S.Ag, Agustin F., Linda Y., S.Ed, terima kasih atas kasih sayang, perhatian dan supportnya selama ini. Adik harap semua itu tidak berhenti sampai disini. Dan semoga ini bisa membuat kalian bangga meskipun ini bukan yang terbaik.
3. Mas-masaku ; Dr. Zainuddin, Sholihuddin, A.Md, Samanun, terima kasih atas perhatian, kasih sayang dan nasehatnya, adik akan selalu mengingatnya.
4. Kponakan-keporakanku ; Moh Wildan Firmansyah, Gilang Faishal Abdau, Laila Putri Nur Azizah, Izoel Fahmi Saputra, terima kasih atas keceriaan dan kelucuan kalian, tante sangat senang dan terhibur dengan tawa kalian.
5. Seseorang yang selalu menemani hari-hariku di saat senang maupun duka, Mas Try Wahyudi. Terima kasih untuk semuanya, kesabaran dan perhatiannya, mari kita genggam hari esok dengan penuh suka cita.
6. Abnamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

**MOTTO**

“Tuntutlah ilmu dan belajarliah (untuk ilmu) ketenangan dan kehormatan diri, dan bersikaplah rendah hati kepada orang yang mengajar kamu”.

(HR. At Thabrani)

“Saling berlakulah jujur dalam ilmu dan jangan saling merahasiakannya. Sesungguhnya berkhianat dalam ilmu pengetahuan lebih berat hukumannya daripada berkhianat dalam harta”.

(HR. Abu Na'im)

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ERMA KURNIAWATI

NIM : 020910201082

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul "**Kualitas Pelayanan Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun**" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 26 Februari 2007

Yang Menyatakan



Erma Kurniawati

NIM. 020910201082

PENGESAHAN

Skripsi ini diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada :

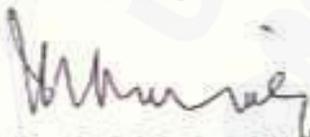
Hari : Senin

Tanggal : 26 Februari 2007

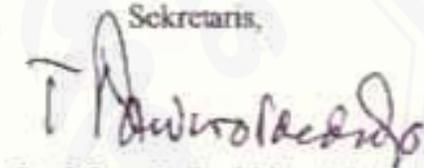
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji :

Ketua,

  
Dra. Inti Wasiati, MM  
NIP. 130 808 982

Sekretaris,

  
Prof. Drs. H. Toekidjan PS  
NIP. 130 058 199

Anggota Tim Penguji :

1. Drs. A. Cholig Azhari, MSi  
NIP. 131 832 302

2. Drs. Ardivanto, MSi  
NIP. 131 658 388

  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Inti Wasiati, MM  
NIP. 130 674 836

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohman nirrohim*

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Kepada Pensiunan Pegawai Negeri Sipil Di PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun". Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Begitu banyak tenaga, pikiran dan waktu yang tercurah serta tak lupa dukungan dari berbagai pihak baik secara moral dan material. Oleh karenanya tidaklah berlebihan jika pada kesempatan yang berbahagia ini penulis secara khusus menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Uung Nasdia, B.Sw, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Drs. Sutrisno, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Agus Suharsono, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Universitas Jember dan juga selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, ilmu dan bantuan dalam penyusunan karya tulis ini.
4. Bapak Prof. Drs. Toekidjan, PS, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, ilmu dan bantuan dalam penyusunan karya tulis ini.
5. Bapak/ibu dosen Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah dengan sabar memberikan kuliah dan ilmunya kepada kami.
6. Seluruh Bapak/Ibu Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember atas bantuan kelancaran administrasinya selama ini.

7. Bapak Drs. Tri Ralardjo, selaku Kepala Cabang PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun yang telah memberikan ijin penelitian.
8. Bapak Selendro, selaku Kepala Bidang Pelayanan PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun.
9. Bapak Imam, selaku pegawai bagian personalia, terima kasih atas informasinya.
10. Mitha, SE ; Ayu, SE ; Izza, A.Md dan Ari, A.Md terima kasih atas persahabatan dan persaudaraannya sampai saat ini dan untuk selamanya. U'r my best friend.
11. Sahabat-sahabatku di SMA ; Lintang, Astin dan Efrin, kapan kita bisa kumpul lagi?????
12. Teman-teman AN'02 ; Tina, S.Sos ; Tyas ; Lisa ; Lia, S.Sos ; Izzah, S.Sos ; Abdi, Sigit, S.Sos ; Gani, S.Sos ; Rahman, S.Sos terima kasih atas persahabatan ini. Aku bangga punya teman seperti kalian.
13. Teman-teman mainku ; Yoyok, SE (mbah tjokro) ; Phiat (Prof. Omen) ; Pinut (kipli), Domber, SE ; Nasrul, SE (jemblink) ; Ver, SE (bocah gede) terima kasih selama ini telah menemani hari-hariku di Jember dengan suka cita.
14. Mas Yosi L., S.Sos, terima kasih atas pinjaman buku-bukunya, bimbingan dan dukungannya selama ini.
15. Anak-anak kost JATIJU ; Sustri, Yeni (calon S.Sos), Nian (calon S.Sos), Uli, Venny, Ida, Nirma, Sulis, Caca terima kasih atas doa dan dukungannya.
16. Teman-teman KKN Desa Ajung Kecamatan Ajung
17. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

Jember, Februari 2007

Penulis

## ABSTRAK

PT. Taspen (Persero) merupakan BUMN yang mempunyai peran sosial untuk menyelenggarakan program-program asuransi yang bertujuan untuk menjamin keberlangsungan kesejahteraan pensiunan Pegawai Negeri Sipil, Pegawai BUMN/BJMD, Pejabat Negara dan TNI (yang di pensiun sebelum tanggal 1 April 1989). Karena itu, kualitas pelayanan PT. Taspen (Persero) sangat penting dirasakan oleh peserta terutama pensiunan yang kebanyakan sudah lanjut usia. Kualitas pelayanan sangat sulit didefinisikan karena hanya bisa dirasakan oleh pengguna jasa pelayanan yaitu para pensiunan. Oleh karena itu, pemerintah selaku manajemen pelayanan publik yang dalam hal ini diwakili oleh para pegawai PT. Taspen (Persero), harus memenuhi harapan dan tuntutan pensiunan akan kualitas pelayanan yang ditentukannya yaitu tepat orang, tepat waktu, tepat jumlah, tepat tempat dan tepat administrasi sesuai dengan motto 5T PT. Taspen (Persero) sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai tingkat kualitas pelayanan pensiunan dan mengetahui perbandingan antara skor harapan dan skor persepsi pensiunan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga diperoleh skor tingkat kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan analisa data kuantitatif kemudian diinterpretasikan dengan gambaran berupa kata-kata pelayanan yang diharapkan dan dipersepsikan oleh responden karena penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif. Dari hasil analisa ServQual (*Service Quality*), tingkat kualitas pelayanan yang diperoleh dari *Total skor persepsi* dikurangi *Total skor harapan* yaitu mencapai skor positif (+) yaitu 0,23. Skor tingkat kualitas pelayanan positif (+) diinterpretasikan bahwa tingkat kualitas pelayanan pensiunan adalah baik. Skor harapan pensiunan terhadap pelayanan yaitu 72,71 dan skor persepsi pensiunan terhadap pelayanan yaitu 72,94, sehingga sesuai dengan rumus ServQual diperoleh skor tingkat kualitas pelayanan pensiunan 0,23. Hal ini dikarenakan, apa yang menjadi harapan pensiunan terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan persepsi pensiunan terhadap pelayanan yang diterimanya.

**Kata kunci :** Skor Service Quality (ServQual) 0,23; skor harapan 72,71; skor persepsi 72,94

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	16
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	14
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	15
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>16</b>
2.1 Kualitas Pelayanan .....	16
2.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	19
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	22
2.4 Model Service Quality .....	24
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Tipe Penelitian .....	32
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
3.3 Identifikasi Variabel .....	33

3.4 Definisi Operasional .....	34
3.5 Operasionalisasi Model ServQual .....	37
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel .....	39
3.6.1 Penentuan Populasi .....	39
3.6.2 Penentuan Sampel .....	39
3.7 Alat dan Bahan Penelitian .....	40
3.8 Prosedur Penelitian .....	41
3.9 Metode Analisis Data .....	42
<b>BAB 4. HASIL DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>46</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	46
4.1.1 Gambaran Umum PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun .....	46
4.1.2 Struktur Organisasi PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun .....	49
4.1.3 Tata Kerja PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun .....	56
4.1.4 Keadaan Pegawai PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun .....	61
4.2 Analisis Data .....	66
4.2.1 Harapan Peserta PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun Terhadap Pelayanan .....	66
4.2.2 Persepsi Peserta PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun Terhadap Pelayanan .....	81
4.2.3 Analisis Service Quality .....	96
<b>BAB 5. PEMBAHASAN .....</b>	<b>99</b>
5.1 Pengantar .....	99
5.2 Interpretasi Hasil Analisis Data .....	99
<b>BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>103</b>
6.1 Kesimpulan .....	103
6.2 Saran .....	103

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>107</b>



## DAFTAR TABEL

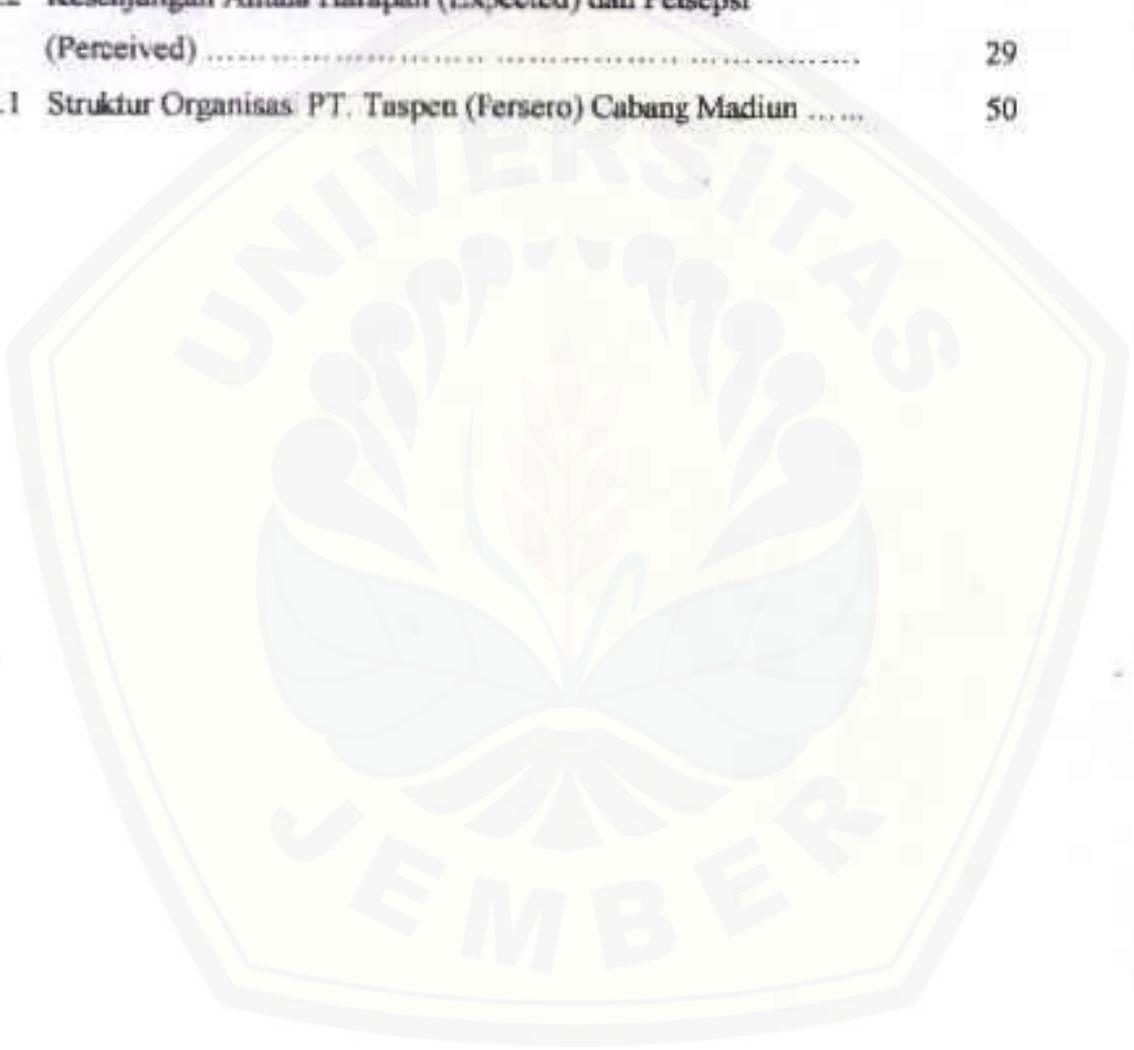
	halaman
4.1 Komposisi Pegawai PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun Berdasarkan Tingkat Jabatan .....	62
4.2 Komposisi Pegawai PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun Berdasarkan Uraian Tugas .....	63
4.3 Komposisi Pegawai PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	64
4.4 Komposisi Pegawai Bidang Pelayanan PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	64
4.5 Komposisi Pegawai PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun Berdasarkan Tingkat Golongan/Pangkat .....	65
4.6 Komposisi Pegawai Bidang Pelayanan PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun Berdasarkan Tingkat Golongan/Pangkat .....	66
4.7 Deskripsi Kondisi Sarana dan Prasarana Gedung Menurut Harapan Responden .....	67
4.8 Deskripsi Kondisi Fasilitas Penunjang Kantor Menurut Harapan Responden .....	68
4.9 Deskripsi Kondisi Kerapihan Pegawai Menurut Harapan Responden .....	68
4.10 Deskripsi Dimensi Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> ) Menurut Harapan Responder .....	69
4.11 Deskripsi Kecepatan dalam Pelayanan Menurut Harapan Responden .....	70
4.12 Deskripsi Ketepatan dalam Pelayanan Menurut Harapan Responden .....	71
4.13 Deskripsi Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) Menurut Harapan Responden .....	72

4.14 Deskripsi Ketanggapan Petugas Pelayanan Menurut Harapan Responden .....	73
4.15 Deskripsi Ketanggapan Petugas dalam Memberikan Informasi Menurut Harapan Responden .....	73
4.16 Deskripsi Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiviness</i> ) Menurut Harapan Responden .....	74
4.17 Deskripsi Kesopanan Petugas Pelayanan Menurut Harapan Responden .....	75
4.18 Deskripsi Pemahaman dan Pengetahuan Petugas Menurut Harapan Responden .....	76
4.19 Deskripsi Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Menurut Harapan Responden .....	77
4.20 Deskripsi Perhatian Petugas dalam Memberikan Pelayanan Menurut Harapan Responden .....	78
4.21 Deskripsi Akses terhadap Petugas Pelayanan Menurut Harapan Responder .....	79
4.22 Deskripsi Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) Menurut Harapan Responden .....	80
4.23 Rekapitulasi Harapan Peserta terhadap Pelayanan PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun .....	81
4.24 Deskripsi Kondisi Sarana dan Prasarana Gedung Menurut Persepsi Responden .....	82
4.25 Deskripsi Kondisi Fasilitas Penunjang Kantor Menurut Persepsi Responden .....	82
4.26 Deskripsi Kondisi Kerapihan Pegawai Menurut Persepsi Responden .....	83
4.27 Deskripsi Dimensi Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> ) Menurut Persepsi Responden .....	84
4.28 Deskripsi Kecepatan dalam Pelayanan Menurut Persepsi	

Responden .....	85
4.29 Deskripsi Ketepatan dalam Pelayanan Menurut Persepsi	
Responden .....	86
4.30 Deskripsi Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) Menurut Persepsi	
Responden .....	86
4.31 Deskripsi Ketanggapan Petugas Pelayanan Menurut Persepsi	
Responden .....	87
4.32 Deskripsi Ketanggapan Petugas dalam Memberikan Informasi	
Menurut Persepsi Responden .....	88
4.33 Deskripsi Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiviness</i> )	
Menurut Persepsi Responden .....	89
4.34 Deskripsi Kesopanan Petugas Pelayanan Menurut Persepsi	
Responden .....	90
4.35 Deskripsi Pemahaman dan Pengetahuan Petugas Menurut	
Persepsi Responden .....	91
4.36 Deskripsi Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Menurut Persepsi	
Responden .....	92
4.37 Deskripsi Perhatian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	
Menurut Persepsi Responden .....	93
4.38 Deskripsi Akses terhadap Petugas Pelayanan Menurut	
Persepsi Responden .....	94
4.39 Deskripsi Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) Menurut Persepsi	
Responden .....	95
4.40 Rekapitulasi Persepsi Pelanggan terhadap Pelayanan	
PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun .....	96
4.41 Rekapitulasi Perhitungan ServQual untuk Kualitas Pelayanan	
pada Kantor PT. Taspen (Perero) Cabang Madiun .....	97

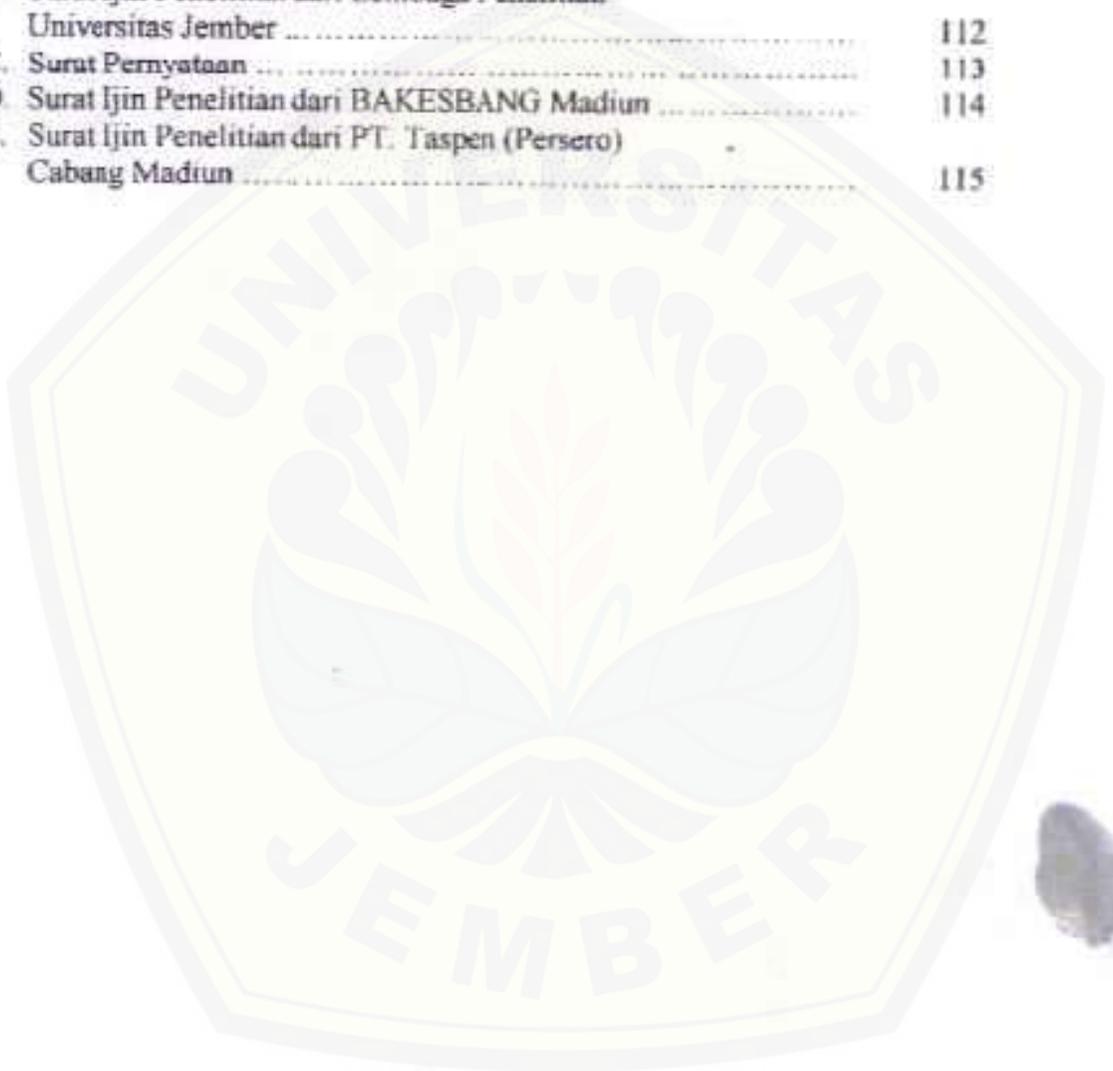
DAFTAR GAMBAR

	halaman
2.1 Model Konseptual ServQual .....	26
2.2 Kesenjangan Antara Harapan (Expected) dan Persepsi (Perceived) .....	29
4.1 Struktur Organisasi PT. Tuspem (Persero) Cabang Madiun .....	50



**DAFTAR LAMPIRAN**

	halaman
A. Lembar Kuisisioner .....	107
B. Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember .....	112
C. Surat Pernyataan .....	113
D. Surat Ijin Penelitian dari BAKESBANG Madiun .....	114
E. Surat Ijin Penelitian dari PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun .....	115





## BAB I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Salah satu tujuan negara Indonesia sebagaimana yang terkandung dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 adalah mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Penjabaran lebih lanjut dari tujuan tersebut yang melandasi usaha-usaha pembangunan di bidang ekonomi ditegaskan dalam pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa :

1. Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan
2. Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara.
3. Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat.
4. Perekonomian nasional diselenggarakan berdasar atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, keberlanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan pasal ini diatur dalam undang-undang.

Bentuk perusahaan yang sesuai untuk mengelola ayat 2 dan 3 pada pasal tersebut adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Pembentukan BUMN dimaksudkan untuk mengelola kekayaan negara dan memupuk modal nasional sehingga menjadi penopang bagi pendapatan negara, sebab BUMN beroperasi di hampir seluruh bidang perekonomian.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan salah satu pelaku ekonomi yang berfungsi vital bagi berjalannya perekonomian di Indonesia. Pengertian BUMN berdasar surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor 740/KMK.00/1989 adalah :

- (1) Badan usaha yang seluruh modalnya dimiliki oleh negara.
- (2) Badan usaha yang tidak seluruh sahamnya dimiliki negara, tetapi statusnya disamakan dengan BUMN yang merupakan patungan antara pemerintah dengan pemerintah daerah, pemerintah dengan BUMN lain, serta patungan antara BUMN dengan swasta nasional/asing dimana negara memiliki saham mayoritas lebih dari 50%.

Kontribusi yang diberikan oleh BUMN berada pada titik puncak ketika perekonomian Indonesia belum terserang oleh krisis ekonomi pada kisaran tahun 1998 lalu. Dalam kurun waktu 1983 sampai dengan tahun 1997 sumbangan seluruh BUMN terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) berkisar antara 10% sampai 16%. Dan untuk tahun fiskal 1996-1997 BUMN telah memperkerjakan lebih dari satu setengah juta orang dengan kontribusi berupa laba sebesar 1,6 trilyun rupiah (Usahawan no.6 tahun XXVII Juni 1998).

Fungsi BUMN selain sebagai salah satu unit penghasil keuangan negara, BUMN juga merupakan komponen strategis sebagai *agent of development* dari perkembangan perekonomian negara. Bahkan beberapa diantaranya memegang peran sentral menghasilkan produk strategis di Indonesia. Sebagai pemain utama di bidangnya. Berbagai BUMN yang merupakan perusahaan yang mempunyai peran yang cukup sentral di bidangnya seperti halnya, PT. Telekomunikasi Indonesia (persero) sebagai salah satu BUMN yang bergerak strategis dalam jasa pelayanan telekomunikasi. PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan listrik nasional. Diperbankan Bank mandiri menjadi bank dengan kepemilikan aset terbesar hingga saat ini, PT. Usaha jasa raharja bergerak dalam jasa asuransi perhubungan. PT. Taspen (Persero) sebagai perusahaan jasa asuransi pensiun dan tunjangan hari tua. Dan masih banyak contoh lain dari sebanyak 159 perusahaan dengan jumlah aset total mencapai ratusan trilyun rupiah.

Berbagai BUMN yang masih dipertahankan oleh pemerintah Indonesia saat ini dapat dikatakan sebagai usaha strategis dalam pengaruhnya pada makro perekonomian, dan/atau tidak dapat dinafikan secara bersamaan turut berdampak

sosial, politik, bahkan Hankam (pertahanan dan keamanan). PT. Telkom, PT. PIN, PT. Pindad, PT. PAL, PT. DI, Bank Mandiri, PT. Jasa Raharja, PT. Taspen dan banyak BUMN lainnya, adalah sebagian nama BUMN yang cukup signifikan mempengaruhi sektor-sektor kehidupan masyarakat secara umum. Taruhlah contoh; tentang pengaruh BUMN pada sektor ekonomi makro dengan berbagai fenomena yang melibatkan BUMN Sektor Perbankan dan Riil; Berbagai BUMN yang memproduksi peralatan/teknologi Hankam secara langsung memberikan pengaruh terhadap lahirnya fenomena di bidang yang sama, Tidak dapat dinafikan berbagai dinamika sosial yang dilahirkan berbagai BUMN yang memproduksi jasa; Selain itu, tidak jarang isu-isu terkait BUMN dapat bergulir menjadi isu politik tingkat nasional.

Dari penggambaran diatas, dapat dipahami bahwa sampai saat ini tetap menjadi entitas pendukung kelancaran terlaksananya fungsi pemerintahan secara umum. Yang oleh widodo (2001) disebutkan meliputi fungsi pembangunan, pemberdayaan masyarakat, dan pemberian pelayanan umum.

Peran dan fungsi BUMN sendiri berkaitan erat dengan berbagai tujuan yang perlu dicapai, seperti yang ditetapkan dalam Undang-Undang nomor 19 tahun 2003 yang merformulasi tujuan-tujuan BUMN adalah:

1. Memberikan sumbangan bagi perkembangan ekonomi negara pada umumnya dan penerimaan negara pada khususnya.
2. Mengejar laba.
3. Menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan jasa yang bermutu tinggi memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak.
4. Menjadi perintis kegiatan-kegiatan usaha yang belum dapat dilaksanakan oleh sektor swasta dan koperasi.
5. Turut aktif memberikan bimbingan dan bantuan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, koperasi, dan masyarakat.

Berbagai tujuan diatas kemudian mengalami perkembangan praktis signifikan ketika diputuskan berbagai kebijakan pemerintah tentang berbagai privatisasi BUMN yang dipastikan akan mengarahkan BUMN menjadi sektor yang turut menjadikan

privat sebagai orientasi usaha. *Provitalibilitas* dipandang penting seperti yang dituntutkan pemegang saham. Disisi berbeda negara (pemegang saham mayoritas) tetap memberikan keseimbangan dengan menempatkan fungsi BUMN sebagai sektor publik yang dituntut melakukan upaya optimal memenuhi kebutuhan masyarakat.

Namun dewasa ini, perkembangan peran dan fungsi (Revitalisasi -Kurniawan, 2005) BUMN dalam keberlangsungan hajat hidup masyarakat dipandang tidak cukup dengan "hanya" mengandalkan kepada negara sebagai pemilik saham mayoritas yang mensponsori modal usaha, atau hanya bersandar pada kebijakan-kebijakan pemerintah yang "melindungi" kepentingan BUMN seperti tak "istimewa" monopolistik. Tantangan kedepan melihat perkembangan sektor privat yang relatif mampu memberikan daya saing melalui keunggulan kompetitif dan komparatif terhadap keberadaan produk BUMN, menyebabkan BUMN mengalami perkembangan tuntutan untuk menciptakan produk yang layak pasar/konsumsi, berdaya saing, dan berkualitas. Tidak hanya menghasilkan produk monopolistik yang memuaskan pasar secara minimalis saja.

Kedepan, BUMN harus siap untuk lebih memfungsikan diri secara lebih ideal sebagai suatu perusahaan dengan fokus daya guna dan hasil guna yang memberikan kepuasan optimal kepada konsumen/pelanggan. Asumsinya ketika suatu kepuasan konsumen/pelanggan itu berjalan optimal maka daya tawar BUMN itu akan menjadi optimal. Kemudian pendapatan usaha menjadi *impack linier* yang dapat dikejar secara optimal pula. Dapat dikatakan bahwa, disatu sisi optimalisasi fungsi daya/hasil guna kepada masyarakat dan optimalisasi pendapatan melalui penjualan produk di sisi yang berbeda, merupakan tujuan integral yang dapat dikejar dalam satu momentum oleh BUMN.

Dalam era perdagangan bebas atau biasa disebut dengan globalisasi ekonomi, masalah daya saing dan keunggulan saing BUMN merupakan suatu permasalahan mendasar dan sekaligus menjadi tantangan yang tidak ringan. Hadirnya berbagai kompetitor dari sektor privat menjadikan penawaran suatu produk semakin marak. Kompetitor BUMN tidak hanya dari permodalan dan teknologi dalam negeri namun

juga mancanegara. Kenyataan ini melahirkan pasar yang semakin selektif dengan mempertimbangan kelayakan desain produk, manfaat produk, harga produk, mutu produk, popularitas produk, kemudahan suku cadang, kemudahan konsumsi, dan lain sebagainya.

Selama kondisi dan situasi berjalan normal, dengan jumlah penduduk lebih dari 200 juta jiwa (P4B 2004 – BPS, 2005) dan ditunjang kekayaan alam yang relatif besar, menjadikan Indonesia dilirik dunia sebagai pangsa pasar. Hal itu beralasan, Indonesia terikat perjanjian untuk membuka kran kebebasan perdagangan dengan negara-negara yang tergabung dalam APEC ditahun 2010. Kemudian di tahun 2020 di tingkatan WTO. Artinya, Kurang dari satu setengah dekade lagi Indonesia mengalami iklim perdagangan dunia yang semakin memanas dengan berbagai level kompetisi yang cukup ketat.

Niscaya tanpa dibekali dengan kemampuan dan keunggulan daya saing yang tinggi BUMN tidak dapat menghasilkan produk yang mampu memuaskan konsumen/pelanggan (masyarakat -pen). Pada kondisi itu, muncul kemungkinan pelanggan memilih produk sejenis yang mampu memaerikan tawaran sesuai harapan. Apalagi jika BUMN tersebut bergerak dalam sektor jasa. Sektor ini berbeda dengan produk barang. Dibandingkan produk barang, proses konsumsi jasa berlangsung secara singkat dan (biasanya) lebih interaktif (antara produsen dan konsumen). Pengaruhnya, proses evaluasi konsumen/pelanggan capat berlangsung lebih mudah dan cepat.

Ketika pelanggan mempunyai kesempatan mempertimbangkan dan menentukan pilihan yang dipersepsikan paling tepat sesuai dengan harapan. Konsumsi jasa yang bersifat singkat itu melahirkan pelanggan yang relatif tidak bergantung dengan *spare part* produk barang sehingga lebih mudah untuk pindah ke produsen lain. Aksiomanya, jika persepsi yang dilahirkan pelanggan terhadap suatu jasa ternyata lebih rendah dibanding harapannya. Keniscayaan jika dilain kesempatan pelanggan lebih memilih jasa sejenis yang ditawarkan perusahaan lain.

Kedepan Ketika BUMN tidak mampu mendorong daya tawar produknya terhadap persaingan pasar, besar kemungkinan perpindahan pelanggan itu cukup membuat pendapatan negara dari BUMN menurun. Pelanggan berpindah mengkonsumsi produk jasa swasta (sebagai kompetitor) yang tidak jarang sebagian besar keuntungannya dinikmati pemilik modal asing. Dengan kata lain, keunggulan kompetitif dan komparatif BUMN merupakan faktor yang menentukan dalam meningkatkan volume penjualan. Oleh karena itu, di saat ini upaya meningkatkan daya saing dan upaya membangun keunggulan komparatif selayaknya menjadi perhatian berbagai pihak. Menyiapkan BUMN menghadapi era persaingan bebas.

Bukan saja oleh pihak pemerintah sebagai komisaris utama dengan melahirkan kebijakan-kebijakan yang kondusif bagi perkembangan strategis BUMN, namun juga ditataran pihak eksekutif BUMN dengan menciptakan desain, standart/prosedur layanan, termasuk teknis jasa yang mampu secara praktis meminimalisir gap antara harapan dan persepsi pelanggan. Selain pihak internal usaha, pihak masyarakat sebagai stakeholders juga turut dilibatkan dalam mendukung upaya menumbuhkembangkan kepercayaan pada produk BUMN sebelum memutuskan produk jasa sejenis yang ditawarkan usaha lain.

Memang lebih tepat jika menempatkan pelaksanaan eksekutif di suatu BUMN bidang jasa sebagai pihak yang paling bertanggung jawab terhadap kemerosotan daya tawar BUMN dewasa ini. Sebab unsur pelaksanaan dari suatu jasa menjadi lini utama yang paling menjadi pusat perhatian masyarakat sebagai pengguna jasa. Masyarakat secara umum tidak peduli terhadap kebijakan-kebijakan makro yang dilahirkan pemerintah atau dewan komisaris BUMN. Yang mereka pahami adalah terkait dengan aktifitas-aktifitas kasat mata yang diwujudkan dalam cara-cara pemberian suatu jasa. Ketika jasa yang diwujudkan dalam teknis pelayanan tidak mampu menjadikan pelanggan termudahkan maka suatu jasa akan ditinggalkan.

Tetapi jika BUMN tersebut memegang peran sentral dari suatu kegiatan produksi jasa yang bersifat monopolistik sehingga masyarakat (pelanggan) tidak mempunyai kesempatan dan pilihan produsen lain, maka masalah "kerumitan proses

konsumsi" tersebut dapat digunakan sebagai bahan justifikasi bahwa keberadaan BUMN justru merugikan kepentingan umum. Atau paling tidak sebagai penghambat berjalannya kepentingan umum. Justifikasi tersebut beralasan, sebab BUMN adalah usaha negara dengan sumberdaya yang berasal dari publik. Selayaknya menganggap publik sebagai orientasi utama. Keberadaan usaha pemerintah dengan menciptakan BUMN didasari semangat mencukupi kebutuhan masyarakat. Jika sebaliknya, justru semakin mempersulit publik dalam memperoleh hak-hak sosialnya maka keberadaan BUMN dapat dianggap mengingkari semangat itu.

Salah satu BUMN yang memiliki dampak sosial yang cukup signifikan terhadap hajat hidup orang banyak yaitu terkait dengan keberadaan BUMN yang bergerak dalam sektor jasa asuransi pensiun bagi peserta pegawai negeri sipil (PNS), pegawai BUMN/BUMD, TNI, dan pejabat negara yang diwujudkan dalam pendirian BUMN berstatus Perseroan terbatas bernama PT. Taspen (Persero). Di lembaga ini tersimpan sejumlah tabungan yang menjadi hak peserta yang akan diberikan dalam jumlah yang telah ditentukan ketika peserta telah memasuki usia pensiun. Biasanya berkisar pada usia 50 - 55 tahun bagi seorang PNS selama tidak terjadi sebab-sebab yang menyebabkan PNS diberhentikan atau diperpanjang usia pensiunnya.

Selain sebagai entitas bisnis, PT. Taspen (Persero) dapat dipandang sebagai entitas yang mempunyai peran sosial. PT. Taspen (Persero) menerima tugas dari pemerintah untuk menyelenggarakan program-program asuransi yang bertujuan untuk menjamin keberlangsungan kesejahteraan mantan PNS, Pegawai BUMN/BUMD, ABRI (yang dipensiun sebelum tanggal 1 April 1989), dan/atau Pejabat Negara. Dua program utama PT. Taspen (Persero) saat ini adalah (1) Program Tabungan Hari Tua (THT) dan (2) Program Pensiun. Dua Program yang bersandar pada Undang-Undang No. 11 Tahun 1969 dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1994 ini, bertujuan untuk jaminan hari tua dan penghargaan kepada peserta atas jasa-jasanya selama bertahun-tahun mengabdikan kepada pemerintah. Dua program tersebut berdampingan diberikan kepada peserta yang telah pensiun disebabkan batas usia jabatan maupun pensiun dini secara tertormat.

Pertama, untuk program THT, diberikan dalam bentuk asuransi fungsi guna yang dikaitkan dengan pensiun karena usia jabatan atau kepada ahli waris ketika peserta meninggal sebelum memasuki usia pensiun. Oleh sebab itu, program yang telah merealisasi sejak tahun 1963 ini juga mendapat nama lain sebagai asuransi dwiguna. Satu fungsi sebagai "asuransi pensiun" dan lain fungsi dapat diklasifikasikan kedalam "asuransi kematian". Peserta program ini adalah PNS, Pegawai BUMN/BUMD, dan pejabat negara sejak diangkat dalam jabatan sampai dinyatakan berhenti atau tidak dapat lagi melaksanakan tugas sesuai ketentuan perundangan. Kewajiban peserta dimulai saat pertama kali menerima gaji dengan membayar premi sebesar 3,5% penghasilan tersebut. Kemudian hak peserta atau ahli waris bersandar pada SK Menteri Keuangan RI No. 45/KMK.013/1992 dihitung dengan rumus:

$$0,55 \times \text{Masa iuran} \times \text{Penghasilan terakhir}$$

Penerbitan hak menerima tunjangan hari tua ini diberikan ketika peserta telah dinyatakan pensiun secara tersurat oleh Badan Administrasi Kepegawaian setempat yang dikirimkan kepada kepala Kantor Cabang Taspen (setempat). Kemudian, seorang pensiunan yang telah melengkapi segala persyaratan yang ditentukan akan menerima surat keputusan Kepala Kantor PT. Taspen (Persero) setempat tentang pemberian hak menerima dana THT tersebut.

Selanjutnya program kedua, program asuransi pensiun, diberikan kepada peserta dalam bentuk penghasilan di tiap-tiap bulan. Hak Pensiunan dapat dialihtangankan kepada ahli waris ketika peserta pensiun dini karena meninggal dunia. Namun uang pensiun yang diterima ahli waris terbatas dalam kurun waktu tertentu seperti yang disyaratkan perundang-undangan. Hak ini sebagai bentuk klaim dari premi yang telah dibayarkan sebesar 4,75% penghasilan perbulan selama masih aktif menjadi pegawai negeri, Pegawai BUMN/BUMD dan/atau pejabat negara. Pendanaan PT. Taspen (Persero) untuk menyelenggarakan program ini pada awalnya menjadi biaya APBN hingga Januari 1994. Seiring perkembangan waktu, bulan

januari sampai dengan maret 1994 Taspen membayar mandiri dengan sumber keuangan dari iuran peserta. Dan sejak bulan april 1994 kontribusi APBN diturunkan menjadi 77,5% dari seluruh pengeluaran pembayaran pensiunan.

Pengelolaan dana pensiun diserahkan oleh Direktorat Jenderal Anggaran Keuangan ke PT. Taspen (Persero) sesuai dengan yang diamanatkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 dan Nomor 26 tahun 1981. Kemudian sejak tahun 1987 secara penuh PT. Taspen (Persero) telah menjalankan kewajiban perundangan tersebut. Penerima pensiun yang dibayarkan langsung oleh PT. Taspen (Persero) adalah peserta yang telah memasuki usia pensiun sejak maret tahun 1989. Sebelumnya dibayarkan oleh kantor-kantor bayar yang ditunjuk oleh pemerintah melalui direktorat jenderal anggaran keuangan (Darmawi, 2001).

Dari penjelasan singkat tentang kedua program utama PT. Taspen (Persero) tersebut dapat ditarik suatu fakta bahwa PT. Taspen (Persero) adalah BUMN yang bergerak pada sektor jasa. Tidak dapat disangkal jika PT. Taspen (Persero) harus menempatkan orientasi kepada pelanggan, menciptakan pelayanan yang berkualitas. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa pada usaha yang bergerak pada pemberian suatu jasa maka kualitas pelayanan pelanggan harus menjadi titik fokus yang tidak dapat dinafikan pengaruhnya terhadap dinamika perkembangan suatu organisasi pelayanan.

Sebagai badan yang mayoritas sahamnya dimiliki negara maka PT. Taspen (Persero) tidak lepas dari orientasi usahanya sebagai bagian integral pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan. Yang salah satu fungsinya menurut Widodo (2001) adalah fungsi pelayanan untuk mencukupi kebutuhan publik. Atau dapat disamaartikan dengan pemberian layanan (pelayanan) umum.

Menegaskan arti pelayanan umum, bersandar pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993;

Pelayanan umum adalah bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kemudian untuk memformulasi kebijakan tentang pelayanan umum secara lebih kontemporer maka Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara kembali mengambil Keputusan pada Tahun 2003 terdokumentasi dengan nomor 63 yang menegaskan tentang arti pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari dua pengertian diatas dapat ditarik suatu benang merah bahwa BUMN penyelenggara (jasa) pelayanan tidak hanya bertanggung jawab memenuhi kebutuhan masyarakat saja namun juga sebagai badan hukum yang melaksanakan garis tegas perundangan. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal bukanlah tuntutan sederhana, kewajiban itu masih ditambah dengan tanggung jawab melaksanakan ketentuan perundangan secara tegas dan konsisten. Dua tuntutan kewajiban yang tidak sederhana. Agar dapat melaksanakan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan adalah dengan mengembangkan organisasi yang berorientasi pada keancalan *Customer Service*. Menurut Victor (dalam boediono, 2003:42) ada 7 keharusan yang perlu diciptakan untuk dapat menjadi organisasi yang berhasil melalui keandalan customer service yaitu :

1. Membuat strategi pelayanan pelanggan
2. Membangun tim yang berorientasi pada pelanggan yang efektif
3. Unit pelayanan pengiriman yang efisien
4. Membangun budaya cinta pelanggan
5. Memonitor kebutuhan pelanggan
6. Mengukur kepuasan pelanggan
7. Mengembangkan sistem penghargaan

PT. Taspen (Persero) sebagai penyelenggara jasa asuransi pensiun dalam memberikan pelayanan pada pensiunan pegawai negeri harus memperhatikan kondisi pensiunan pegawai negeri baik secara fisik maupun psikologisnya. Pelayanan pada pensiunan harus lebih mengutamakan keabahan sebab kondisi para pensiunan sudah mulai melmah baik alat pendengaran maupun kondisi fisiknya, sehingga pelayanan

yang diberikan harus lebih mudah dalam hal prosedur maupun proses pengelolannya. Sering dijumpai dalam setiap pelayanan yang dilakukan oleh instansi yang bertindak membayarkan uang pensiun memperlihatkan pelayanan yang kurang menghargai kondisi para pensiunan. Seperti yang diungkapkan oleh Pak Sholeh (pensiunan guru) bahwa beliau pernah merasakan pelayanan yang kurang memuaskan ketika akan mengambil uang pensiunannya (wawancara secara langsung, 16 Juli 2006). Bahkan ada juga yang sampai terlambat pembayarannya seperti yang dikatakan oleh Pak Bambang, "dulu pembayaran uang THT saya sampai terlambat satu bulan".

Selain dituntut mampu berdaya diri untuk dapat memberikan layanan secara lebih berkualitas (*service quality*) kepada peserta sebagai bentuk aktualisasi peran mencukupi kebutuhan masyarakat. Disisi berbeda PT. Taspen (Persero) juga turut menerima tanggung jawab melaksanakan ketentuan yang diformulasi pengambil kebijakan makro pemerintahan terkait dengan pelayanan publik secara umum. Kebijakan itu dapat diartikan sebagai pedoman untuk melaksanakan pelayanan secara sempurna dari sudut pandang internal (pengambil kebijakan). Biasa disebut sebagai "kesempurnaan layanan" (*service excellence*). Koridor *service excellence* tidak hanya ditataran makro berdasar nilai-nilai evaluatif kebijakan pemerintah namun kebijakan mikro PT. Taspen (Persero) yang diwujudkan pada desain dan prosedur layanan merupakan tolok ukur *service excellence*. Oleh sebab itu, memandang suatu pelayanan secara ideal memang tidak cukup jika hanya mengambil satu sudut saja; *excellence* atau *quality* -nya saja; kedua sudut pandang harus dilihat secara komprehensif.

Sebagai gambaran umum tentang sumber nilai-nilai makro pelaksanaan pelayanan PT. Taspen (Persero), penulis akan turut menampilkan kebijakan pemerintah tentang pemberian layanan umum. Diantaranya tertuang dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 67/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi 14 standar minimal tentang layanan umum, yaitu :

- a. Prosecur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan.
- k. Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang ditanyakan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- m. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Pedoman seperti yang telah dikutip diatas sementara waktu dapat dianggap sebagai "tantangan" usaha PT. Taspen (Persero). Ketika PT. Taspen (Persero) sanggup mengidealisir berbagai amanat kebijakan diatas, maka idealitas tersebut dapat dijadikan sebagai "kekuatan" PT. Taspen (Persero) untuk memelihara kepuasan pelanggan. Bukan mustahil jika PT. Taspen (Persero) akan memiliki pelanggan-pelanggan loyal yang turut mencitrakan PT. Taspen (Persero) sebagai perusahaan layanan jasa yang berkualitas secara total. Dampak positifnya, persepsi pelanggan itu sanggup meningkatkan daya tawar PT. Taspen (Persero) sehingga lebih kompetitif menghadapi persaingan usaha yang dimasa mendatang (tidak mustahil) semakin ketat ketika kebebasan perdagangan dibuka lebar.

## 1.2 Perumusan Masalah

Dalam suatu penelitian perumusan masalah memegang peran yang sangat penting. Penelitian suatu fenomena sosial dipastikan berangkat dari persepsi hadirnya suatu masalah yang menggerakkan peneliti untuk memecahkannya. Sedangkan Danim (2000:134) masalah dianggap sebagai kesenjangan antara harapan dan kenyataan, antara kondisi yang diidamkan dengan kondisi nyata. Namun tidak hanya sebatas itu, tantangan-tantangan yang berubah juga menyebabkan hadirnya suatu masalah.

Tantangan PT. Taspen (Persero) cabang Madiun untuk berupaya optimal melaksanakan kebijakan tentang kualitas pelayanan kepada pensiunan pegawai negeri sipil (Pelanggan), ketika melaksanakan dua program pokok PT. Taspen (Persero) yaitu program THH dan Program Pensiun seperti yang diamanatkan oleh

perundangan. Praktis melahirkan interaksi langsung atau tidak langsung dengan pelanggan, menyebabkan PT. Taspen (Persero) harus menjadikan pelanggan sebagai titik fokus pelaksanaan fungsi pelayanan.

Asumsinya, ketika kebijakan tentang "kualitas pelayanan kepada pensiunan pegawai negeri sipil" dapat diimplementasikan secara sempurna maka dapat dijustifikasi bahwa tidak terdapat kesenjangan antara harapan internal PT. Taspen (Persero) dengan praktik yang diwujudkan dalam fakta-fakta layanan. Kemudian praktik layanan tersebut dibenturkan dengan persepsi pensiunan pegawai negeri sipil dalam mencitrakan kualitas layanan PT. Taspen (Persero). Ketika persepsi yang dimiliki oleh pensiunan pegawai negeri sipil sebagai informan eksternal ternyata sudah selaras dengan harapannya maka pelayanan PT. Taspen (Persero) cabang Madiun dapat dikatakan sudah berkualitas.

Namun jika masih terdapat kesenjangan, baik terjadi pada komponen internal dalam PT. Taspen (Persero) cabang Madiun atau terdapat dalam persepsi eksternal pensiunan, maka temuan fakta-fakta lapangan tersebut kemudian diolah sebagai bentuk rekomendasi penelitian kepada PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun untuk keberlanjutan proses pembangunan kualitas layanan.

Berdasarkan pada ulasan diatas maka penulis merumuskan permasalahan penelitian ini dalam kalimat tanya berikut; "Bagaimana Kualitas Pelayanan Dana Pensiun Di PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun".

### 1.3 Tujuan Penelitian

Bersandar kepada pendapat Sugiyono (1997: 1) bahwa tujuan penelitian dapat dikelompokkan menjadi tiga hal yaitu: untuk menemukan, membuktikan dan mengembangkan pengetahuan tertentu. Berdasar pendapat tersebut maka karya ilmiah ini adalah untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi sesuai dengan permasalahan yang ada. Maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dana pensiun di PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun.

#### 1.4 Kegunaan Penelitian

Selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi beberapa pihak, diantaranya dapat sebagai:

1. Masukan bagi PT. Taspen (Persero) cabang Madiun terkait tentang keberlanjutan proses pembangunan kualitas pelayanan kepada pensiunan pegawai negeri sipil yang menjadi pesertanya.
2. Dapat menambah referensi kepustakaan bagi akademisi, khususnya mahasiswa ilmu Administrasi Negara, yang tertarik untuk mengetahui dan memahami lebih dalam tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Taspen (Persero) cabang Madiun kepada pensiunan pegawai negeri sipil.
3. Menambah pengetahuan praktis penulis tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Taspen (Persero) cabang Madiun kepada pensiunan pegawai negeri sipil.



## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### Konsepsi Dasar

Tiga komponen yang menjadi unsur berjalannya administrasi negara adalah komponen pemerintahan, komponen masyarakat, dan komponen swasta. Kesemua komponen tersebut berada dalam locus administrasi negara, namun administrasi negara tentu tetap mempertahankan ciri perspektif dalam mengambil sudut pandang yang menjadi focus bahasan. Seperti dalam penelitian ini perspektif yang diambil adalah berkaitan dengan kualitas pelayanan kepada pensiunan pegawai negeri sipil di PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun.

PT. Taspen (Persero) dianggap dapat mewakili pemikiran tentang integrasi tiga komponen negara tersebut. Pertama, kualitas pelayanan publik merupakan fokus kerja dari kebijakan pemerintah. Kedua, PT. Taspen (Persero) adalah sebuah perusahaan yang melibatkan swasta (provit oriented) sebagai pemilik saham yang sedikit banyak akan berpengaruh terhadap prinsip managerial perusahaan. Sedangkan ketiga, Pensiunan PNS merupakan komponen masyarakat. Oleh sebab itu, dapat diterima pengertian bahwa tiga komponen tersebut memang bergerak integral berpengaruh terhadap dinamika managerial di PT. Taspen (Persero). Sebagai bagian yang tidak terpisahkan, PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun juga akan mengalami hal yang sama. Bahkan pada sudut customer treatment PT. Taspen (Persero) cabang, seperti halnya Cabang Madiun, mempunyai potensi kedekatan yang lebih intensif dengan pelanggannya. Manajemen cabang adalah manajemen lini, yang dituntut sanggup mengimplementasikan dengan sukses kebijakan yang tertuang dalam keputusan-keputusan top management PT. Taspen (Persero).

### 2.1 Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan atau keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (pelanggan -pen) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Davidow dan Uttal, 1989). Dalam pelayanan

umum yang disebut pelanggan adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas pemberi pelayanan. Pelayanan yang tidak berwujud tersebut berarti bahwa pelayanan itu hanya dapat dirasakan. Norman (1991) menyetengahkan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Karakteristik tersebut dapat dijadikan dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik. Pengertian lebih luas seperti dikemukakan Davidow dan Uttal (1989) bahwa "pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan".

Pelayanan pada pelanggan merupakan aktifitas penghubung pertama dalam rantai aktivitas dalam sistem Total Quality Management. Sejalan dengan hal tersebut, Christopher (dalam Tjiptono, 1992) menyatakan bahwa pelayanan pelanggan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, diaorganisir, untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dalam jangka panjang.

Tidak berbeda dengan konsepsi perusahaan jasa, pelayanan publik dewasa ini pada dasarnya menuntut perubahan dalam orientasi, dimana organisasi publik dituntut memiliki visi dan misi yang jelas dan pasti dalam mewujudkan pelayanan optimal kepada masyarakat. Optimal dalam arti organisasi publik dapat memberikan pelayanan yang telah sesuai atau lebih dari harapan yang ada di masyarakat. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan dalam model pengelolaan pelayanan ini adalah mengenai orientasi pelayanan kepada pemberdayaan. Pemberdayaan dalam hal ini dimaksud sebagai proses transformasi dari berbagai pihak yang mengarah pada saling

menumbuh kembangkan, saling memperkuat, dan menambah nilai caya saing global yang sama-sama menguntungkan (Lukman, 2001:15).

Ketika melihat salah satu fungsi pemerintah sebagai pelayan masyarakat, apabila menginginkan kinerja layanan (publik) berjalan "sempurna" maka keniscayaan jika organisasi publik juga mentransfermasi budaya kualitas. Untuk pelayanar birokrasi yang bersifat tidak dapat dikecualikan, serta memiliki keterkaitan, keterikatan dan kedekatan dengan masyarakat. Maka kualitas pelayanan organisasi lebih dapat dipengaruhi secara praktis melalui dimensi internal organisasi daripada eksternal.

Dengan jiwa dan falsafah bahwa kualitas layanan adalah awal dari sebuah pembelian produk (pelayanan provit), dan layanan organisasi publik merupakan awal dari pemberdayaan (pelayanan non provit) perlu dikenali bahwa alur pelayanan dapat dibagi menjadi:

- a. Pelayanan internal : bahwa dalam organisasi terdapat proses pelayanan yang meliputi :
  1. Pelayanan vertikal, yakni pelayanan pimpinan atau manajemen kepada unit atau anggota organisasi.
  2. Pelayanan horisental dan diagonal yakni pelayanan dari unit atau anggota organisasi kepada unit atau anggota organisasi yang lain
- b. Pelayanan eksternal yakni pelayanan organisasi kepada masyarakat atau diluar organisasi (pelanggan/klien) yang dapat dibedakan :
  1. Pelayanan makro atau managerial yakni pelayanan dari organisasi kepada masyarakat di luar organisasi yang tampilannya dapat diukur dari kualitas manajemen oganisasi yang bersangkutan.
  2. Pelayanan mikro dan front liner yakni pelayanan organisasi kepada masyarakat di luar organisasi yang tampilannya dapat diukur dari kualitas tampilan fisik (*physical appearance*) (Lukman, 2001:11).

Dari pendapat diatas dapat dimangerti dari sudut pandang apapun, baik dari sudut pandang pelayanan internal maupun dari eksternal, tetap dipandang penting

untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, dalam rangka menjadikan pemerintah sebagai organisasi yang mempunyai produktifitas dan provitabilitas yang tinggi.

## 2.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam usaha untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini sangat penting terutama bagi pelayanan publik. Pada kondisi persaingan sempurna, dimana pelanggan mampu memilih di antara beberapa alternatif pelayanan dan memiliki informasi yang memadai, kepuasan pelanggan merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan.

Kotler (1997:202) berpendapat bahwa, mereka mendasarkan pilihan pada persepsi mengenai kualitas, nilai dan pelayanan. Sehingga suatu produk barang maupun jasa dapat dikatakan berkualitas jika tercapai kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapan mereka terpenuhi bahkan terlampaui. Kualitas suatu produk telah menjadi harapan dan impian bagi semua orang baik pelanggan maupun produsen. Namun dalam mengukur kualitas pelayanan terutama yang berbentuk jasa jauh lebih sulit daripada mengukur kualitas produk berupa barang, karena kualitas pelayanan lebih banyak ditentukan oleh customer dengan selera dan kepentingan yang berbeda. Vincent Gaspersz (2002:2) memberikan 10 dimensi karakteristik atau yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan jasa, yaitu :

- a. Ketepatan waktu pelayanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses;
- b. Akurasi pelayanan, berkaitan dengan keakuratan pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, berkaitan dengan perilaku orang-orang yang berinteraksi langsung kepada pelanggan eksternal;
- d. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal (masyarakat);

- e. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer dan lainnya;
- f. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas pendukung;
- g. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan features dari pelayanan, dll;
- h. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus;
- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan petunjuk panduan lainnya;
- j. Atribut pendukung pelayanan, dapat berupa lingkungan, kebersihan dan ruang tunggu.

Kesemua dimensi di atas apabila dihubungkan dengan keberadaan pegawai sebagai salah satu unsur penting manajemen maka diperlukan kriteria untuk membentuk tolok ukur kualitas pelayanan publik dengan melihatnya dalam sepuluh (10) dimensi (Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono, 2005:132-133) yaitu sebagai berikut :

- a. Reliabilitas, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti bahwa perusahaan memberikan jasanya secara tepat sejak saat pertama (*right the first time*) selain itu juga bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalkan menyampaikan jasanya sesuai jadwal yang disepakati.
- b. Responsivitas, yaitu kemauan dan kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan.
- c. Kompetensi, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- d. Akses, meliputi kemudahan untuk ditemui dan dihubungi. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi yang tersedia dan lain-lain.

- e. *Courtesy* (kesopanan), meliputi sikap, sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact person* (contoh : resepsionis).
- f. Komunikasi, artinya mereka memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan suara pelanggan.
- g. Kredibilitas, sikap jujur dan dapat dipercaya, kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact person*, dan interaksi dengan pelanggan.
- h. *Security* (keamanan), yaitu rasa aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, aspek ini meliputi keamanan fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial safety*) dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- i. *Understanding* atau *knowing the customers*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- j. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa.

Dari sepuluh dimensi karakteristik di atas untuk menilai kualitas jasa, Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2005:132-133) ternyata kemudian hanya membedakan menjadi lima (5) dimensi karena sepuluh karakteristik di atas, kesannya saling tumpang tindih. Kelima dimensi tersebut yaitu :

- a. *Tangibles* (bukti langsung), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b. *Reliability* (keandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), kemauan untuk membantu konsumen, bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
- e. *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pelayanan dikatakan berkualitas apabila sudah memenuhi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangan antara aktual pelayanan dengan harapan pelanggan.

### 2.3 Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan merupakan titik tuju perkembangan administrasi negara Indonesia, yang saat ini sedang dalam proses revitalisasi. Birokrasi dituntut untuk memaksimalkan segala potensi yang dimiliki dalam upaya mencapai citra positif melalui pelaksanaan pelayanan yang berorientasi pada masyarakat. Citra positif tersebut dapat dicapai apabila setiap pelanggan (masyarakat) dipandang sebagai orang yang teramat penting untuk dipenuhi keinginannya.

Day (dalam Tjiptono, 1996:146) mengemukakan tentang definisi kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

“Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksiesuaian / diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan serta hal pemakaiannya”.

Sedangkan Engel (dalam Tjiptono, 1996:146) mengatakan bahwa “kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (out come) sama atau melebihi harapan pelanggan”.

Dari dua definis diatas, terdapat kesamaan yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan atau hasil yang dirasakan) umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang/jasa). Sedangkan yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

David Osborne dan Peterplastrik, (2001) berpendapat bahwa salah satu strategi yang dapat ditempuh oleh organisasi dalam gemaknya menghadapi perubahan tuntutan dan perkembangan yaitu dengan menetapkan strategi yang berorientasi pada pelanggan. Pada kutub yang ekstrim malah menempatkan pelanggan (masyarakat)

sebagai pengarah organisasi, dikarenakan kepuasan masyarakat akan menjadi salah satu titik keberhasilan yang menjadi orientasi dari organisasi.

Pada organisasi yang langsung berhubungan dengan masyarakat (pelanggan) secara langsung maka diperlukan kualitas pelayanan yang optimal, hal itu dipercaya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, khususnya dalam organisasi yang memproduksi jasa. Salah satu pertimbangan masyarakat dalam membeli jasa adalah masalah keinginan untuk mendapatkan kepuasan optimal. Dengan pelayanan yang optimal maka kepuasan pelanggan akan berlangsung optimal pula. Artinya, produsen dituntut berorientasi pada pelanggan. Ini dapat dicapai dengan perhitungan yang cermat dari sudut pandang pelanggan, bukan dari sudut pandang (produsen)-nya sendiri. dari konsepsi ini dapat ditelaah bahwa orientasi kepada pelanggan dapat tercipta secara baik jika di dalam sumber daya internal organisasi. Dalam arti praktis, pengelola pelayanan publik dapat mewujudkan perilaku yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Dalam prinsip-prinsip Total Quality service (Tjiptono, 2001) dijelaskan bahwa total quality service merupakan suatu pendekatan dalam usaha yang mencoba memaksimalkan kualitas manajemen layanan melalui perbaikan berkesinambungan atas manusia, proses, produk, jasa dan lingkungan. Sistem usaha ini berlandaskan pada usaha mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Karakteristik utama dalam Total Quality Management meliputi:

- a. Fokus pada pelanggan internal dan eksternal.
- b. Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas memiliki komitmen jangka panjang.
- c. Pembuatan keputusan dengan rasional dan ilmiah.
- d. Membutuhkan kerja sama tim.
- e. Memperbaiki proses secara berkesinambungan.
- f. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.
- g. Memberikan kebebasan yang terkendali.

- h. Memiliki kesatuan yang ilmiah.
- i. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

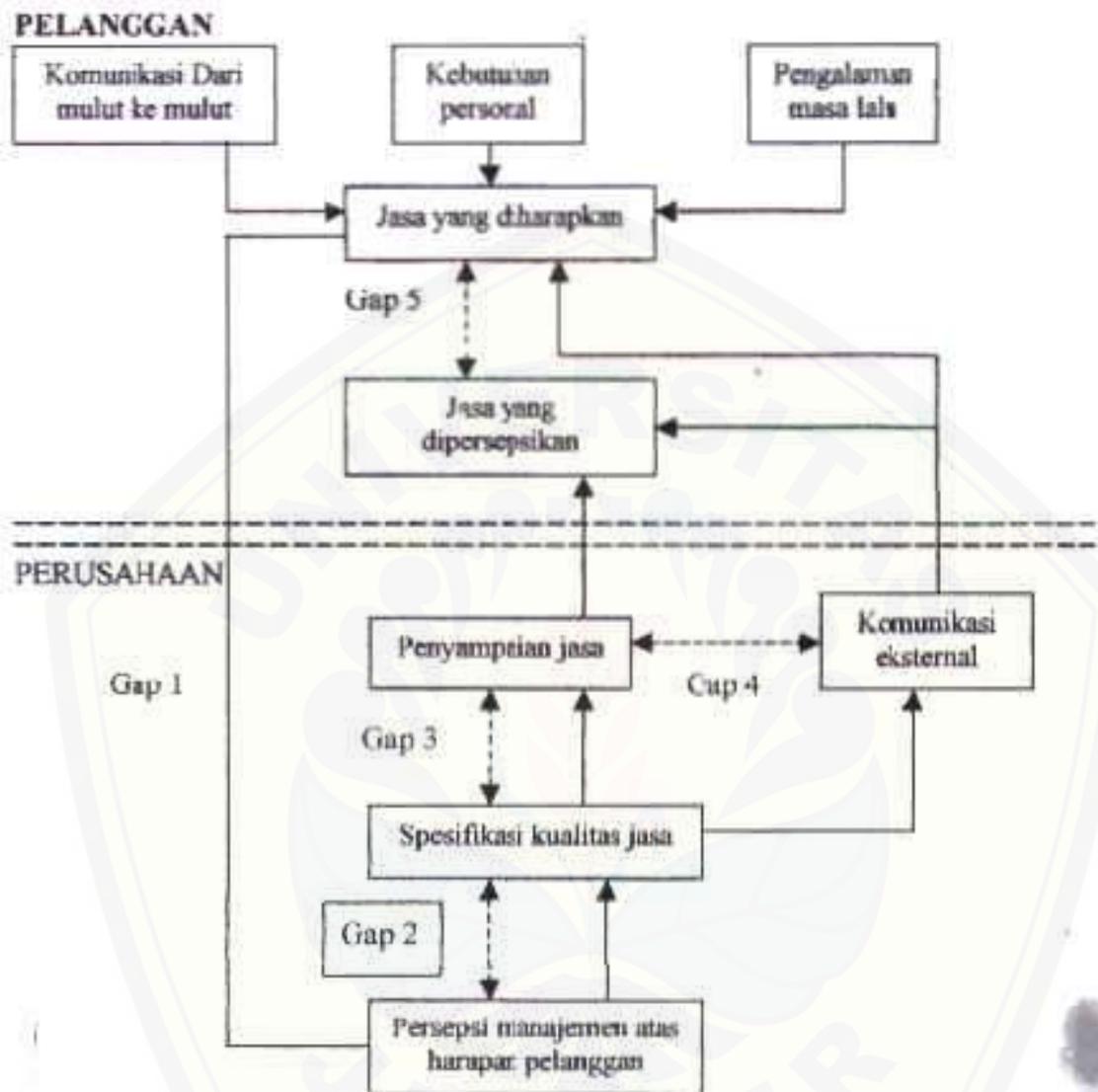
Dimensi kinerja dari birokrasi tidak begitu banyak berbeda dengan konsepsi kinerja sektor lain. Yang berbeda hanya "barang" yang dikelola, birokrasi bertugas mengelola barang publik. Sehingga pada perkembangan kajian mengenai administrasi negara saat ini telah lantang diwacanakan tentang *good governance* dan *reinventing governance*.

Konsepsi Total Quality Management (TQM) juga dapat diterapkan dengan menyesuaikan karakteristik administrasi publik. Artinya, ada upaya transformasi administrasi negara menjadi administrasi yang bersemangat wirausaha. Yang salah satu semangatnya adalah memberikan yang terbaik dan optimal pada pelanggan. Dalam konsepsi TQM yang disebut pelanggan dibedakan dalam dua bentuk yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Disebut pelanggan internal adalah pegawai yang mengkonsumsi kebijakan atau keputusan organisasi untuk dilaksanakan kedalam teknis-teknis tertentu. Sedangkan pelanggan eksternal yaitu pelanggan "murni" yang mengkonsumsi "produk" jasa pelayanan. Kepuasan dua komponen ini menjadi bagian integral yang harus dipenuhi oleh organisasi untuk membentuk suatu dinamika organisasi layanan yang berkualitas optimal (Gaspersz, 2002).

#### 2.4 Model Service Quality

Menurut pendapat Tjiptono (2005:145) model kualitas jasa yang paling terkenal dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithami dan Berry dengan maksud membantu para manajer dalam menganalisa sumber masalah kualitas dan memahami cara memperbaiki kualitas jasa. Berdasarkan pendapat tersebut untuk mengukur kualitas pelayanan di PT. Taspen (Persero) cabang Madiun adalah model *ServQual*.

Delam mengukur kualitas pelayanan terdapat suatu kerangka yang lebih komprehensif dan sistematis untuk menganalisis kualitas jasa yang menggambarkan faktor-faktor inter-organisasi yang dapat mempengaruhi maupun dapat menyebabkan terjadinya kesenjangan yang berkaitan dengan harapan pelanggan. Kualitas jasa sendiri dipengaruhi oleh dua variabel yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Bila terjadi kesenjangan, semakin lebar kesenjangan yang terjadi maka semakin tidak bermutu pelayanan yang diberikan. Model ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk ini banyak dipergunakan untuk menganalisis kesenjangan antara kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan dan dikenal dengan sebutan *Gap Model Analysis*.



Sumber: Parasuraman dalam Tjiptono (2005:146)

Gambar 2.4 : Model Konseptual ServQual

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa jasa yang diharapkan (*expected service*) dipengaruhi oleh komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan personal, pengalaman masa lalu dan juga aktivitas komunikasi. Sementara jasa yang dipersepsikan pelanggan (*perceived service*) merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan aktivitas internal. Persepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan memandu keputusan menyangkut spesifikasi kualitas jasa yang harus diikuti organisasi dan diimplementasikan dalam penyampaian jasa kepada pelanggan.

Menurut model ini terdapat lima gap yang menyebabkan kegagalan dalam penyampaian pelayanan. Kelima gap tersebut adalah :

a. Gap 1

Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen. Manajemen tidak memahami secara benar apa yang diinginkan pelanggan. Faktor-faktor penyebabnya adalah interpretasi yang kurang akurat tentang informasi mengenai ekspektasi pelanggan, tidak adanya kontak informasi ke atas (upward information) dari staf kontak pelanggan ke pihak manajemen dan terlalu banyak jenjang manajerial yang menghambat atau mengubah informasi yang disampaikan dari karyawan kontak pelanggan ke pihak manajemen.

b. Gap 2

Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi jasa. Manajemen benar dalam mengetahui keinginan pelanggan tetapi tidak menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik. Faktor-faktor penyebabnya adalah kesalahan perencanaan atau prosedur perencanaan yang tidak memadai, manajemen perencanaan yang buruk, kurangnya penetapan tujuan yang jelas dalam organisasi, kurangnya dukungan dan komitmen manajemen puncak terhadap perencanaan kualitas jasa dan kekurangan sumber daya.

c. Gap 3

Kesenjangan antara spesifikasi jasa dan penyampaian jasa. Biasanya diakibatkan oleh kelemahan para personil yang tidak terlatih baik dan tidak memenuhi standar pelaksanaan yang spesifik. Ketidakmampuan tersebut dapat dilihat dari kurangnya team-work, tidak adanya kesesuaian antara skill dan pekerjaan, perasaan tertekan, keraguan dalam menjalankan tugas dan timbulnya konflik batin.

d. Gap 4

Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Harapan pelanggan dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh para "wakil" dan iklan

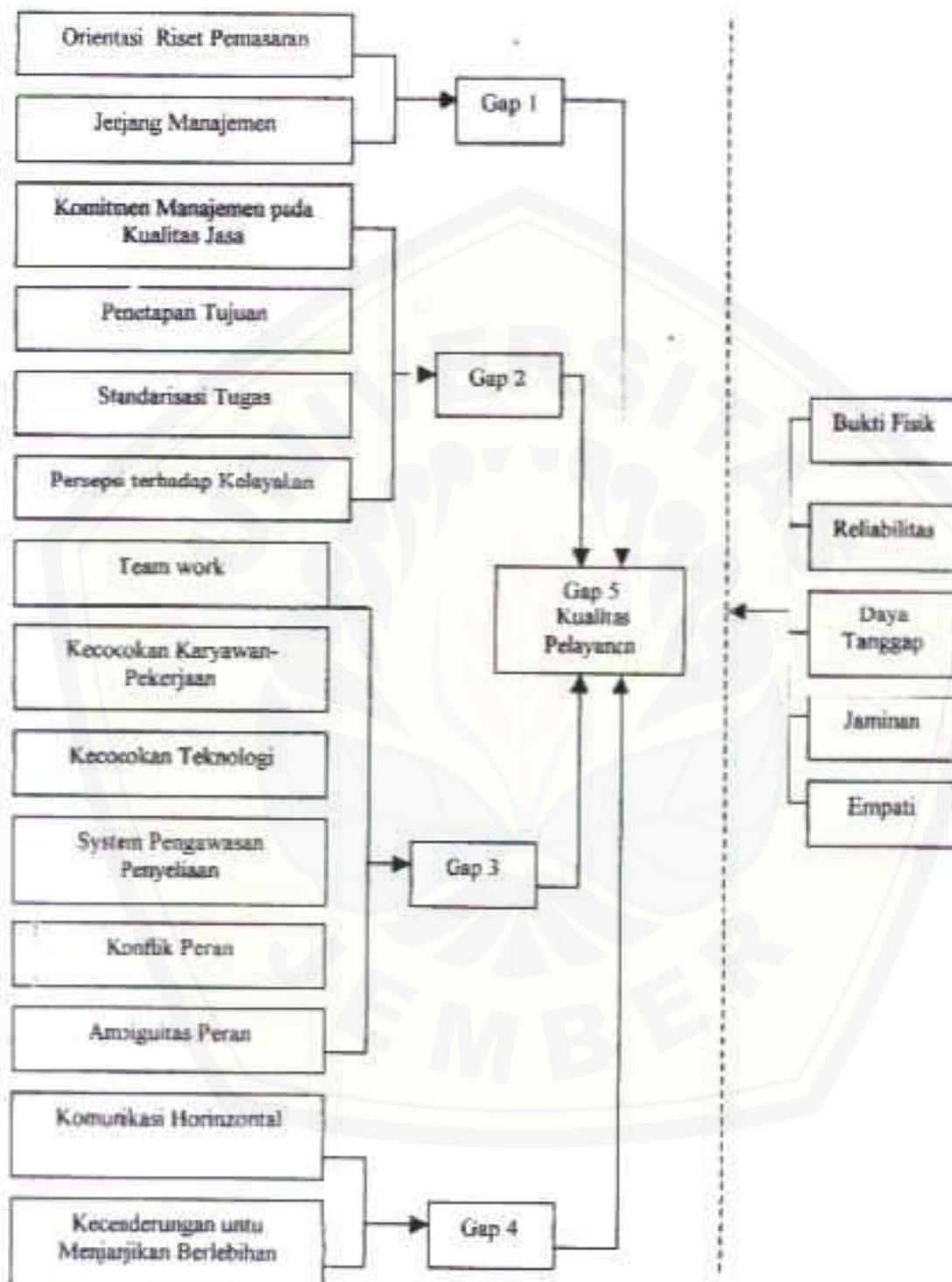
dari manajemen. Dalam kasus ini, terdapat ketidak sesuaian antara janji manajemen dengan kenyataan.

e Gap 5

Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Terjadi bila pelanggan mengukur kinerja perusahaan dengan cara pandang yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas jasa.

Dari kelima gap tersebut yang paling berpengaruh dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan adalah gap kelima yaitu kesenjangan antara jasa yang dirasakan dengan jasa yang diharapkan. Gap kelima ini tidak mudah dihilangkan karena harus menghilangkan kesenjangan kesatu sampai keempat terlebih dahulu.

Dalam perkembangannya kemudian, kelima model gap (kesenjangan) dalam menganalisa kualitas pelayanan tersebut disempurnakan kembali hingga terdapat gambaran mengenai faktor-faktor dari luar dan dalam organisasi yang mempengaruhi setiap kesenjangan atau gap. Gap model ini kiranya dapat membantu dalam menganalisis penyebab terjadinya kesenjangan dan bagaimana mengurangi kesenjangan antara harapan pelanggan dan kualitas pelayanan.



Sumber: Valerie dan Parasuraman dalam tjiptono (2005:150)

**Gambar 2.2: Kesenjangan antara harapan (expected) dan persepsi (perceived)**

Berdasarkan gambar di atas, maka dapat diketahui keterkaitan atau hubungan antara penyampaian pelayanan dengan kualitas pelayanan yang bertitik tolak dari harapan pelanggan. Sejalan dengan hal tersebut maka dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk dalam Tjiptono (2005:156) adalah sebagai berikut:

a. *Tangibles* atau bukti langsung

*Tangibles* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Hal tersebut dapat dilihat secara langsung pada kantor dan instansi pemberi layanan seperti fasilitas fisik; peralatan komunikasi pegawai.

b. *Reliability* atau keandalan

*Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan pegawai memberikan pelayanan yang cepat, segera, akurat dan memuaskan. Dalam hal ini pegawai dituntut untuk tidak menunda-nunda waktu, tanpa penyimpangan bila dikaitkan dengan prosedur serta memenuhi keinginan pelanggan.

c. *Responsiveness* atau daya tanggap

*Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kesanggupan untuk menolong pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Hal ini berkaitan dengan keluhan pelanggan yang harus ditanggapi dengan cepat dan tepat.

d. *Assurance* atau jaminan

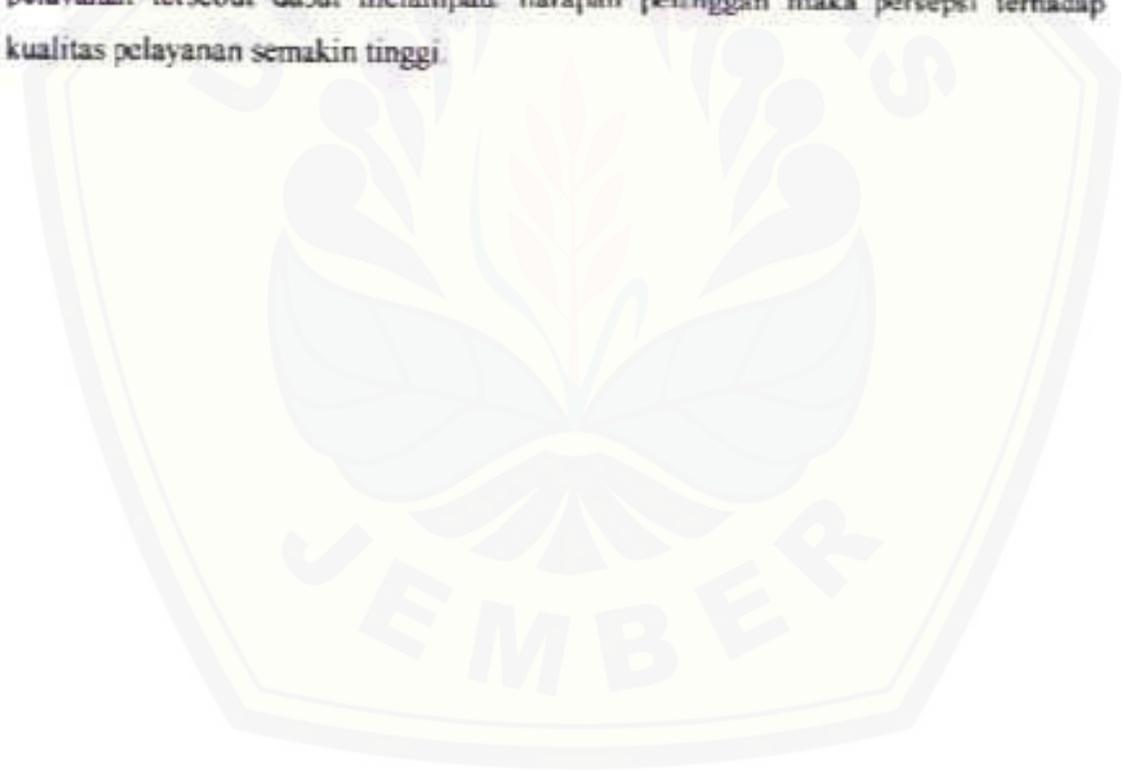
*Assurance* atau jaminan adalah mencakup kemampuan dan keramahan atau sopan santun pegawai dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya dan resiko atau keragu-raguan. Dalam hal ini seorang pegawai harus menguasai kemampuan dan pengetahuan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang diperlukan pelanggan. Selain itu pegawai harus memiliki sikap sopan dan dapat dipercaya oleh pelanggan sehingga mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

e. *Empathy* atau empati

Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini pegawai

harus memahami apa kebutuhan pelanggan dan bersikap adil dalam memberikan pelayanan.

Dari kelima model analisis yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk ini, yang paling berpengaruh dalam menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan adalah kesenjangan kelima, yaitu kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kualitas pelayanan yang dijanjikan oleh pihak yang dilayan. Kesenjangan ini sangat dipengaruhi oleh kesenjangan kesatu sampai dengan keempat. Oleh karena itu, model SERVQUAL, yang didasarkan pada asumsi bahwa pengguna jasa membandingkan kinerja unit pelayanan dengan harapannya. Apabila kinerja unit pelayanan tersebut dapat melampaui harapan pelanggan maka persepsi terhadap kualitas pelayanan semakin tinggi.





### BAB 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu cara dalam memecahkan masalah yang harus dilakukan dengan langkah-langkah yang tepat sesuai dengan ketentuan yang ada. Dengan menggunakan suatu metode ilmiah diharapkan peneliti dapat menggali informasi yang dibutuhkan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti dengan benar (*valid*) dan terpercaya (*reliable*).

Berdasarkan dengan metode penelitian ini, Koentjoroningrat (1997:7) mengemukakan pendapat bahwa "metode adalah cara atau jalan sehubungan dengan upaya ilmiah, maka metode menyangkut cara-cara kerja untuk dapat memahami obyek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan". Sedangkan yang dimaksud penelitian menurut Hadi (1994:4) adalah "usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan, usaha mana dilakukan dengan metode ilmiah". Berpijak pada pendapat di atas maka peneliti menggunakan metode penelitian yang terbagi dalam berbagai konteks berikut ini :

#### 3.1 Tipe Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian, maka tipe penelitian ini adalah penelitian Deskriptif Kuantitatif, sebagaimana yang dikemukakan oleh Danin (2002:42) menyatakan bahwa Penelitian Deskriptif dimaksudkan untuk mendefinisikan suatu situasi atau area populasi tertentu yang bersifat faktual secara sistematis dan akurat. Untuk melengkapi pendapat tersebut, Nasir (1999:63) menjelaskan tentang penelitian deskriptif adalah:

"Suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran / lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki".

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis deskriptif yaitu memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai kualitas pelayanan kepada pensiunan pegawai negeri sipil di PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun. Seperti pendapat Arikunto (2002:213) bahwa, kemudian data yang diperoleh dari kuisioner berbentuk angka-angka dianalisis secara kuantitatif serta data kualitatif yang berbentuk kata-kata merupakan data yang mendukung bagi hal yang sedang diteliti.

### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

#### **3.2.1 Tempat penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan guna menjawab permasalahan yang ada. Penelitian ini dilakukan di PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun dengan pertimbangan lokasi penelitian tersebut mudah dijangkau oleh peneliti dan merupakan kantor Taspen satu-satunya di wilayah karisdanan Madiun.

#### **3.2.2 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian merupakan jangka waktu penelitian, artinya kapan penelitian dilakukan untuk menghasilkan data guna menjawab permasalahan yang ada. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 18 September – 8 November 2006 setiap hari Senin sampai dengan Jumat pada jam 08.00-12.00 WIB.

### **3.3 Identifikasi Variabel**

Variabel dapat dijelaskan sebagai ciri-ciri atau aspek dari fakta sosial yang yang dapat dibuat bervariasi. Menurut Hatch dan Farhady dalam Sugiyono (2006:38) mendefinisikan variabel sebagai atribut seseorang atau objek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek yang lain. Berdasarkan teori dan konsep yang telah dijelaskan sebelumnya, maka variabel yang dipergunakan pada penelitian ini adalah variabel mandiri atau hanya terdiri dari satu variabel yaitu kualitas pelayanan kepada pensiunan pegawai negeri sipil. Menurut Sugiyono (2006:35) sesuai dengan permasalahan deskriptif, dimana permasalahan

deskriptif adalah suatu permasalahan yang tidak membuat perbandingan variabel dan juga tidak mencari hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain. Tetapi hanya mendeskripsikan atau menggambarkan suatu keadaan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dari suatu peristiwa.

### 3.4 Definisi Operasional

Menurut Kentjoroningrat (1997:23) Definisi Operasional adalah daripada mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk itu dengan kata-kata yang membenarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan diuji serta ditentukan kebenarannya oleh orang lain. Dengan demikian definisi operasional adalah penjabaran konsep-konsep yang telah ditentukan sebagai variabel ke dalam pengertian yang lebih konkrit dan menggunakan indikator-indikator variabel yang bersangkutan. Definisi operasional dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana menganalisa kualitas pelayanan yang diberikan PT. Taspen (Perseco) Cabang Madiun kepada pensiunan pegawai negeri sipil. Berdasarkan pada model pengukuran kualitas pelayanan ServQual yang terdiri dari lima dimensi kualitas, maka operasionalisasi konsep kualitas pelayanan terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut :

a. Harapan pelanggan terhadap pelayanan

1) Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*)

Tangibles atau bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan pegawai. Item-itemnya :

- a) Kondisi sarana dan prasarana, seperti : kondisi gedung kantor, kenyamanan ruang kerja, kapasitas areal parkir, dll;
- b) Fasilitas penunjang, seperti : penataan ruang tunggu, kelengkapan sarana komunikasi, dan ruang tenaga administrasi;
- c) Kerapihan pegawai.

## 2) Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Reliability merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan akurat tanpa membuat kesalahan apapun serta tepat waktu. Item-itemnya :

- a) Kecepatan dalam memberikan pelayanan, terdiri atas : penyelesaian proses administrasi dan pemeriksaan lapangan;
- b) Sifat dapat dipercaya adalah kemampuan mewujudkan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan.

## 3) Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berknaan dengan kesediaan dan kemampuan pegawai dalam membantu dan memberikan layanan yang tanggap. Hal ini berkaitan dengan keluhan pelanggan yang harus ditanggapi secara cepat. Item-itemnya :

- a) Kesediaan dan kesiapan pegawai, terdiri atas : ketanggapan pegawai selama proses pelayanan dan merespon keluhan pelanggan;
- b) Kemampuan dalam memberikan informasi yaitu ketersediaan papan pengumuman dan ketepatan informasi yang diberikan oleh pegawai.

## 4) Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Mencakup pengetahuan, kesopanan dan kemampuan pegawai serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Item-itemnya :

- a) Kesopanan dalam pelayanan, seperti : kesopanan (sikap dan tingkah laku) dalam pelayanan.
- b) Pemahaman dan pengetahuan pegawai, seperti: kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam menangani keluhan, kemampuan pegawai dalam memberi rasa aman atau kepercayaan.

## 5) Dimensi Empati (*Empathy*)

Merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memberi perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Item-itemnya :

- a) Perhatian petugas, terdiri dari : pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan dan sikap adil dalam melayani pelanggan;

b) Akses terhadap petugas pelayanan, seperti kemudahan dalam menghubungi petugas selama proses pelayanan.

b. Persepsi pemohon terhadap pelayanan

1) Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*)

*Tangibles* atau bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan pegawai. Item-itemnya :

a) Kondisi sarana dan prasarana, seperti : kondisi gedung kantor, kenyamanan ruang kerja, kapasitas areal parkir, dll;

b) Fasilitas penunjang, seperti : penataan ruang tunggu, kelengkapan sarana komunikasi, dan ruang tenaga administrasi;

c) Kerapihan pegawai.

2) Dimensi Keandalan (*Reliability*)

*Reliability* merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan akurat tanpa membuat kesalahan apapun serta tepat waktu. Item-itemnya:

a) Kecepatan dalam memberikan pelayanan, terdiri atas : penyelesaian proses administrasi dan pemeriksaan lapangan.

b) Sifat dapat dipercaya adalah kemampuan mewujudkan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan.

3) Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan pegawai dalam membantu dan memberikan layanan yang tanggap. Hal ini berkaitan dengan keluhan pelanggan yang harus ditanggapi secara cepat. Item-itemnya :

a) Kesediaan dan kesiapan pegawai, terdiri atas : ketanggapan pegawai selama proses pelayanan dan merespon keluhan pelanggan;

b) Kemampuan dalam memberikan informasi yaitu ketersediaan papan pengumuman dan ketepatan informasi yang diberikan oleh pegawai.

4) Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Menangkap pengetahuan, kesopanan dan kemampuan pegawai serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Item-itemnya :

- a) Kesopanan dalam pelayanan, seperti : kesopanan (sikap dan tingkah laku) dalam pelayanar;
- b) Pemahaman dan pengetahuan pegawai, seperti kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam menangani keluhan, kemampuan pegawai dalam memberi rasa aman atau kepercayaan.

#### 5) Dimensi Empati (*Empathy*)

Merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memberi perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Item-itemnya :

- a) Perhatian petugas, terdiri dari : pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan dan sikap adil dalam melayani pelanggan;
- b) Akses terhadap petugas pelayanan, seperti kemudahan dalam menghubungi petugas selama proses pelayanan.

### 3.5 Operasionalisasi Model ServQual

Seperti yang dijelaskan sebelumnya, bahwa untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun kepada pensiunan pegawai negeri sipil akan digunakan model analisa ServQual dari Parasuraman dkk (dalam Tjiptono, 2005:157). Pengukuran tingkat kualitas layanan dalam model ini didasarkan pada beberapa item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Kesenjangan antara persepsi dan harapan tersebut dilihat berdasarkan lima (5) dimensi kualitas pelayanan yang langsung dapat dinilai oleh pelanggan yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut akan dikembangkan seperangkat item untuk mengetahui harapan dan persepsi pelanggan terhadap suatu pelayanan. Setiap pertanyaan harapan dirumuskan dengan dilengkapi lima kategorisasi jawaban yang disusun berdasarkan urutan skor satu sampai lima (1-5), menurut Sugiyono (2006:107) yaitu :

- a) Sangat tidak setuju = 1
- b) Tidak setuju = 2

- c) Ragu-ragu = 3
- d) Setuju = 4
- e) Sangat setuju = 5

Setiap pertanyaan persepsi dirumuskan dengan dilengkapi lima kategorisasi jawaban yang disusun berdasarkan urutan skor satu sampai lima (1-5), menurut Riduwan (2005:13) yaitu :

- a) Tidak puas (TP) = 1
- b) Kurang puas (KP) = 2
- c) Cukup puas (CP) = 3
- d) Puas (P) = 4
- e) Sangat puas (SP) = 5

Kemudian dari hasil penghitungan tersebut diatas lebih lanjut dilakukan penghitungan total skor dari masing-masing kategorisasi tersebut yang terdiri dari total skor persepsi dan total skor harapan. Dari total skor tersebut kemudian dicari rata-rata dari masing-masing total skor persepsi dan total skor harapan. Menurut Riduwan (2005:15), adapun kategorisasi penilaian tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan, dirumuskan sebagai berikut :

- a) Tidak memuaskan = 0-20
- b) Kurang memuaskan = 21-40
- c) Cukup memuaskan = 41-60
- d) Memuaskan = 61-80
- e) Sangat memuaskan = 81-100

Sedangkan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diterima oleh setiap pelanggan pada setiap dimensi menurut Zeithaml, et al (dalam Tjiptono, 2005:157) dapat dilakukan dengan cara mengurangi total skor persepsi (skor pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan) dengan total skor harapan (skor pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan) sebagaimana rumus berikut :

$$\text{Skor ServQual} = \text{Total Skor Persepsi} - \text{Total Skor Harapan}$$

Hasil pengukuran ServQual ini selanjutnya dapat diinterpretasikan dengan mengacu pada penjelasan berikut :

1. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan angka positif, berarti kualitas pelayanan yang dirasakan melebihi tingkat pelayanan yang diharapkan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan sangat baik.
2. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan diperoleh skor negatif, berarti kualitas pelayanan yang diberikan masih dirasa kurang apabila dibandingkan dengan yang diharapkan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan dapat dikatakan tidak baik.
3. Jika dalam perhitungan selisih skor persepsi dengan skor harapan diperoleh skor nol, berarti kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dikatakan baik.

### 3.6 Penentuan Populasi dan Sampel

#### 3.6.1 Penentuan Populasi

Dalam setiap penelitian ilmiah, penentuan populasi sangat diperlukan karena untuk menentukan besarnya sampel yang akan diambil dan membatasi berlakunya daerah generalisasi. Menurut Arikunto (2002:108) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Dalam penelitian ini, populasi yang diambil adalah seluruh peserta pensiunan pegawai negeri PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun.

#### 3.6.2 Penentuan Sampel

Setelah menentukan populasi, maka langkah selanjutnya adalah menentukan sampel. Singarimbun dan Effendi (1989:108) memberikan pengertian sample adalah bagian dari populasi yang dapat mewakili atau dapat merupakan contoh populasi yang dikaji penelitian.

Teknik sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling* yang menurut Sugiyono (2006:62) adalah teknik penentuan sample

berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Berdasarkan pendapat tersebut maka peneliti menetapkan besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang dengan ketentuan sampel yang diambil adalah sebagai berikut :

1. Para pensiunan pegawai negeri sipil.
2. Pengambilan dana pensiunan dilakukan oleh pensiunan sendiri.

### 3.7 Alat dan Bahan Penelitian

Di dalam penelitian ini, untuk melengkapi pelaksanaan teknik seperti pengumpulan data wawancara dan kuisisioner memerlukan alat dan bahan penelitian agar pada saat dilakukan penelitian tidak membingungkan peneliti.

Alat dan bahan penelitian merupakan semua peralatan yang mendukung penelitian dan sangat diperlukan pada saat pengumpulan data. Alat dan bahan penelitian merupakan hal yang penting. Hal ini dikarenakan, apabila peneliti kurang mempunyai daya ingat yang tajam dan apabila ada catatan penting/catatan tambahan yang perlu dicatat. Seperti pendapat Singarimbun dan Effendi (1989:208), alat dan bahan yang diperlukan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Buku catatan;
- b. Pensil/ bolpoint;
- c. Karet penghapus;
- d. Kuisisioner ekstra, sebagai cadangan apabila rusak;
- e. Stopmap plastik;
- f. Surat ijin survai/keterangan mengacakan penelitian.

Dengan alat dan bahan yang diperlukan di dalam penelitian di atas, peneliti dapat mengumpulkan data dengan baik dan dapat mencatat hal atau catatan penting/tambahan yang perlu dicatat dalam mendukung data-data penelitian.

### 3.8 Prosedur Penelitian

Dalam suatu penelitian, data merupakan suatu hal yang sangat penting karena data akan mempermudah untuk menganalisa suatu masalah. Menurut Sugiyono (2006:201), prosedur penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

#### a. Menentukan Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh peserta pensiunan pegawai negeri sipil di PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun. Sedangkan teknik sampel yang digunakan yaitu *Accidental Sampling* dengan jumlah 100 responden.

#### b. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1) Pengumpulan data primer :

###### a) Teknik Observasi

Merupakan metode pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang akan diselidiki. Seperti yang dikemukakan oleh Hadi (1995:198) sebagai berikut :

“Sebagai metode ilmiah observasi bisa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Dalam arti luas observasi sebenarnya tidak hanya terbatas pada pengamatan yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung”.

Dapat dikatakan bahwa dengan teknik observasi, penulis mengadakan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian, serta mencatat gejala-gejala yang akan diteliti.

###### b) Teknik Wawancara

Di dalam teknik ini, pengumpulan data diadakan dengan menggunakan tanya jawab secara langsung dengan sumbernya. Seperti yang dikemukakan oleh Hadi (1995:192) wawancara adalah :

“Merupakan suatu proses tanya jawab lisan, dalam mana dua orang atau lebih berhadapan secara langsung secara fisik, yang satu dapat

melihat orang lain, mendengar -dengan telinganya sendiri tampaknya merupakan pengumpulan informasi yang langsung tentang beberapa jenis data sosial”.

c) Teknik Kuisioner

Kuisioner merupakan suatu cara untuk mendapatkan data dengan menggunakan pertanyaan secara tertulis kemudian dijawab tertulis pula oleh responden. Menurut Riduwan (2005:25) kuisioner adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain bersedia memberi respon (responden) sesuai dengan permintaan pengguna. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan kuisioner dengan alternatif jawaban yang telah disediakan serta alasan memilih jawaban. Data yang diperoleh melalui pengukurannya menggunakan skala Likert.

2) Pengumpulan data sekunder

a) Studi Kepustakaan

Mempelajari literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian sesuai dengan teori yang ada agar penelitian berjalan dengan konteksnya.

b) Dokumentasi

Peneliti melakukan studi dokumentasi terhadap dokumen tertentu yang berkaitan dengan penelitian. Jadi penggunaan metode pengumpulan data dengan teknik dokumentasi dimaksudkan untuk memperoleh data-data guna menyusun deskripsi wilayah penelitian disamping juga melengkapi analisis data.

c. Menentukan teknik analisis data

Teknik analisa dalam penelitian ini adalah analisa ServQual.

### 3.9 Metode Analisis Data

Analisa data merupakan cara menganalisis data secara lebih runtut agar diperoleh data yang valid. Data yang terkumpul dikerjakan dan diolah sedemikian rupa sampai berhasil mengumpulkan kebenaran-kebenaran yang nantinya akan dapat

dipakai untuk menjawab persoalan yang diajukan dalam penelitian. Menurut Siangarimbun dan effendi (1995:263) menyatakan bahwa, "Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan". Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa SERVQUAL yang menurut Tjiptono (2002:98) bahwa, "Mengukur kualitas berarti mengevaluasi/membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu".

Menurut Parasuraman (dalam Tjiptono, 2004:99) telah dibuat skala multi-item yang diberi nama SERVQUAL, yaitu :

"Alat ini dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan (gab) yang ada di model kualitas jasa. Pengukuran dapat dilakukan dengan skala likert maupun semantic differensial, dimana responden tinggal memilih derajat kesetujuan/ketidaksetujuan atas pernyataan mengenai penyampaian kualitas jasa".

Sedangkan Sugiyono (2004:107) menyatakan bahwa :

"Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian".

$$\text{Skala Likert} = \frac{\text{jumlah nilai item}}{\text{skor ideal}} \times 100$$

Selanjutnya setiap jawaban yang diberikan responden diolah dengan menggunakan skala likert. Hasil dari perhitungan Likert ini kemudian dioperasionalisasikan pada rumus SERVQUAL. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diterima oleh setiap pelanggan yang dapat dilakukan dengan mengurangi total skor persepsi (skor pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan) dengan total skor harapan (skor pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan) sebagaimana rumus berikut :

$$\text{Skor ServQual} = \text{Total Skor Persepsi} - \text{Total Skor Harapan}$$

Langkah-langkah dalam analisis data yaitu :

- a. Setiap jawaban dari angket/kuisisioner dikelompok-kelompokkan menurut item-item dari masing-masing dimensi. Setiap pertanyaan harapan dirumuskan dengan dilengkapi 5 jawaban yang disusun berdasarkan urutan skor 1 (satu) sampai 5 (lima), menurut Sugiyono (2006:107) yaitu :

- |    |                     |     |
|----|---------------------|-----|
| a) | Sangat tidak setuju | = 1 |
| b) | Tidak setuju        | = 2 |
| c) | Ragu-ragu           | = 3 |
| d) | Setuju              | = 4 |
| e) | Sangat setuju       | = 5 |

Setiap pertanyaan persepsi dirumuskan dengan dilengkapi lima kategorisasi jawaban yang disusun berdasarkan urutan skor satu sampai lima (1-5), menurut Riduwan (2005:13) yaitu :

- |    |                  |     |
|----|------------------|-----|
| a) | Tidak puas (TP)  | = 1 |
| b) | Kurang puas (KP) | = 2 |
| c) | Cukup puas (CP)  | = 3 |
| d) | Puas (P)         | = 4 |
| e) | Sangat puas (SP) | = 5 |

Data dari langkah sebelumnya dianalisis dengan rumus Likert yaitu :

$$\text{Skala Likert} = \frac{\text{jumlah nilai item}}{\text{skor ideal}} \times 100$$

- b. Kemudian hasilnya diinterpretasikan sebagai berikut :

- |    |                  |          |
|----|------------------|----------|
| 1) | Tidak memuaskan  | = 0-20   |
| 2) | Kurang memuaskan | = 21-40  |
| 3) | Cukup memuaskan  | = 41-60  |
| 4) | Memuaskan        | = 61-80  |
| 5) | Sangat memuaskan | = 81-100 |

- c. Selanjutnya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diterima oleh setiap pelanggan pada setiap dimensi dapat dilakukan dengan cara mengurangi total skor persepsi dengan total skor harapan. Sebagaimana rumus berikut :

$$\text{Skor ServQual} = \text{Total Skor Persepsi} - \text{Total Skor Harapan}$$

- d. Hasil pengukuran ServQual ini selanjutnya dapat diinterpretasikan dengan mengacu pada penjelasan sebagai berikut :
- 1) Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dan skor harapan menghasilkan angka positif, berarti kualitas pelayanan yang dirasakan melebihi tingkat pelayanan yang diharapkan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan sangat baik.
  - 2) Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan diperoleh skor negatif, berarti kualitas pelayanan yang diberikan dirasa masih kurang apabila dibandingkan dengan yang diharapkan. Dengan demikian tingkat kualitas yang diberikan terhadap pelanggan dapat dikatakan tidak baik.
  - 3) Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan diperoleh skor nol, berarti kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dikatakan baik.

Selanjutnya, untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara menggunakan skor rata-rata yang diperoleh. Berdasarkan hasil perhitungan skor rata-rata setiap dimensi, dapat dilihat dimensi pelayanan mana yang memiliki skor yang paling tinggi. Dimensi pelayanan dengan skor rata-rata tertinggi itulah yang secara spesifik merupakan dimensi pelayanan terpenting dan yang dapat dianggap mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pelanggan.

## BAB 4. HASIL DAN ANALISIS



### 4.1 Hasil Penelitian

#### 4.1.1 Gambaran Umum PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun

Dengan pemaparan deskripsi lokasi penelitian diharapkan bisa membantu peneliti dalam mengetahui dan sekaligus memahami situasi, kondisi kerja, program kerja, berbagai permasalahan yang dihadapi berikut alternatif dan bahkan juga tantangan serta sekaligus pembenahan akan pelayanan yang diberikan yang semua itu akan mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data-data dan informasi yang terkait dan mendukung penelitian.

Hal ini karena deskripsi lokasi penelitian merupakan sebuah gambaran tentang lokasi/daerah, dimana penelitian ini dilakukan. Sedangkan lokasi penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun yang terletak di Jalan D I Panjaitan No. 7 Madiun khususnya bidang pelayanan.

Berbagai informasi dan data mengenai deskripsi lokasi penelitian yang merupakan gambaran umum tentang organisasi tempat lokasi penelitian ini bisa diperoleh dari berbagai cara, seperti melalui pengamatan / observasi langsung dan melalui data-data sekunder lewat dokumen-dokumen yang dimiliki oleh PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun.

Hal lain dalam deskripsi lokasi penelitian ini juga membantu dalam menjelaskan mengenai sejarah singkat, dasar hukum, visi dan misi organisasi dan data-data pendukung lainnya. Sejarah singkat, dasar hukum, dan visi dan misi PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun dapat dijelaskan sebagai berikut :

##### a. Sejarah Singkat dan Dasar Hukum PT. Taspen (Persero)

PT. Taspen (Persero) atau lebih dikenal dengan Tabungan Asuransi Pegawai Negeri merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan asuransi pegawai negeri dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan pegawai atau peserta dan keluarganya melalui sistem asuransi sosial

negeri. Pemikiran untuk mendirikan dana, Tabungan dan Asuransi Sosial Pegawai Negeri (Taspen) dirintis pada Konferensi Kesejahteraan Pegawai Negeri pada tanggal 25-26 Juli 1960 di Jakarta yang dihadiri oleh semua Kepala Urusan pegawai dari seluruh departemen.

Keputusan Konferensi tersebut secara resmi dituangkan dalam keputusan Menteri Pertama Republik Indonesia No. 338/MP/1960 tertanggal 25 Agustus 1960 yang antara lain menetapkan tentang perlunya pembentukan jaminan asuransi sosial pegawai negeri sebagai bekal bagi pegawai negeri atau keluarganya yang akan mengakhiri pengabdianya kepada negara. Keputusan No. 338/MP/1960 kemudian ditingkatkan menjadi Peraturan Pemerintah No. 9 Tahun 1963 yang mengatur tentang Pembelanjaan Kesejahteraan Pegawai Negeri, dan asuransinya diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1963. Ketika itu PN Taspen memperoleh kantor sendiri di Jl. Merdeka no. 64 Bandung. Adapun proses pembentukan Program pensiun pegawai negeri ditetapkan dengan Undang-undang No. 11 tahun 1956 tentang pembelanjaan pensiun dan Undang-undang No. 11 tahun 1969 tentang pensiun pegawai dan pensiun janda/duda serta Undang-undang No. 8 tahun 1974 tentang Pokok-pokok kepegawaian. Selanjutnya dengan adanya Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 1981 tentang asuransi sosial PNS maka dilakukan proses penggabungan program kesejahteraan pegawai negeri yang terdiri dari Program Tabungan Hari Tua dan Pensiun yang dikelola PT. Taspen.

Taspen didirikan pada tanggal 17 April 1965 dengan Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 1963, dan telah mengalami beberapa kali perubahan. Pada saat berdirinya status Taspen adalah Perusahaan Negara (PN), dan kemudian dikeluarkan Undang-undang No. 9 Tahun 1969 dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. Kep. 740/MK/IV/1970 tertanggal 18 November 1970 status Taspen berubah menjadi Perusahaan Umum (Perum).

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 26 Tahun 1981 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri

menjadi Perusahaan Perseroan atau Persero, maka dengan akta Notaris Ny. Irtas Fatimah, SH, No. 31/1982 didirikan PT. Taspen (Persero).

b. Berdirinya PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun

Sejak berlakunya Surat Keputusan Direks. No. 91/DIR/SK/1989 tentang pembentukan kantor Cabang PT. Taspen (Persero) di wilayah Jawa, Surat Keputusan tersebut merupakan tindak lanjut dari SK Menteri Muda Keuangan No. 161/MMK/1989 tertanggal 24 Agustus 1989, maka dipandang perlu untuk mengatur kembali ketentuan tentang wewenang pengelolaan keuangan kepada pejabat-pejabat Kantor Cabang Utama dan Kantor Cabang PT. Taspen (Persero), maka berdirilah Kantor Cabang PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun.

Didalam mendirikan perusahaan secara tidak langsung lokasi mempengaruhi proses perkembangan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Untuk itu dalam penetapan lokasi ini PT. Taspen (Persero) yang bergerak dalam bidang jasa perlu mempertimbangkan lokasi kantor. Sehingga dalam menetapkan lokasi kantor diharapkan dapat memenuhi syarat-syarat dan kriteria-kriteria yang dapat meningkatkan pelayanan. Adapun syarat-syarat tersebut antara lain :

1. Lokasi mudah terjangkau oleh peserta. Hal ini dimaksudkan bahwa lokasi kantor PT. Taspen mudah dijangkau oleh para peserta baik dengan menggunakan kendaraan umum maupun kendaraan pribadi.
2. Mempunyai tempat parkir yang luas. Karena pengurusan Surat Permohonan Pembayaran Pensiun setiap hari cukup tinggi, maka disesuaikan dengan tingkat kehadiran peserta dalam mengurus haknya tersebut, maka diharapkan peserta dapat memarkir kendaraan didalam lokasi perkantoran dengan tertib.
3. Merupakan jalan protokol. Maksudnya adalah bahwa lokasi kantor dekat dengan jalan yang dilewati kendaraan umum, mudah dicari. Sehingga para peserta Taspen yang ingin datang ke kantor tidak kesulitan.
4. Lokasi kantor tidak rawan banjir.

PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun mempunyai beberapa tujuan, salah satunya adalah memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada setiap peserta yang berasaskan tepat orang, tepat waktu, tepat jumlah dan tepat tempat dengan sikap pelayanan yang sopan, sabar, manusiawi dan sederhana karena para peserta Taspen yang dilayani adalah orang lanjut usia yang telah bertahun-tahun mengabdikan diri kepada bangsa dan negara. PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun merupakan Kantor Cabang dengan Tipe B, mempunyai wilayah kerja meliputi :

1. Wilayah Kerja Kota Madiun
  2. Wilayah Kerja Kabupaten Madiun
  3. Wilayah Kerja Kabupaten Magetan
  4. Wilayah Kerja Kabupaten Ngawi
  5. Wilayah Kerja Kabupaten Ponorogo
  6. Wilayah Kerja Kabupaten Pacitan
- c. Visi dan Misi PT. Taspen (Persero)
- 1) Visi PT. Taspen (Persero) adalah Taspen menjadi perusahaan pengelola dana pensiun dan THT berkelas dunia yang bersih, sehat, dan benar dengan pelayanan yang tepat orang, tepat waktu, tepat jumlah, tepat tempat, dan tepat administrasi
  - 2) Misi PT. Taspen (Persero) adalah mewujudkan hari-hari yang indah bagi peserta melalui pengelolaan dana pensiun dan THT secara professional dan akuntabel dengan berlandaskan etika dan integritas yang tinggi.

#### 4.1.2 Struktur Organisasi PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun

Dalam mencapai keefektifan kerja karyawan, peranan struktur organisasi sangat menunjang tercapainya tujuan PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun juga mempunyai struktur organisasi yang tersusun rapi dan teratur sehingga terlihat jelas tugas-tugas dan tanggung jawab bagi masing-masing bagian.

Struktur organisasi PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun adalah berbentuk organisasi garis dan staf (line and staff organization). Struktur organisasi PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun dapat dilihat pada gambar seperti di bawah ini :



Sumber : Data Sekunder PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun

Dari gambar struktur organisasi PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun di atas, dapat dijelaskan bahwa susunan organisasinya yaitu terdiri dari :

- a. Kepala Cabang
- b. Kepala bidang pelayanan, membawahi :
  - 1) Kepala seksi penetapan klim yang mempunyai bawahan sebagai pelaksana tugas.
  - 2) Kepala seksi peserta dan pemasaran yang mempunyai bawahan sebagai pelaksana tugas.
- c. PJ Kepala bidang personalia dan umum, membawahi :
  - 1) Kepala seksi umum yang mempunyai bawahan sebagai pelaksana tugas.
  - 2) Kepala seksi personalia yang mempunyai bawahan sebagai pelaksana tugas.
- d. Kepala bidang keuangan, membawahi :
  - 1) Kepala seksi keuangan yang mempunyai bawahan sebagai pelaksana tugas.
  - 2) Kepala seksi administrasi keuangan yang mempunyai bawahan sebagai pelaksana tugas.
- e. Kepala bidang sistem informasi yang mempunyai bawahan sebagai pelaksana tugas.
- f. Pengendalian fungsional.

Tugas pokok dan fungsi pada masing-masing bagian di PT. Taspen (Persero) di atas, dapat dijelaskan lebih rinci seperti berikut :

1. Kepala Cabang  
Kepala cabang sebagai pimpinan tertinggi pada kantor cabang. Adapun tugas dan tanggung jawabnya adalah :
  - a. Membantu Direksi serta bertanggung jawab atas pelaksanaan seluruh kegiatan operasional di kantor cabang.
  - b. Bertindak untuk dan atas nama Direksi dalam melaksanakan operasional kantor cabang serta mengikat kantor cabang dengan pihak lain atas persetujuan Direksi PT. Taspen (Persero);

- c. Membantu menjabarkan kebijaksanaan perusahaan yang menyangkut kegiatan kantor cabang;
  - d. Memberikan pengarahan dan pembinaan kepada jajaran dibawahnya yang menjadi tanggung jawabnya;
  - e. Bertanggung jawab terhadap pembinaan usaha kecil dan koperasi di unit kerjanya;
  - f. Bertindak atas nama Direksi, selaku Manajemen kantor cabang melaksanakan tugas yang dapat mendukung system Mutu Pelayanan demi kepuasan peserta dengan melaksanakan :
    - a) Tinjauan Manajemen
    - b) Audit Mutu Internal
    - c) Tindakan Koreksi dan Pencegahan
    - d) Kontrol Dokumen dan Data
    - e) Teknik Statistik
    - f) Pengendalian Catatan Mutu
  - g. Bertanggung jawab terhadap penyelesaian dan pencatatan identifikasi masa ah yang berkaitan dengan mutu;
  - h. Melaksanakan tugas/kebijaksanaan lain yang dibebankan oleh Direksi;
  - i. Bertanggung jawab atas penilaian, pembinaan, dan peningkatan mutu pegawai yang berada di unit kerjanya.
2. Kepala Bidang Pelayanan
- a. Membantu atasan dalam mengkoordinasikan system penelitian perhitungan dan pembayaran santunan Tabungan Hari Tua (THT) dan Pensiunan di Kantor Cabang;
  - b. Menyelenggarakan kegiatan-kegiatan pelayanan Dwi Program Taspen;
  - c. Memberikan penjelasan-penjelasan kepada pensiunan;
  - d. Menyetujui keabsahan dan kelengkapan dokumen pengajuan SPP klim;
  - e. Menyelenggarakan kegiatan penelitian perhitungan dan pembayaran santunan Tabungan Hari Tua (THT) dan pensiunan di Kantor Cabang;

- f. Melaksanakan penelitian pembinaan dan peningkatan mutu pegawai di unit kerjanya;
  - g. Membuat laporan berkala kepada Kepala Cabang.
3. Kepala Seksi Penetapan Klim
- a. Menyiapkan data untuk melaksanakan administrasi dan penelitian persyaratan permohonan pembayaran Program Tabungan Hari Tua (THT) dan pensiunan;
  - b. Meneliti keabsahan lebih lanjut terhadap SP4, THT dan mengusulkan SK Janda/Duda/Yatim/Piatu serta menetapkan besarnya santunan SP4, THT yang dibayarkan;
  - c. Melaksanakan penelitian, pembinaan dan peningkatan mutu pegawai yang berada di unit kerjanya;
  - d. Melaksanakan kegiatan seksi penetapan klim kepada Kepala Bidang Pelayanan;
  - e. Menyelenggarakan hubungan ke dalam dengan unit kerja di lingkungan PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun dan keluar dengan instansi luar yang terkait dengan kegiatan bidang pelayanan;
  - f. Membuat laporan berkala kepada Kepala Bidang Pelayanan.
4. Kepala Seksi Peserta dan Pemasaran
- a. Menyelenggarakan penelitian, administrasi, evaluasi dan pemeliharaan surat pembayaran pensiun dan THT;
  - b. Membayar perhitungan sesuai dengan penetapan tabel dan faktor-faktor komponen yang mempengaruhi sebagai dasar pembayaran klim dan melakukan penyesuaian perhitungan THT dan Pensiun (bila ada);
  - c. Menyelenggarakan hubungan ke dalam dengan unit kerja yang ada dalam lingkungan PT. Taspen (Persero) dan keluar dengan instansi luar yang terkait dengan kegiatan administrasi peserta;
  - d. Meneliti dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan seksi daftar peserta dan pemasaran kepada Kepala Bidang Pelayanan;

- e. Melaksanakan penelitian, pembinaan dan peningkatan mutu pegawai yang berada di unit kerjanya.
5. Kepala Bidang Keuangan
    - a. Membantu atasan dalam mengkoordinasikan dan menyelenggarakan administrasi keuangan dan keluar masuknya kas (cash flow);
    - b. Mempersiapkan penyediaan dana untuk Dwi Guna Program Taspen dan pembayaran lainnya;
    - c. Menyusun penarikan/penyetoran dan sesuai kebutuhan kantor cabang dan mengesahkan pembayaran rutin dan pembayaran santunan Dwi Guna Taspen;
    - d. Membuat, menerima dan menyusun rancangan SPJP2P Dapem dari bendaharawan pensiunan;
    - e. Mengawasi, menyelenggarakan dan menyusun kegiatan penerimaan dan pengeluaran kantor cabang;
    - f. Melaksanakan penilaian, pembinaan dan peningkatan mutu pegawai di unit kerjanya.
  6. Kepala Seksi Keuangan
    - a. Mempersiapkan penyediaan dana yang cukup untuk membayar klaim dan pembayaran lainnya;
    - b. Melakukan verifikasi sebagai pra audit terhadap transaksi keuangan perusahaan di kantor Cabang;
    - c. Menerima dan mengeluarkan uang sesuai dengan bukti yang telah disahkan otorisator;
    - d. Mengawasi penyelenggaraan dalam seksi keuangan kepada Kepala Bidang Keuangan;
    - e. Melaksanakan penilaian, pembinaan dan peningkatan mutu pegawai di unit kerjanya.
  7. Kepala Seksi administrasi Keuangan
    - a. Menyiapkan dana untuk keperluan administrasi dan menyusun laporan keuangan Kantor Cabang;

- b. Melakukan rekonsiliasi bank dan pengecekan terhadap pembukuan Dwi Program Taspen;
  - c. Melaksanakan penilaian, pembinaan dan peningkatan mutu pegawai di unit kerjanya;
  - d. Mengawasi penyelenggaraan kegiatan dalam seksi administrasi keuangan kepada Kepala Bidang Keuangan.
8. Kepala Bidang Personalia dan Umum
- a. Melaksanakan kegiatan kesekretariatan, kehumasan dan kearsipan di Kantor Cabang;
  - b. Membantu atasan dalam mengkoordinasikan kegiatan di bidang umum;
  - c. Mengesahkan daftar gaji, tunjangan dan potongan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
  - d. Mengawasi penyelenggaraan administrasi di bidang Persalia dan Umum kepada Kepala Cabang;
  - e. Melaksanakan penilaian, pembinaan dan peningkatan mutu pegawai di unit kerjanya.
9. Kepala Seksi Personalia
- a. Menyiapkan data untuk menyelenggarakan administrasi personalia serta menetapkan pemberian fasilitas bagi para pegawai dan keluarganya;
  - b. Menyiapkan dan menjamin kerahasiaan data/dosir pegawai;
  - c. Menyelenggarakan pendidikan dan latihan serta pembinaan mental pegawai yang ada di Kantor Cabang;
  - d. Mengawasi penyelenggaraan kegiatan dalam seksi Personalia kepada Kepala Bidang Personalia dan Umum;
  - e. Melaksanakan penilaian, pembinaan dan peningkatan mutu pegawai di unit kerjanya;
  - f. Membuat laporan berkala kepada kepala bidang personalia dan umum.

#### 10. Kepala Seksi Umum

- a. Melaksanakan kegiatan kesekretariatan, kehumasan dan kearsipan di Kantor Cabang;
- b. Melaksanakan pemeliharaan, perawatan dan perbaikan peralatan mekanik termasuk mengamankan dokumen milik perusahaan;
- c. Mengadakan penggandaan, penyimpanan inventaris, distribusi dan pemeliharaan perlengkapan atas peralatan kantor;
- d. Melaksanakan penilaian, pembinaan dan peningkatan mutu pegawai di unit kerjanya;
- e. Mengawasi penyelenggaraan kegiatan di unit kerjanya kepada kepala cabang;
- f. Membuat laporan berkala kepada kepala cabang.

#### 11. Kepala Bidang Sistem Informasi

- a. Mengkoordinasikan pengolahan data, pengadministrasian dan memelihara data serta Dwi Program Taspen dengan menggunakan komputer;
- b. Menyelenggarakan hubungan di lingkungan PT. Taspen (Persero) dan keluar dengan instansi luar yang berkaitan dengan kegiatan pengolahan data;
- c. Membantu menyelesaikan masalah yang timbul dalam pengolahan data;
- d. Melaksanakan penilaian, pembinaan dan peningkatan mutu pegawai di unit kerjanya;
- e. Mengawasi penyelenggaraan kegiatan di unit kerjanya kepada kepala cabang;
- f. Membuat laporan berkala kepada kepala cabang.

#### 4.1.3 Tata Kerja

Mengutamakan pelayanan umum adalah usaha yang dilakukan oleh PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun sebagai perusahaan jasa. Lingkup usaha PT. Taspen (Persero) adalah dalam bidang asuransi sosial seperti yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah No. 26 Tahun 1981, bab 2 pasal 2 yaitu maksud dan tujuan didirikannya PT. Taspen (Persero) adalah untuk menyelenggarakan Asuransi Sosial termasuk Dana Sosial dan Tabungan Hari Tua Pegawai Negeri Sipil dengan tujuan

"Meningkatkan nilai santunan dan kualitas pelayanan Asuransi dan Pensiun pada Peserta", dapat dicapai melalui :

1. Penyerahan santunan tepat orang, tepat waktu, tepat jumlah, dan tepat tempat.
2. Meningkatkan rentabilitas, likuiditas dan solvabilitas perusahaan.
3. Penerapan teknologi canggih.

Kincian kegiatan yang dilakukan oleh PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun adalah sebagai berikut :

a. Program Pensiun

Pensiun adalah penghargaan atas jasa-jasa selama bertahun-tahun bekerja dalam dinas pemerintah dan setelah memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh pensiun yang merupakan jaminan hari tuanya (diberikan setiap bulan). Dasar penyelenggaraan Program Pensiun adalah Undang-undang No. 11 tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai. Pegawai Negeri Sipil yang mendapatkan hak pensiun sesuai dengan pasal 10 Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 1981 adalah :

1. Peserta atau pegawai negeri sipil.
2. Janda/Duda penerima pensiun.
3. Yatim/Piatu dari peserta dan Yatim/Piatu dari penerima pensiun.
4. Orang tua dari peserta yang meninggal dunia, tidak meninggalkan Janda/Duda/Anak Yatim/Piatu yang berhak menerima pensiun.

Kewajiban dan jenis program pensiun adalah sebagai berikut :

1. Kewajiban Calon Penerima/peserta pensiun adalah :

a. Membayar premi/iuran

Setiap bulan dikenai 4,75 % dari penghasilan sebulan berdasarkan Keppres No. 8 tahun 1977.

b. Data Peserta Keluarga

Menyampaikan data diri dan keluarganya (Istri/Suami/Anak) dan perubahan status keluarga serta keterangan lain yang diperlukan.

c. Mutasi dari Pensiunan

Penerima pensiun wajib lapor atau memberikan keterangan mengenai :

- 1) Istri/Suami/Anak yang meninggal dunia
- 2) Terjadi perubahan status/susunan keluarga
- 3) Pindah kantor bayar
- 4) Pindah alamat

2. Hak Peserta

a. Pembayaran pensiun pertama dan pensiun bulanan

Pensiun sendiri yang diberikan ketika PNS/Pejabat Negara berhenti dengan hak pensiun dan pembayarannya bersamaan dengan pemberian hak THT. Sedangkan pensiun bulanan adalah pensiun yang dibayarkan pada setiap bulan melalui kantor bayar pensiun yang ditunjuk.

b. Pensiun terusan

Merupakan pensiun almarhum/almahumah yang meninggal dunia diteruskan kepada isteri/suami/anak sebesar pensiun yang diterima almarhum/almahumah semasa hidup, dalam jangka waktu tertentu.

- Untuk pensiun PNS/Pejabat Negara/Tunjangan Veteran 4 bulan berturut-turut.
- Untuk pensiun Duta Besar 2 bulan berturut-turut.
- Untuk pensiun ABRI 6 bulan berturut-turut. Bila ada bintang jasa (gerilya, sewindu dan kartika ekapaksi) selama 12 bulan berturut-turut.

c. Uang duka wafa:

Diberikan kepada isteri/ suami/anak/ahli waris yang ditunjuk karena pensiunan meninggal dunia sebanyak tiga kali penghasilan terakhir.

d. Pensiun bagi Janda/Duda/Anak

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

- e. Uang kekurangan pensiun (UKP)  
kekurangan pensiun yang belum dibayarkan kepada penerima pensiun akibat penyesuaian pensiun pokok, penyesuaian table, adanya pangkat pengabdian karena penerbitan SK terlambat, dsb.
- f. Pensiunan lanjutan  
Uang pensiun lanjutan akibat berpindahan kantor bayar antar Kantor Cabang PT. TASPEN (PERSERO)

### 3. Jenis Pensiun

Dapat dibedakan menjadi lima macam :

- a. Pensiun Diri Sendiri  
Diberikan kepada pegawai negeri sipil yang telah diberhentikan dengan hormat dengan hak pensiun termasuk tunjangan perintis PKRI/KNIP dan tunjangan Veteran.
- b. Pensiun Janda/Duda  
Diberikan kepada Janda/Duda Pegawai Negeri Sipil/pejabat negara atau Pensiunan Pegawai Negeri/ Pejabat negara yang meninggal dunia termasuk tunjangan Veteran dan tunjangan Janda/Duda Perintis Pergerakan kebangsaan Kemerdekaan R/KNIP.
- c. Pensiun Anak Yatim/Piatu/Yatim Piatu  
Pensiun Janda/Duda yang diberikan kepada anak Yatim/Piatu/YatimPiatu Pegawai Negeri/Pejabat negara yang meninggal dunia, karena tidak ada Janda/Duda yang berhak menerima pensiun atau karena pensiun Janda/Duda kawin/meninggal.
- d. Pensiun Orang Tua  
Diberikan kepada orangtua kandung atau orang tua angkat dari pegawai negeri atau calon pegawai yang meninggal dunia tanpa meninggalkan Janda/Duda/Anak yang berhak menerima pensiun Janda/Duda.

e. Uang Tunggu

Bagian gaji yang diterima seorang pegawai negeri sipil yang diberhentikan dari jabatan Pegawai Negeri dengan hak menerima uang tunggu. Uang tunggu diberikan paling lama satu tahun dan dapat diperpanjang tiap-tiap kali, paling lama satu tahun dan seluruhnya tidak boleh lebih dari lima tahun.

b. Program Tabungan Hari Tua (THT)

Program THT merupakan suatu program asuransi yang terdiri dari Asuransi Dwi Guna yang dikaitkan dengan usia pensiun dan asuransi kematian. Asuransi Dwi Guna adalah jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan bagi peserta pada saat berhenti bekerja atau kepada ahli warisnya pada saat peserta meninggal dunia. Asuransi Kematian adalah jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan kepada peserta apabila istri/suami/anak meninggal dunia atau kepada ahli waris apabila peserta meninggal dunia. Sedangkan tujuan program THT adalah meningkatkan kesejahteraan pegawai negeri sipil (PNS) dan keluarganya dengan memberikan jaminan keuangan pada waktu mencapai usia pensiun atau bagi ahli warisnya (istri/suami/anak orang tua) pada waktu peserta meninggal dunia sebelum usia pensiun.

Peserta Program THT adalah :

- a. Pegawai Negeri Sipil (pusat dan daerah tidak termasuk PNS yang ada di lingkungan Departemen Hankam).
- b. Pejabat Negara (Eksekutif dan Legislatif).
- c. Pegawai Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah.

Kewajiban dan hak program peserta THT adalah sebagai berikut :

1. Kewajiban dari peserta program THT adalah :
  - a. Peserta wajib membayar iuran/premi sebesar 3,25 % dari penghasilan sebulan (Gaji pokok + Tunjangan Istri + Tunjangan Anak) dipotong secara teratur langsung dari gaji peserta setiap bulan. Kewajiban ini dimulai pada bulan pertama menerima gaji sebagai pegawai bulanan organik atau calon pegawai dan berakhir pada bulan yang bersangkutan berhenti sebagai peserta.

- b. Setiap peserta wajib memberikan keterangan mengenai data dirinya beserta seluruh anggota keluarganya.
2. Hak-hak Peserta Program THT adalah :
- a. Peserta berhenti mencapai usia pensiun  
Pada saat seperti ini yang bersangkutan menerima sejumlah THT secara lumpsum.
  - b. Peserta keluar  
Peserta yang diberhentikan secara tidak hormat atau berhenti karena sebab lain, maka yang bersangkutan menerima sejumlah uang nilai tunai THT.
  - c. Peserta meninggal dunia  
Peserta meninggal dunia sebelum mencapai usia pensiun, maka keluarganya atau ahli warisnya akan menerima sejumlah THT ditambah dengan santunan asuransi kematian.
  - d. Keluarga peserta meninggal dunia
    - 1) Bagi keluarga peserta (suami/istri/anak) meninggal dunia, maka dibayarkan santunan uang asuransi kematian.
    - 2) Bagi pensiun pegawai negeri sipil dan keluarganya meninggal dunia, maka dibayarkan santunan uang asuransi kematian.

#### 4.1.4 Keadaan Pegawai PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun

Aparatur adalah para pegawai atau karyawan yang berada dalam organisasi yang mempunyai peranan penting dalam menentukan langkah organisasi. Tanpa adanya pegawai/karyawan maka semua unsur yang berada dalam organisasi tidak akan bisa berjalan dengan baik dan tidak dapat mencapai visi, misi serta tujuan dari organisasi tersebut. Karena itu menjadi sebuah hal penting untuk mengetahui keadaan karyawan PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun pada umumnya dan bidang pelayanan pada khususnya.

PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun memiliki karyawan sebanyak 39 orang, sedangkan formasi dan karyawan PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun berdasarkan rekapitulasi bulan juli tahun 2006 terlihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.1 Komposisi Karyawan PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun berdasarkan tingkat jabatan

No.	Keterangan	Jumlah	Prosentase
1.	Pejabat	12	30,76
2.	Pegawai Administrasi	20	51,28
3.	Satpam	7	17,94
Total		39	100

*Catatan : Pejabat adalah kepala bagian yang membawahi pegawai-pegawai lainnya.*

Sumber : Data sekunder PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun

Dari tabel di atas, bisa diketahui bahwa jumlah karyawan PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun berdasarkan tingkat jabatan yang paling tinggi yaitu pejabat sebanyak 12 orang atau sebesar 30,76%, pegawai administrasi sebanyak 20 orang atau sebesar 51,28 %. Sedangkan yang paling rendah yaitu satpam sebanyak 7 orang atau sebesar 17,94 %. Kemudian selain berdasarkan tingkat jabatan, komposisi karyawan PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun dapat dilihat berdasarkan uraian tugas pada tabel berikut :

Tabel 4.2 Komposisi Karyawan PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun berdasarkan uraian tugas

No.	Keterangan	Jumlah	Prosentase
1.	Kepala Cabang	1	2,56 %
2.	Bidang Pelayanan	13	33,33 %
3.	Bidang Personalia dan Umum	7	17,94 %
4.	Bidang Keuangan	8	20,51 %
5.	Bidang Sistem Informasi	2	5,12 %
6.	Satpam	7	17,94 %
Total		39	100 %

Catatan : Bidang pelayanan, bidang keuangan, dan bidang personalia dan umum terbagi masing-masing menajit dua seksi

Sumber : Data sekunder PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa jumlah karyawan PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun yang paling besar berdasarkan uraian tugas yaitu dari bidang pelayanan sebanyak 13 orang atau sebesar 33,33 %. Sedangkan yang paling sedikit yaitu kepala cabang sebanyak 1 orang atau 2,56 %. Jumlah karyawan yang ada pada bidang pelayanan ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun. Dengan demikian maka pelayanan yang diberikan kepada peserta pensiunan dapat ditangani dengan cepat tanpa harus menunggu antrian yang banyak. Apabila karyawan yang bertugas di bidang pelayanan tidak memadai/sedikit, maka banyak peserta/pemohon yang akan mengeluh karena pelayanannya tidak cepat dan tepat. Sehingga kualitas pelayanan yang diberikan bisa dikatakan tidak baik oleh peserta pensiunan. Sedangkan komposisi karyawan PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.3 Komposisi Karyawan PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun berdasarkan tingkat pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1.	S-2	4	10,25 %
2.	S-1	18	46,15 %
3.	D-3	1	2,56 %
4.	SLTA	16	41,02 %
Total		39	100 %

Sumber : Data sekunder PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun

Dari tabel di atas, bisa diketahui jumlah karyawan PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun berdasarkan tingkat pendidikan yang paling tinggi yaitu dari tingkat pendidikan Sarjana/S1 yaitu sebanyak 18 orang atau 46,15 %. Sedangkan jumlah karyawan PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun yang paling rendah yaitu dari tingkat pendidikan Diploma/D3 yang hanya 1 orang atau 2,56 %. Hal ini belum bisa dikatakan baik karena karyawan yang tamatan SLTA masih lebih banyak daripada tamatan D3. Peneliti juga memaparkan komposisi karyawan berdasarkan tingkat pendidikan pada bidang pelayanan yang merupakan fokus penelitian. Untuk itu dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.4 Komposisi Karyawan Bidang Pelayanan PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun berdasarkan tingkat pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1.	S-2	1	7,69 %
2.	S-1	8	61,53 %
3.	D-3	-	-
4.	SLTA	4	30,76 %
Total		13	100 %

Sumber : Data sekunder PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa jumlah karyawan pada bidang pelayanan yang paling banyak jika dilihat dari tingkat pendidikan yaitu dari S-1 sebanyak 8 orang atau 61,53 %. Sedangkan jumlah karyawan yang paling sedikit yaitu dari S-2 yang hanya 1 orang atau 7,69 %. Hal ini menunjukkan bahwa dilihat dari tingkat pendidikan yang merata, sehingga bisa diindikasikan kualitas pelayanan dapat ditingkatkan apabila karyawannya mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang cukup baik, salah satunya dengan menempuh pendidikan Sarjana/pendidikan tinggi. Dengan bertambah dan meningkatnya tingkat pengetahuan dan kemampuan karyawan, maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga memuaskan peserta/pemohon. Selain berdasarkan tingkat pendidikan, komposisi karyawan PT. Taspen (Persero) cabang Madiun juga dapat dilihat berdasarkan golongan pangkat pada tabel berikut :

Tabel 4.5 Komposisi Karyawan PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun berdasarkan tingkat golongan/pangkat

No.	Golongan Pangkat	Jumlah	Prosentase
1.	Golongan X	1	2,56 %
2.	Golongan IX	-	-
3.	Golongan VIII	2	5,12 %
4.	Golongan VII	9	23,07 %
5.	Golongan VI	1	2,56 %
6.	Golongan V	9	23,07 %
7.	Golongan IV	10	25,64 %
8.	Golongan III	-	-
9.	Golongan II	-	-
10.	Satpam	7	17,94 %
Total		39	100 %

Sumber : Data sekunder PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun

Dari tabel di atas dapat diketahui, bahwa berdasarkan golongan pangkat jumlah karyawan PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun yang paling tinggi yaitu dari

golongan IV sebanyak 10 orang atau 25,64 %. Sedangkan jumlah karyawan PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun yang paling sedikit yaitu dan golongan X dan VI masing-masing sebanyak 1 orang atau 2,56 %. Dilihat berdasarkan golongan pangkat, rata-rata karyawan PT. Taspen (Persero) sudah golongan III keatas. Sedangkan komposisi karyawan pada bidang pelayanan berdasarkan golongan pangkat bisa dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.6 Komposisi Karyawan Bidang Pelayanan PT, Taspen (Persero) Cabang Madiun berdasarkan tingkat golongan/pangkat

No.	Golongan Pangkat	Jumlah	Prosentase
1.	Golongan VII	3	23,07 %
2.	Golongan VI	-	-
3.	Golongan V	5	38,46 %
4.	Golongan IV	5	38,46 %
Total		13	100 %

Sumber : Data sekunder PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun

Dari data tersebut, bisa diketahui bahwa pada bidang pelayanan yang menjadi fokus penelitian, jumlah karyawan yang paling tinggi yaitu dari golongan V dan IV adalah sama yaitu masing-masing 5 orang atau 38,46 %. Sedangkan yang paling sedikit yaitu dari golongan VII sebanyak 3 orang atau 23,07 %. Berdasarkan data tersebut, sebagian besar karyawan yang melayani para pemohon adalah dari golongan IV dan V, maka kualitas pelayanan bisa dinilai baik.

## 4.2 Analisis Data

### 4.2.1 Harapan peserta Taspen terhadap pelayanan

#### A. Dimensi Bukti Langsung (Tangibles)

##### 1) Kondisi sarana dan prasarana

Harapan peserta Taspen sebagai pelanggan terhadap pelayanan dari jawaban responden dapat disampaikan disini bahwa untuk kondisi kualitas gedung kantor harapan yang disampaikan oleh responden antara lain : gedung kantor yang memadai

dan luas areal parkir. Kemudian untuk kondisi kenyamanan ruang kerja harapan yang disampaikan oleh pelanggan antara lain : tersedianya ruang kerja yang nyaman dan rapi dan dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC), (wawancara dengan Bapak Bero, 6 November 2006).

Tabel 4.7 Kondisi sarana dan prasarana gedung menurut harapan responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1	Kalitas gedung kantor	7	12	17	36	28	100	73,2
2	Kenyamanan ruang kerja	-	28	18	28	26	100	70,4
3	Kapasitas areal parkir	10	22	15	31	22	100	66,5
Skor rata - rata harapan								70,5

Sumber : Data Primer November 2006

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat dilihat, bahwa harapan peserta Taspen saat menanggapi kondisi sarana dan prasarana gedung Taspen (Persero) Cabang Madiun memiliki harapan yang memuaskan untuk kondisi kualitas gedung kantor dengan skor 73,2 dan untuk kenyamanan ruang kerja memiliki harapan yang memuaskan dengan skor 70,4 sedangkan kondisi kapasitas dan keamanan areal parkir memiliki harapan memuaskan dengan skor 66,6.

## 2) Kondisi fasilitas penunjang Kantor Taspen Cabang Madiun

Gambaran responden mengenai harapan peserta Taspen terhadap fasilitas penunjang kantor, pada umumnya mereka menganggap penting ketersediaan sarana komputer dan alat-alat lain yang berteknologi komputer dan untuk dukungan sarana fisik untuk ruang berharap agar disediakan tempat duduk yang lebih banyak dan nyaman serta disediakan AC agar terasa lebih sejuk (wawancara dengan Bapak Bero, 6 November 2006).

Tabel 4.8 Kondisi fasilitas penunjang kantor menurut harapan responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1	Dukungan alat penunjang operasional	12	15	20	26	27	100	68,2
2	Dukungan sarana untuk ruang tunggu	-	29	12	30	29	100	71,8
Skor rata – rata harapan								70

Sumber : Data Primer November 2006

Dari tabel di atas terlihat bahwa harapan pelanggan untuk fasilitas penunjang FT Taspen (Persero) Cabang Madiun memiliki harapan memuaskan dengan skor 70. Mengenai skor dari masing-masing item yakni harapan responden untuk dukungan alat penunjang operasional dan sarana fisik untuk ruang tunggu dengan skor 68,2 dan 71,8 yang masuk kategori memuaskan.

### 3) Kondisi kerapian pegawai PT. Tapen (Persero) Cabang Madiun

Harapan responden terhadap pelayanan pada item kerapian pegawai, sebagian besar pelanggan menginginkan pada saat para pegawai melayani mereka hendaknya tetap memakai alas kaki sepatu bukannya alas kaki sandal (wawancara dengan ibu Siti Zaenab, 6 November 2006). Berikut ini adalah tabel deskripsi harapan responden mengenai kerapian pegawai.

Tabel 4.9 Kondisi kerapian pegawai menurut harapan responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1	Kerapian pegawai dalam berpakaian	-	9	22	35	34	100	78,8
Skor rata – rata harapan								78,8

Sumber : Data Primer November 2006

Dari tabel 4.9 diatas dapat dipahami bahwa harapan responden terhadap item kondisi kerapian pegawai yaitu mendapat skor 78,8 yang dikategorikan memuaskan. Dari ketiga tabel diatas selanjutnya akan didapatkan skor rata-rata harapan pelanggan terhadap dimensi bukti langsung (tangibles) dari pelayanan yang diberikan oleh responden dapat dilihat gambaran dan yang diinginkan oleh pelanggan dengan skor rata-rata 72,95 yaitu harapan akan pelayanan yang memuaskan dalam dimensi bukti langsung. Tabel deskripsi harapan responden terhadap dimensi bukti langsung dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4.10 Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*) menurut harapan responden ( $n=100$ )

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor	Skor Rata - Rata Harapan
		1	2	3	4	5			
1	Kondisi sarana dan prasarana								70,06
	a. Kualitas gedung kantor	7	12	17	36	28	100	73,2	
	b. Kenyamanan ruang kerja	-	28	18	28	26	100	70,4	
	c. Kapasitas areal parkir	10	22	15	31	22	100	66,6	
2	Kondisi fasilitas penunjang kantor								70
	a. Dukungan alat penunjang operasional	12	15	20	26	27	100	68,2	

Lanjutan

b. Dukungan sarana untuk ruang tunggu	-	29	12	30	29	100	71,8
3 Kerapian pegawai							78,8
a. Kerapian pegawai dalam berpakaian	-	9	22	35	34	100	78,8
Skor rata – rata harapan							72,95

Sumber : Data Primer November 2006

## B. Dimensi Keandalan (Reliability)

### 1) Kecepatan dalam pelayanan

Harapan pelanggan mengenai kecepatan dalam pelayanan dapat dilihat dari item pertanyaan yang kemudian dijawab oleh responden. Untuk item penyelesaian proses administrasi, harapan pelanggan mengatakan bahwa mereka tidak mengalami hambatan, sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa petugas cukup handal dalam menyelesaikan tugasnya dalam menyelesaikan proses administrasi (wawancara dengan ibu Siti Zaenab, 6 November 2006).

Tabel 4.11 Kecepatan dalam pelayanan menurut harapan responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1	Penyelesaian proses administrasi	-	20	21	32	27	100	73,2
	Skor rata – rata harapan							73,2

Sumber : Data Primer November 2006

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa secara keseluruhan harapan pelanggan tentang pelayanan khususnya penyelesaian proses administrasi adalah memuaskan dengan skor rata-rata 73,2.

## 2) Ketepatan dalam pelayanan

Dengan kuisioner sebanyak 100 yang disebarikan oleh peneliti di ruang tunggu dapat diketahui bahwa melalui 2 pertanyaan yang diajukan kepada responden tergambar harapan pelanggan terhadap ketepatan dalam pelayanan. Pertanyaan tersebut yaitu kesesuaian waktu yang ditetapkan kemampuan melayani secara benar mulai dari awal hingga akhir.

Tabel 4.12 Ketepatan dalam pelayanan menurut harapan responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1	Kesesuaian waktu yang ditetapkan	13	11	24	30	22	100	67,4
2	Kemampuan melayani secara benar mulai dari awal hingga akhir	6	23	26	29	16	100	65,2
Skor rata - rata harapan							67,6	

Sumber : Data Primer November 2006

Dari tabel 4.12 diatas secara keseluruhan responden memiliki harapan tentang ketepatan dalam pelayanan adalah memuaskan dengan skor 67,6. Dengan rincian tiap itemnya adalah : untuk item kesesuaian waktu yang telah ditetapkan memberi nilai dengan skor 67,4 yang dikategorikan memuaskan. Sedangkan untuk kemampuan pegawai dalam melayani secara benar memiliki skor 65,2 dengan kategori memuaskan.

Secara keseluruhan harapan pelanggan tentang dimensi kehandalan mengenai pelayanan yang diberikan oleh PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun tergolong dalam kategori memuaskan dengan skor 69,75. Tabel deskripsi harapan responden terhadap dimensi kehandalan dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4.13 Dimensi Keandalan (*Reliability*) menurut harapan responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor	Skor Rata - Rata Harapan
		1	2	3	4	5			
1	Kondisi kecepatan dalam pelayanan								73,2
	a. Penyelesaian proses administrasi	-	20	21	32	27	100	73,2	
2	Kondisi ketepatan dalam pelayanan								66,3
	a. Kesesuaian waktu yang telah ditetapkan	13	11	24	30	22	100	67,4	
	b. Kemampuan melayani secara lenar mulai dari awal hingga akhir	6	23	26	29	16	100	65,2	
Skor rata - rata harapan									69,75

Sumber : Data Primer November 2006

### C. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

#### 1) Ketanggapan petugas pelayanan

Ketanggapan petugas dalam memberi pelayanan kepada pelanggan memiliki dua item. Ketanggapan petugas selama proses pelayanan, responden memiliki harapan agar petugas lebih bijaksana dan bersikap adil kepada semua pelanggan tanpa adanya perbedaan. Sementara itu untuk item ketanggapan petugas dalam menerima keluhan-keluhan pelanggan berkeinginan agar petugas lebih mau mendengar dengan

teliti keluhan pelanggan yang menunggu antrian di ruang tunggu (wawancara dengan Bapak Bero, 6 November 2006).

Tabel 4.14 Ketanggapan petugas pelayanan menurut harapan responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1	Ketanggapan petugas pemberi pelayanan	-	19	27	23	31	100	73,2
2	Ketanggapan petugas terhadap keluhan pelanggan	-	19	22	30	29	100	73,8
Skor rata - rata harapan								73,5

Sumber : Data Primer November 2006

Berdasarkan tabel 4.14 tergambar tentang harapan pelanggan tentang kondisi ketanggapan petugas adalah memuaskan dengan skor 73,5. Dengan perincian jawaban tiap itemnya adalah sebagai berikut : untuk item ketanggapan petugas selama proses pelayanan dan ketanggapan petugas terhadap keluhan responden berharap memuaskan dengan skor masing-masing 73,2 dan 73,8.

## 2) Kemampuan dalam memberikan informasi

Dalam hal kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan informasi harapan responden mengatakan bahwa untuk informasi berupa papan pengumuman sudah cukup memadai tetapi akan lebih baik jika ada informasi yang berupa brosur (wawancara dengan Ibu Maryati, 6 November 2006).

Tabel 4.15 Ketanggapan petugas dalam memberikan informasi menurut harapan responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1	Ketersediaan brosur dan papan pengumuman	10	17	10	35	28	100	70,8

Lanjutan

2	Ketepatan informasi yang diberikan petugas	14	20	-	34	32	100	70
Skor rata - rata harapan								70,4

Sumber : Data Primer November 2006

Mengacu pada tabel diatas, harapan pelanggan terhadap kemampuan petugas ini adalah memuaskan dengan skor 70,4 dengan rincian tiap item adalah sebagai berikut : untuk item ketersediaan brosur dan papan pengumuman responden memiliki harapan memuaskan dengan skor 70,3 sedangkan untuk ketepatan informasi yang diberikan responden juga memberikan harapan memuaskan dengan skor 70.

Melalui jawaban 100 responder terungkap bahwa harapan pelanggan terhadap dimensi daya tanggap (*responsiveness*) adalah memuaskan dengan skor 71,95. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.16 Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) menurut harapan responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor	Skor Rata - Rata Harapan
		1	2	3	4	5			
1	Ketanggapan petugas pelayanan								73,5
	a. Ketanggapan petugas pemberi pelayanan	-	19	27	23	31	100	73,2	
	b. Ketanggapan petugas terhadap keluhan pelanggan	-	19	22	30	29	100	73,8	

<i>Lanjutan</i>								
2	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi							70,4
	a. Ketersediaan brosur dan papan pengumuman	10	17	10	35	28	100	70,8
	b. Ketepatan informasi yang diberikan petugas	14	20	*	34	32	100	70
Skor rata – rata harapan								71,95

Sumber : Data Primer November 2006

#### D. Dimensi Jaminan (Assurance)

##### 1) Kesopanan dalam pelayanan

Gambaran pelanggan terhadap jaminan kesopanan dapat dilihat dari jawaban responden pada dua item yang ditanyakan. Untuk item keramahan petugas pemberi pelayanan, para pelanggan berharap ada semacam pelatihan etika bagi para petugas khususnya bagian pelayanan sehingga dapat menjadi modal untuk melayani pelanggan yang kebanyakan sudah lanjut usia. Kemudian untuk item kejujuran sikap para petugas pelayanan fokus harapan pelanggan adalah pada kedisiplinan (wawancara dengan Bapak Sarni, 6 November 2006).

Tabel 4.17 Kesopanan petugas pelayanan menurut harapan responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1	Keramahan petugas dalam melayani	8	12	23	17	40	100	73,8

*Lanjutan*

2	Kejujuran petugas dalam melayani	5	21	10	30	34	100	73,4
Skor rata - rata harapan								73,6

Sumber : Data Primer November 2006

Berdasarkan tabel diatas dideskripsikan bahwa harapan pelanggan terhadap kesopanan petugas, responden secara keseluruhan berharap memuaskan dengan skor 73,6 dengan rincian skor tiap item pertanyaan sebagai berikut : untuk item keramahan petugas, responden menjawab memuaskan dengan skor 73,8 dan untuk item kejujuran petugas, responden memberi nilai 73,4 dengan kategori memuaskan.

## 2) Pemahaman dan pengetahuan petugas pelayanan

Terkait dengan pemahaman dan pengetahuan petugas pelayanan PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun, harapan pelanggan dapat dijelaskan melalui dua item pertanyaan. Pertama, untuk jaminan atas kemungkinan hilangnya berkas permohonan, responden mengatakan bahwa mereka yakin bahwa berkas mereka pasti aman dan untuk item tingkat intelektualitas dan tanggungjawab petugas dalam melayani pelanggan jawaban responden adalah agar petugas bertanggungjawab atas kehilangan berkas permohonan (wawancara dengan bapak Sami, 5 November 2006).

Tabel 4.18 Pemahaman dan pengetahuan petugas menurut harapan responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1	Tingkat intelektualitas dan tanggungjawab petugas	-	8	37	26	29	100	75,2
2	Jaminan dari petugas atas kemungkinan hilangnya berkas	-	16	22	24	38	100	76,8
Skor rata - rata harapan								76

Sumber : Data Primer November 2006

Dari tabel diatas dapat digambarkan bahwa para pelanggan memiliki harapan tentang pemahaman dan pengetahuan petugas yang memuaskan dengan skor 76 sedangkan jawaban untuk item jaminan dari petugas apabila berkas permohonan hilang responden menginginkan yang memuaskan ini tercermin dari skor yang diberikan yaitu 76,8 dan keadaan yang memuaskan untuk kondisi tingkat intelektualitas dan tanggungjawab petugas dengan skor 75,2.

Dari kedua tabel diatas dapat kita ketahui bahwa untuk dimensi jaminan (assurance) para responden umumnya memiliki harapan memuaskan dengan skor 74,8. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.19 Dimensi Jaminan (*Assurance*) menurut harapan responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor	Skor Rata - Rata Harapan
		1	2	3	4	5			
1	Kesopanan petugas pelayanan								73,6
	a. Keramahan petugas dalam melayani	8	12	23	17	40	100	73,8	
	b. Kejujuran petugas dalam melayani	5	21	10	30	34	100	73,4	
2	Pemahaman dan pengetahuan petugas								76
	a. Tingkat intelektualitas dan tanggungjawab petugas	-	8	37	26	29	100	75,2	

Lanjutan

b. Jaminan dari

petugas atas

kemungkinan

hilangnya berkas

- 16 22 24 38 100 76,8

Skor rata – rata harapan

74,8

Sumber : Data Primer November 2006

**E. Dimensi Empati (Emphaty)****1) Perhatian petugas dalam memberikan pelayanan**

Deskripsi harapan pelanggan tentang kemampuan petugas dalam memberikan empati dapat dilihat dari jawaban responden terhadap dua item yang ditanyakan yaitu tentang pemahaman para petugas terhadap kebutuhan para pelanggan adalah terciptanya rasa kekeluargaan diantara mereka. Untuk item sikap adil yang ditunjukkan oleh para petugas pelayanan kepada para pelanggan, fokus harapan pelanggan adalah perlunya ketegasan untuk tidak membedakan antar sesama pelanggan selama proses pengurusan berlangsung (wawancara dengan Bapak Sarni, 6 November 2006). Selanjutnya gambaran mengenai perhatian petugas pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.20 Perhatian petugas dalam memberikan pelayanan menurut harapan responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1	Pemahaman petugas terhadap kebutuhan pelanggan	-	22	13	34	31	100	74,8
2	Sikap adil yang ditunjukkan oleh petugas	-	7	26	30	37	100	79,4
Skor rata – rata harapan								77,1

Sumber : Data Primer November 2006

Untuk perhatian petugas pelayanan secara keseluruhan berharap kondisi yang memuaskan dengan skor 77,1. Dua item yang ditanyakan yaitu untuk pemahaman petugas terhadap kebutuhan pelanggan memiliki harapan memuaskan dengan skor 74,8 sedangkan untuk item sikap adil yang ditunjukkan petugas dalam melayani pelanggan, responden menyampaikan kondisi yang memuaskan dengan skor 79,4.

## 2) Akses terhadap petugas pelayanan

Harapan pelanggan terkait dengan akses terhadap petugas pelayanan dapat dijelaskan melalui item kemudahan dalam menghubungi petugas selama proses pelayanan, fokus harapan pelanggan adalah petugas mampu mengembangkan rasa saling percaya dan bisa menempatkan diri mereka masing-masing (wawancara dengan Bapak Sarni, 6 November 2006).

Tabel 4.21 Akses terhadap petugas pelayanan menurut harapan responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1	Kemudahan dalam menghubungi petugas selama proses pelayanan	-	19	26	20	35	100	74,2
Skor rata – rata harapan								74,2

Sumber : Data Primer November 2006

Berdasarkan tabel diatas tampak bahwa harapan pelanggan untuk kondisi perhatian dalam melayani pelanggan, responden berharap memuaskan dengan skor 74,2. Selanjutnya secara keseluruhan untuk dimensi empati dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.22 Dimensi Empati (*Empathy*) menurut harapan responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor	Skor Rata - Rata Harapan
		1	2	3	4	5			
1	Perhatian petugas dalam memberikan pelayanan								77,1
	a. Pemahaman petugas terhadap kebutuhan pelanggan	-	22	13	34	31	100	74,8	
	b. Sikap adil yang ditunjukkan oleh petugas	-	7	26	30	37	100	79,4	
2	Akses terhadap petugas pelayanan								74,2
	a. Kemudahan dalam menghubungi petugas selama proses pelayanan	-	9	26	20	35	100	74,2	
Skor rata - rata harapan									75,65

Sumber : Data Primer November 2006

Kemudian dari data-data yang telah disebutkan pada tabel-tabel agar dapat mempermudah dalam menganalisisnya, peneliti kemudian melakukan perekapan dari hasil masing-masing dimensi diatas. Adapun rekapan tersebut dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.23 Rekapitulasi Harapan Peserta Terhadap Pelayanan PT. Taspen (Pesero)  
Cabang Madiun

No.	Dimensi	Skor
1.	<b>Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)</b>	<b>72,95</b>
	a. Kondisi sarana dan prasarana	70,06
	b. Kondisi fasilitas penunjang	70
	c. Kerapian pegawai	78,8
2.	<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>	<b>62,9</b>
	a. Kecepatan dalam pelayanan	73,2
	b. Ketepatan dalam pelayanan	62,9
3.	<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>	<b>71,95</b>
	a. Ketanggapan petugas pelayanan	73,5
	b. Kemampuan dalam memberikan informasi	70,4
4.	<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>	<b>74,8</b>
	a. Kesopanan petugas	73,6
	b. Pemahaman dan pengetahuan petugas	76
5.	<b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>	<b>75,65</b>
	a. Perhatian petugas dalam melayani	77,1
	b. Akasa terhadap petugas pelayanan	74,2
<b>Harapan terhadap tingkat kualitas pelayanan</b>		<b>71,34</b>

Sumber : Data Primer November 2006

#### 4.2.2 Persepsi peserta Taspen terhadap pelayanan

##### A. Bukti Langsung (*Tangibles*)

###### 1) Kondisi sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana ini mengandung tiga item pertanyaan yang diukur dari apa yang dirasakan oleh para pelanggan yang merentang dari yang tidak memadai sampai dengan sangat memadai.

Tabel 4.24 Kondisi sarana dan prasarana gedung menurut persepsi responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1	Kualitas gedung kantor	6	9	35	23	27	100	71,2
2	Kenyamanan ruang kerja	6	15	22	28	29	100	71,8
3	Kapasitas areal parkir	10	19	27	23	21	100	65,2
Skor rata – rata persepsi								69,4

Sumber : Data Primer November 2006

Dari tabel di atas terlihat secara umum bahwa kondisi sarana dan prasarana kantor Taspen Cabang Madiun dirasakan memuaskan dengan skor 69,4 dimana untuk masing-masing item pertanyaan yang diajukan mengenai kondisi kualitas gedung responden menjawab memuaskan dengan skor 71,2 sedangkan untuk dua item lainnya responden menjawab memuaskan dengan skor masing-masing item yaitu : 71,8 dan 65,2.

## 2) Kondisi fasilitas penunjang

Kondisi fasilitas penunjang ini mengandung dua item pertanyaan yang diukur dari apa yang dirasakan oleh para pelanggan. Mengenai kondisi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.25 Kondisi fasilitas penunjang kantor menurut persepsi responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1	Dukungan alat penunjang operasional	7	18	28	27	20	100	67
2	Dukungan sarana untuk ruang tunggu	-	28	19	27	26	100	70,2
Skor rata – rata persepsi								68,6

Sumber : Data Primer November 2006

Dari tabel diatas terlihat bahwa persepsi pelanggan untuk fasilitas penunjang kantor adalah memuaskan dengan skor 68,6 sedangkan untuk item-itemnya menjadi tolok ukur dalam penilaiannya adalah sebagai berikut : untuk dukungan alat penunjang operasional dan prasarana fisik untuk ruang tunggu responden memiliki persepsi yang memuaskan dengan skor masing-masing 67 dan 70,2.

### 3) Kondisi kerapian pegawai PT. Tapen (Persero) Cabang Madiun

Deskripsi persepsi responden dalam item kerapian pegawai diukur dari apa yang dirasakan para pelanggan terhadap penampilan pegawai di dalam melayani. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.26 Kondisi kerapian pegawai menurut persepsi responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1	Kerapian pegawai dalam berpakaian	-	15	23	30	32	100	75,8
Skor rata – rata persepsi								

Sumber : Data Primer November 2006

Dari tabel diatas dapat dinilai bahwa persepsi responden terhadap item kerapian pegawai mencapai skor 75,8, hal ini termasuk kategori memuaskan. Tetapi dari jawaban responden, peneliti disini masih menemukan persepsi responden yang menilai bahwa pada saat pegawai melayani para pelanggan, hanya mengenakan aias kaki sandal (wawancara dengan Ibu Markanah, 6 November 2006).

Berikut adalah tabel rekapitulasi deskripsi dimensi bukti langsung (tangibles) menurut persepsi responden yang mempunyai skor rata-rata persepsi 71,26 yang dikategorikan memuaskan.

Tabel 4.27 Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*) menurut harapan responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor	Skor Rata - Rata Persepsi
		1	2	3	4	5			
1	Kondisi sarana dan prasarana								69,4
	a. Kualitas gedung kantor	6	9	35	23	27	100	71,2	
	b. Kenyamanan ruang kerja	6	15	22	28	29	100	71,8	
	c. Kapasitas areal parkir	10	19	27	23	21	100	65,2	
2	Kondisi fasilitas penunjang kantor								68,6
	a. Dukungan alat penunjang operasional	7	18	28	27	20	100	67	
	b. Dukungan sarana untuk ruang tunggu	-	28	19	27	26	100	70,2	
3	Kerapian pegawai								
	a. Kerapian pegawai dalam berpakaian	-	15	23	30	32	100	75,8	
Skor rata - rata persepsi									71,26

Sumber : Data Primer November 2006

Berdasarkan tabel diatas, dari dimensi tangibles dapat diketahui bahwa pada dasarnya para pelanggan mempersepsikan bukti langsung pelayanan dirasakan memuaskan. Namun dalam penelitian ini masih ditemukan persepsi dari pelanggan

mengenai areal parkir yang kurang nyaman (wawancara dengan Ibu Markanah, 6 November 2006).

## B. Dimensi Kehandalan (Reliability)

### 1) Kecepatan dalam pelayanan

Semua orang menginginkan pelayanan yang cepat dalam mengurus berbagai keperluan termasuk disini dalam mengurus pengambilan uang pensiunan. Kecepatan dalam pelayanan ini mengandung dua item pertanyaan yang diukur dari apa yang dirasakan oleh pelanggan dari tidak memadai sampai sangat memadai.

Tabel 4.28 Kecepatan dalam pelayanan menurut persepsi responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1	Penyelesaian proses administrasi	-	14	26	33	27	100	74,6
Skor rata - rata persepsi								74,6

Sumber : Data Primer November 2006

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa untuk kecepatan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan adalah memuaskan dengan skor 74,6.

### 2) Ketepatan dalam pelayanan

Ketepatan dalam pelayanan memiliki dua item pertanyaan yang diajukan kepada responden yaitu kesesuaian dengan jadwal waktu yang telah ditentukan dan kemampuan untuk melayani secara benar mulai dari awal hingga akhir dimana pertanyaan yang diukur dari apa yang dirasakan oleh pelanggan dari tidak memadai sampai dengan memadai.



Lanjutan							
a. Kesesuaian waktu yang telah ditetapkan	10	19	25	30	16	100	64,6
b. Kemampuan melayani secara benar mulai dari awal hingga akhir	4	27	22	20	27	100	67,8
Skor rata – rata persepsi							70,4

Sumber : Data Primer November 2006

Dari tabel diatas tampak bahwa secara keseluruhan responden menjawab untuk dimensi kehandalan dari pelayanan di PT. Taspen (Persero) Cabang Madian adalah memuaskan dengan skor 70,4.

### C. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

#### 1) Ketanggapan petugas pelayanan

Ketanggapan petugas pelayanan meliputi dua item pertanyaan yang diukur dari apa yang dirasakan oleh para pelanggan dengan rentang jawaban tidak memadai sampai dengan sangat memadai.

Tabel 4.31 Ketanggapan petugas pelayanan menurut persepsi responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1	Ketanggapan petugas pemberi pelayanan	-	18	27	25	30	100	73,4
2	Ketanggapan petugas terhadap keluhan pelanggan	-	19	23	26	32	100	74,2
Skor rata – rata persepsi							73,8	

Sumber : Data Primer November 2006

Dari tabel diatas tergambar tentang persepsi pelanggan tentang kondisi ketanggapan petugas adalah memuaskan dengan skor 73,8 dengan perincian jawaban tiap itemnya adalah sebagai berikut : untuk item ketanggapan petugas pemberi pelayanan, responden memiliki persepsi memuaskan dengan skor 73,4 dan untuk item ketanggapan petugas terhadap keluhan, responden menilainya memuaskan dengan skor 74,2.

## 2) Kemampuan dalam memberikan informasi

Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan informasi meliputi dua item pertanyaan yang diukur dari apa yang dirasakan oleh para pelanggan dengan rentang jawaban tidak memadai sampai dengan sangat memadai. Untuk item pertanyaan tentang kemampuan petugas dalam memberikan informasi yaitu ketersediaan brosur dan papan pengumuman serta ketepatan informasi yang diberikan petugas adalah memuaskan dengan skor 71,7 dengan perincian jawaban tiap itemnya adalah sebagai berikut : untuk item ketersediaan brosur dan papan pengumuman responden memiliki persepsi memuaskan dengan skor 71 dan untuk item ketepatan informasi yang diberikan petugas responden menilainya memuaskan dengan skor 72,4.

Tabel 4.32 Ketanggapan petugas dalam memberikan informasi menurut persepsi responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1	Ketersediaan brosur dan papan pengumuman	8	17	15	32	28	100	71
2	Ketepatan informasi yang diberikan petugas	-	19	26	29	26	100	72,4
Skor rata – rata persepsi								71,7

Sumber : Data Primer November 2006



Lanjutan							
a. Ketersediaan							
brosur dan papan pengumuman	8	17	15	32	28	100	71
b. Ketepatan							
informasi yang diberikan petugas	-	19	26	29	26	100	72,4
Skor rata – rata persepsi						72,75	

Sumber : Data Primer November 2006

Berdasarkan tabel diatas tampak bahwa secara keseluruhan responden menjawab untuk dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dari pelayanan PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun adalah memuaskan dengan skor 72,75.

#### D. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

##### 1) Kesopanan dalam pelayanan

Kesopanan dalam pelayanan diukur melalui dua item pertanyaan yaitu keramahan petugas dalam melayani dan kejujuran petugas dalam melayani. Untuk lebih jelasnya mengenai item dari kesopanan dalam pelayanan dapat disimak pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.34 Kesopanan petugas pelayanan menurut persepsi responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1	Keramahan petugas dalam melayani	-	19	25	17	39	100	75,2
2	Kejujuran petugas dalam melayani	-	26	15	26	33	100	73,2
Skor rata – rata persepsi						74,2		

Sumber : Data Primer November 2006

Dari tabel diatas tampak tentang persepsi pelanggan tentang kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan adalah memuaskan dengan skor 74,2 dengan rincian jawaban tiap itemnya adalah : untuk keramahan petugas dalam melayani

responden memiliki persepsi memuaskan dengan skor 75,2 sedangkan untuk item kejujuran petugas dalam melayani responden menilainya memuaskan dengan skor 73,2.

## 2) Pemahaman dan pengetahuan petugas

Persepsi pelanggan terkait dengan pemahaman dan pengetahuan petugas pelayanan di PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun dapat dijelaskan melalui dua item pertanyaan yang masing-masing diukur dengan dimensi yang lain yaitu dari yang tidak memadai sampai dengan sangat memadai. Untuk item pertanyaannya adalah tanggungjawab petugas dan jaminan atas hilangnya berkas.

Tabel 4.35 Pemahaman dan pengetahuan petugas menurut persepsi responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1	Tingkat intelektualitas dan tanggungjawab petugas	-	11	28	32	29	100	75,8
2	Jaminan dari petugas atas kemungkinan hilangnya berkas	-	16	20	29	35	100	76,6
Skor rata – rata persepsi								76,2

Sumber : Data Primer November 2006

Berdasarkan tabel diatas dapat penulis gambarkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas pelayanan di PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun memiliki penilaian tentang pemahaman dan pengetahuan petugas dengan penilaian yang dapat dikategorikan memuaskan dengan skor 76,2 sedangkan jawaban untuk item jaminan dari petugas apabila berkas hilang persepsi responden yang menghasilkan kondisi memuaskan ini terlihat dari skor yang diberikan responden yaitu 76,6. Sedangkan untuk item tingkat intelektualitas dan tanggungjawab petugas mendapatkan skor 75,8.

Melalui jawaban 100 responden terungkap bahwa persepsi pelanggan terhadap dimensi jaminan (*Assurance*) adalah memuaskan dengan skor 75,2. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.36 Dimensi Jaminan (*Assurance*) menurut persepsi responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor	Skor Rata - Rata Persepsi
		1	2	3	4	5			
1	Kesopanan petugas pelayanan								74,2
	a. Keramahan petugas dalam melayani	-	19	25	17	39	100	75,2	
	b. Kejujuran petugas dalam melayani	-	26	15	26	33	100	73,2	
2	Pemahaman dan pengetahuan petugas								76,2
	a. Tingkat intelektualitas dan tanggungjawab petugas	-	11	28	32	29	100	75,8	
	b. Jaminan dari petugas atas kemungkinan hilangnya berkas	-	16	20	29	35	100	76,6	
Skor rata - rata persepsi									75,2

Sumber : Data Primer November 2006

### E. Dimensi Empati (Empathy)

#### 1) Perhatian petugas dalam memberikan pelayanan

Untuk menganalisis perhatian petugas maka diajukan dua item pertanyaan kepada pelanggan dari apa yang dirasakan oleh mereka. Untuk item pemahaman petugas terhadap kebutuhan pelanggan, responden memberi nilai memuaskan dengan skor 76,8. sedangkan untuk item sikap adil yang ditunjukkan oleh petugas dalam melayani responden menilainya memuaskan dengan skor 79,8. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.37 Perhatian petugas dalam memberikan pelayanan menurut persepsi responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1	Pemahaman petugas terhadap kebutuhan pelanggan	-	18	15	32	35	100	76,8
2	Sikap adil yang ditunjukkan oleh petugas	-	5	23	35	37	100	79,8
Skor rata – rata persepsi								78,3

Sumber : Data Primer November 2006

Dari tabel diatas tergambar tentang persepsi pelanggan/pensiunan tentang perhatian petugas dalam memberikan pelayanan adalah memuaskan dengan skor 78,3 dengan rincian jawaban tiap itemnya adalah : untuk item pemahaman petugas terhadap kebutuhan pelanggan/pensiunan responden memiliki persepsi memuaskan dengan skor 76,8 sedangkan untuk item sikap adil yang ditunjukkan petugas dalam melayani responden menilainya memuaskan dengan skor 79,8.

#### 2) Akses terhadap petugas pelayanan

Persepsi pelanggan terkait dengan akses terhadap petugas selama proses pelayanan dapat dijelaskan melalui kuisioner yang disebarkan kepada 100 responden

yaitu kemudahan menghubungi petugas selama proses pelayanan. Untuk itu dapat dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 4.38 Akses terhadap petugas pelayanan menurut persepsi responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1	Kemudahan petugas dalam menghubungi petugas selama proses pelayanan	-	15	23	27	35	100	76,4
Skor rata - rata persepsi								76,4

Sumber : Data Primer November 2006

Dari tabel 4.39 diatas, tergambar tentang persepsi pelanggan tentang kemudahan menghubungi petugas selama proses pelayanan adalah memuaskan dengan skor 76,4. Dari kedua tabel diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi empati menghasilkan nilai dengan kategori memuaskan dengan skor keseluruhan 77,35, untuk pemahaman petugas terhadap kebutuhan pelanggan adalah memuaskan dengan skor 76,8 dan untuk sikap adil yang ditunjukkan oleh petugas adalah 79,8 sedangkan untuk kemudahan pelanggan menghubungi petugas selama proses pelayanan adalah 76,4. Adapun rekapitan dari keseluruhan dimensi empati dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 4.39 Dimensi Empati (*Empathy*) menurut persepsi responden (n=100)

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor	Skor Rata - Rata Persepsi
		1	2	3	4	5			
1	Deskripsi perhatian petugas dalam memberikan pelayanan								78,3
	a. Pemahaman petugas terhadap kebutuhan pelanggan	-	18	15	32	35	100		76,8
	E. Sikap adil yang ditunjukkan oleh petugas	-	5	23	35	37	100		79,8
2	Deskripsi akses terhadap petugas pelayanan								76,4
	a. Kemudahan dalam menghubungi petugas selama proses pelayanan	-	15	23	27	35	100		76,4
Skor rata – rata persepsi									77,35

Sumber : Data Primer November 2006

Kemudian dari data-data persepsi yang telah disebutkan diatas agar dapat mempermudah dalam menganalisisnya, peneliti kemudian melakukan perekapan dari hasil masing-masing dimensi diatas Adapun rekapan tersebut mengenai persepsi

pelanggan pada kantor PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun mengenai bukti langsung, kehandalan, daya tanggap dan jaminan serta empati yang menghasilkan skor ServQual 72,94 dengan kategori memuaskan. Perkapian dari hasil masing-masing dimensi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.40 Rekapitulasi Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun

No.	Dimensi	Skor
1.	<b>Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)</b>	<b>69</b>
	a. Kondisi sarana dan prasarana	69,4
	b. Kondisi fasilitas penunjang	68,4
	c. Kerapian pegawai	75,8
2.	<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>	<b>70,4</b>
	a. Kecepatan dalam pelayanan	74,6
	b. Ketepatan dalam pelayanan	66,2
3.	<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>	<b>72,75</b>
	a. Ketanggapan petugas pelayanan	73,8
	b. Kemampuan dalam memberikan informasi	71,7
4.	<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>	<b>75,2</b>
	a. Kesopanan petugas	74,2
	b. Pemahaman dan pengetahuan petugas	76,2
5.	<b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>	<b>77,35</b>
	a. Perhatian petugas dalam melayani	78,3
	b. Akses terhadap petugas pelayanan	76,4
<b>Persepsi terhadap tingkat kualitas pelayanan</b>		<b>72,94</b>

Sumber : Data Primer November 2006

#### 4.2.3 Analisis Service Quality

Sebagaimana telah penulis paparkan bahwa dalam menganalisa ServQual pengoperasiannya dengan cara skor persepsi pelanggan dikurangi dengan skor

harapan pelanggan sehingga nantinya akan diperoleh skor ServQual untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan di kantor PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun. Agar lebih jelas maka data persepsi dan harapan pelanggan di PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.41 Rekapitulasi Perhitungan ServQual Untuk Kualitas Pelayanan Pada Kantor PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun

No	Dimensi	Skor		ServQual	Tingkat kualitas
		Harapan	Persepsi		
1.	Bukti Langsung (Tangibles)	72,95	69	-3,95	Tidak Baik
2.	Kehandalan (Reliability)	69,75	70,4	0,65	Baik
3.	Daya Tanggap (Responsiveness)	70,4	72,75	2,35	Sangat Baik
4.	Jaminan (Assurance)	74,8	75,2	0,4	Baik
5.	Empati (Emphaty)	75,65	77,35	1,7	Sangat Baik
Tingkat kualitas pelayanan		72,71	72,94	0,23	Baik

Sumber : Data Primer November 2006

Dari data yang ada pada tabel diatas dapat penulis jabarkan bahwa hasil perhitungan dari total skor tingkat kualitas pelayanan dari tingkat harapan masing-masing dimensi adalah dalam kategori memuaskan dengan skor 72,71 dan tingkat persepsi pelanggan terhadap tingkat kepuasan atas pelayanan menghasilkan total skor 72,94 (Memuaskan) sedangkan skor ServQual 0,23 yang dapat dikatakan baik.

Selanjutnya pada perhitungan ServQual dijumpai angka yang menghasilkan angka negatif yaitu pada dimensi bukti langsung (tangibles) dengan nilai -3,95 angka ini diperoleh dengan mengurangi total skor persepsi (69) dengan total skor harapan (72,95). Hal tersebut dikarenakan pihak instansi, dalam hal ini PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun masih belum mampu memenuhi harapan masyarakat selaku pelanggan dalam hal pelayanan. Berdasarkan dimensi tersebut dapat dinilai bahwa kualitas pelayanan masih kurang. Oleh karena itu perlu meningkatkan kualitas pelayanannya. Sehingga kesenjangan antara spesifikasi jasa dengan penyampaian jasa dapat dihilangkan, yang pada akhirnya harapan pelanggan terhadap pelayanan sesuai dengan apa yang dirasakan selama proses pelayanan. Sedangkan angka positif pada

dimensi daya tanggap (2,35) dan empati (1,7) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada kedua dimensi tersebut dikategorikan sangat baik. Hal tersebut dikarenakan harapan pelanggan sesuai bahkan melebihi dari apa yang dirasakan atas suatu pelayanan.

Dari uraian diatas dapat dinilai bahwa secara umum kualitas pelayanan di PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun sangat baik. Akan tetapi, PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun harus lebih memperhatikan satu dimensi yang memperoleh nilai negatif yaitu dimensi bukti langsung karena dimensi ini dikategorikan tidak baik yang menyebabkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak instansi.



## BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Kesimpulan

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan pensiunan di PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun dipergunakan rumus ServQual (*Service Quality*) yaitu dengan mengurangi skor persepsi pelanggan/pensiunan dan skor harapan pelanggan/pensiunan di PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun. Analisis ServQual tersebut sebenarnya didasarkan pada lima dimensi pokok kualitas pelayanan yaitu dimensi bukti langsung (*tangibles*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*) dan dimensi empati (*emphaty*). Dari lima dimensi tersebut, terdapat 1 dimensi yang menghasilkan skor negatif (-) yaitu dimensi bukti langsung (-3.95). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pensiunan di PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun berdasarkan dimensi bukti langsung masih rendah dan belum memuaskan pelanggan/pensiunan. Selain itu, dimensi ini menjadi penyebab timbulnya kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dan yang dipersepsikan oleh pelanggan/pensiunan.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kualitas pelayanan pensiunan di PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun yang dianalisis menggunakan rumus analisis ServQual (*Service Quality*) memperoleh skor 0,23 yang dikategorikan ke dalam tingkat kualitas pelayanan baik.

### 6.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, dapat dilihat dan dipahami bahwa kualitas pelayanan pensiunan di PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun adalah baik. Namun sebenarnya apabila dilihat dari masing-masing dimensi yang dijadikan tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan ternyata masih ada salah satu dimensi yaitu bukti langsung (*tangibles*) yang setelah dioperasionalkan pada rumus ServQual

menghasilkan total 3,95. Padahal kalau kita menyimak tingkat kepentingan maka dimensi ini termasuk dalam dimensi yang perlu mendapatkan perhatian khusus tanpa menafikan pada dimensi yang lain, sehingga kesenjangan yang ada pada kedua dimensi ini dapat dihilangkan dan pelanggan pada nantinya dapat merasa puas dan senang atas pelayanan yang diterimanya. Maka dari itu ada beberapa saran yang diharapkan menjadi masukan positif ke arah perbaikan kualitas pelayanan yang lebih baik, yaitu dengan mewujudkan harapan pelanggan, diantaranya :

1. Diupayakan adanya areal parkir yang memadai, teratur dan tempatnya tidak panas.
2. Adanya kantin/warung untuk menjual beberapa jenis makanan dan minuman ringan.
3. Para pegawai dapat menyelesaikan proses administrasi yang benar tanpa mempersulit pelanggan/pensiunan dan dengan waktu yang cepat dan tepat.
4. Para pegawai lebih tanggap dan aktif lagi dalam merespon berbagai keluhan pelanggan.
5. Para pegawai sebaiknya sebaiknya bersikap lebih ramah lagi di dalam melayani para pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta : Rineka Cipta
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Darmawi, Herman. 2001. *Manajemen Asuransi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Gaspez, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Hadi, Sutrisno. 1995. *Metodologi Research Jilid I* Yogyakarta : Andi Offset
- Hadi, Sutrisno. 1995. *Metodologi Research Jilid II*. Yogyakarta : Andi Offset
- Koentjoroningrat. 1997. *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta : Gramedia
- Kotler, Philip. 1997. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta : Prenhallindo
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Pembaruan
- Lukman, Sampara dan Sugiyanto. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Jakarta : LAN-RI
- Nasir, Moh. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghulia Indonesia
- Osborne, David dan Peter Plaatrik. 2001. *Memangkas Birokrasi-Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. Jakarta : PPM
- Riduwan, Drs, MBA. 2005. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi. Jakarta : LP3ES
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Tim Penyusun Universitas Jember, 2005. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Jember : UFT Penerbitan UNEJ.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset.

Tjiptoro, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptoro, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.

Usahawan. Juni 1998. No. 6 tahun XXVII. Jakarta.

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance – Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otda*. Surabaya : Insan Cendekia.

**PERUNDANG-UNDANGAN :**

Kementrian Aparatur Negara. 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyusunan Index Kepuasan Masyarakat*. Jakarta : Deputi Bidang Hukum dan Perundangan.

Kementrian Aparatur Negara. 1992. *Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Pemerintah No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Pelayanan Umum*. Jakarta: Deputi Bidang Hukum dan Perundangan.

**WEBSITE :**

<http://www.taspen.com>

LEMBAR KUISIONER

Identitas Responden

Nama : .....

Usia : .....

Alamat : .....

Petunjuk Pengisian :

- a. Mohon dengan hormat, bantuan Bapak/Ibu untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada.
- b. Berilah tanda silang (X) pada kolom jawaban yang Bapak/Ibu pilih sesuai dengan harapan dan kenyataan sebenarnya yang anda rasakan dari pelayanan PT. Taspen (Persero) atas Kualitas Pelayanan.

c. Lima alternatif jawaban harapan :

1. TB : Tidak Bagus
2. KB : Kurang Bagus
3. CB : Cukup Bagus
4. B : Bagus
5. SB : Sangat Bagus

Lima alternatif jawaban persepsi :

1. TP : Tidak Puas
2. KP : Kurang Puas
3. CP : Cukup Puas
4. ? : Puas
5. SP : Sangat Puas

**HARAPAN PELANGGAN/PENSIUNAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN YANG DIBERIKAN**

**A. Dimensi Bukti Langsung (Tangibles)**

NO.	PERTANYAAN	TB	KB	CB	B	SB
1.	Bagaimana kondisi sarana dan prasarana seperti, kondisi gedung kantor, kenyamanan ruang kerja, luas areal parkir?					
2.	Bagaimana fasilitas penunjang seperti, penataan ruang tunggu, kelengkapan sarana komunikasi dan ruang tenaga administrasi?					
3.	Bagaimana kerapihan pegawai?					

**B. Dimensi Keandalan (Reliability)**

NO.	PERTANYAAN	TB	KB	CB	B	SB
1.	Bagaimana kecepatan dalam memberikan pelayanan seperti, penyelesaian proses administrasi?					
2.	Bagaimana pegawai di dalam mewujudkan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan?					

**C. Dimensi Daya Tanggap (Responsiviness)**

NO.	PERTANYAAN	TB	KB	CB	B	SB
1.	Bagaimana kesediaan dan kesiapan pegawai dalam merespon keluhan?					
2.	Bagaimana kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang tepat?					

**D. Dimensi Jaminan (Assurance)**

NO.	PERTANYAAN	TB	KB	CB	B	SB
1.	Bagaimana kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan?					
2.	Bagaimana kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam memberi rasa aman?					

**E. Dimensi Empati (Emphaty)**

NO.	PERTANYAAN	TB	KB	CB	B	SB
1.	Bagaimana pegawai dalam memberi perhatian pribadi seperti sikap adil dalam melayani pelanggan?					
2.	Bagaimana kemudahan pelanggan dalam menghubungi petugas selama proses pelayanan?					

**PERSEPSI PELANGGAN/PENSIUNAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN YANG DITERIMA**

**A. Dimensi Bukti Langsung (Tangibles)**

NO.	PERTANYAAN	TP	KP	CP	P	SP
1.	Bagaimana kondisi sarana dan prasarana seperti, kondisi gedung kantor, kenyamanan ruang kerja, luas areal parkir?					
2.	Bagaimana fasilitas penunjang seperti, penataan ruang tunggu, kelengkapan sarana komunikasi dan ruang tenaga administrasi?					
3.	Bagaimana kerapian pegawai?					

**B. Dimensi Keandalan (Reliability)**

NO.	PERTANYAAN	TP	KP	CP	P	SP
1.	Bagaimana kecepatan dalam memberikan pelayanan seperti, penyelesaian proses administrasi?					
2.	Bagaimana pegawai di dalam mewujudkan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan?					

**C. Dimensi Daya Tanggap (Responsiviness)**

NO.	PERTANYAAN	TP	KP	CP	P	SP
1.	Bagaimana kesediaan dan kesiapan pegawai dalam merespon keluhan?					
2.	Bagaimana kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang tepat?					

**D. Dimensi Jaminan (Assurance)**

NO.	PERTANYAAN	TP	KP	CP	P	SP
1.	Bagaimana kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan?					
2.	Bagaimana kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam memberi rasa aman?					

E. Dimensi Empati (Emphaty)

NO.	PERTANYAAN	TP	KP	CP	P	SP
1.	Bagaimana pegawai dalam memberi perhatian pribadi seperti sikap adil dalam melayani pelanggan?					
2.	Bagaimana kemudahan pelanggan dalam menghubungi petugas selama proses pelayanan?					





DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
LEMBAGA PENELITIAN

Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Jember Telp. 0331-337818, 339385 Fax. 0331-337818  
E-mail : lemlit\_unej@plasa.com

Nomor : 1081 /J25.3.1/PL.5/2006  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan ijin melaksanakan Penelitian

Jember, 12 September 2006

Kepada Yth : Kepala  
PT. TASPEN  
Cabang Madiun  
di -  
**MADIUN**

Memperhatikan surat pengantar dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember Nomor : 3547/J25.1.2/PL.5/2006 tanggal 05 September 2006, perihal ijin penelitian mahasiswa :

Ketua Peneliti / NIP : CRMA KURNIAWATI / 02 - 1082  
Fakultas / Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Ilmu Administrasi Negara  
Alamat : Jl. Jawa No. 37 Jember (0331) 336234  
Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan kepada Calonunten Pegawai Negeri Sipil di PT. TASPEN Cabang Madiun  
Lokasi : Kantor PT. TASPEN Cabang Madiun  
Lama Penelitian : 2 (dua) bulan

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan Saudara disampaikan terima kasih

Ketua  
  
Prof. Drs. Kusrip, DEA., PhD  
NIP. 131 592 357

Tembusan Kepada Yth. :

- 1 Dekan Fakultas I S I P Universitas Jember
- 2 Mahasiswa yua
- 3 Arsip

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa :

Nama / NIM : ERMA KURNIAWATI / 020910201082  
 Fakultas / Jurusan : FISIQ / ADM. NEGARA  
 Universitas Jember,  
 Alamat a. Rumah asal : Jl. PATA SOLO 1212 MADIUN Telp. 0351-457844  
 b. di Jember : Jl. JAWA 37 Telp. 0331-336294  
 Judul Penelitian : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPADA  
KEPESERTAAN PEGAWAI NEGERI SIPIL DI  
PT. TASPEN CABANG MADIUN  
 Lokasi Penelitian : DI PT. TASPEN CABANG MADIUN  
 Lama Penelitian : 2 bulan (maksimum 6 bulan).

kami sanggup menyerahkan buku laporan hasil penelitian kepada :

1. Direktorat badan kesatuan bangsa Dan Perlindungan Masyarakat Propinsi Dati I.
2. Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Kab. Dati II.
3. Bupati/walikota/dinas/Jawatan/Lembaga di Tk. Kab. Dati II ybs.
4. Bappeda Prop. Dati I/walikota/adya/kanwil/Direktorat/Dinas Prop. Dati I/Jawatan Prop. Dati I/Lembaga di Tingkat Prop. Dati I ybs.
5. Perpustakaan Pusat Universitas Jember.

Laporan kegiatan penelitian tersebut kami sampaikan dalam waktu 1 (satu) bulan setelah kegiatan penelitian selesai.

Jember, 12 SEPTEMBER 2006  
 Yang bersangkutan,

  
 ( ERMA KURNIAWATI )  
 NIM. 02-1082

Tembusan kepada :

1. SDF, Dekan Fakultas ybs.
2. Mahasiswa ybs.
3. Arsip.



PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT  
JALAN ALIIN- ALIIN UTARA NO. 4 ☎ (0351) 451295  
**MADIUN** (62121)

Madiun, April 2006

Nomor : 072 / 744 / 402.202 / 2006  
Sifat : Segera  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Konsultasi

Kepada  
Yth. Sdr Kepala PT Taspen (Persero)  
Cabang Madiun  
Di -

**MADIUN**

Berdasarkan Surat dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tanggal : 12 April 2006  
Nomor : 1587/725.1/PL.5/2006

Setelah diadakan berbagai pertimbangan, maka dengan ini menyatakan tidak keberatan untuk melakukan konsultasi di Wilayah / Kantor / Instansi saudara oleh :

Nama : ERMA KURNIAWATI  
Pekerjaan / Mahasiswa : Ilmu Administrasi Negara  
Alamat : Jln. Kalimantan -kampus Tegalboto  
Tema / Acara : IJIN KONSULTASI  
Lama Survey / Konsultasi : 2 minggu terhitung tanggal surat dikeluarkan.  
Peserta : 1 orang  
Lokasi Survey/ Konsultasi : PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun

Selama melakukan konsultasi yang bersangkutan agar mematuhi ketentuan-ketentuan sebagai berikut.

- Setelah tiba ditempat / lokasi wajib melaporkan maksud kedatangan nya kepada wilayah / kantor / instansi yang dituju.
- Mentaati segala peraturan yang berlaku.
- Menjaga keamanan dan ketertiban.
- Tidak menimbulkan keresahan Masyarakat.
- Setelah selesai melakukan konsultasi wajib melaporkan kepada Kepala Wilayah Kantor / Instansi tempat melakukan praktik kerja lapangan.
- Surat ijin ini akan dicabut dinyatakan tidak berlaku lagi, apabila pemegang surat ternyata tidak mematuhi ketentuan di atas.

Demikian surat, menjadi dan atas bantunnya disampaikan terima kasih.

Atas Nama KEPALA BADAN KESBANG DAN LINMAS  
KABUPATEN MADIUN

- Tembusan
- Yth. Bp. Bupati Madiun (sebagai info)
  - Sdr. Sekretaris Kesbang dan Linmas Kabupaten Madiun
  - Sdr. Pengas Survey



**Dr. IDAMAN TATA GUNA**  
Pemimpin Tingkat I  
NIP. 150 170 271



**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 0100/C.5.2/112006



Yang bertanda tangan dibawah ini :

**N A M A** : DRS TRI RAHARDJO  
**N I K** : 199119522793  
**JABATAN** : Kepala Kantor Cabang PT.TASPEN (PERSERO) MADIUN  
**ALAMAT** : Jl. DI Panjaitan No. 7 Madiun

Dengan ini Mencerangkan dengan sesungguhnya bahwa mahasiswa dibawah ini :

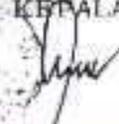
**N A M A** : ERMA KURNIAWATI  
**N I M** : 02- 0910201082  
**FAKULTAS** : Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Jember  
**PROGRAM STUDI** : Administrasi Negara

Telah benar - benar mengadakan penelitian pada Kantor PT.TASPEN (PERSERO) Cabang Madiun.

Demikian Surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Madiun, 08 Nopember 2006  
PT TASPEN ( PERSERO )  
CABANG MADIUN

KETAPALA

  
**Drs. TRI RAHARDJO**  
NIK. 199119522793