



**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PADA PT. TABUNGAN
DAN ASURANSI PEGAWAI NEGERI (Persero) KANTOR CABANG
JEMBER**

LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

Oleh:

Exka Diantara

NIM 200803103063

PROGRAM STUDI D3 KESEKRETARIATAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS JEMBER

2023



**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PADA PT. TABUNGAN
DAN ASURANSI PEGAWAI NEGERI (Persero) KANTOR CABANG
JEMBER**

LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk menyelesaikan Program Studi D3
Kesekretariatan dan Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember

Oleh:

Exka Diantara

NIM 200803103063

**PROGRAM STUDI D3 KESEKRETARIATAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2023

PERSEMBAHAN

Laporan praktik kerja nyata ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua, Bapak dan Ibu serta keluarga yang telah menyertai do'a yang tulus kepada penulis
2. Rekan – rekan terdekat yang selalu *suport* dalam pengerjaan Tugas Akhir
3. Rekan rekan Kont – Kiyowo yang penuh dengan cerita, canda dan tawa
4. Rekan – rekan seperjuangan D3 Kesekretariatan yang penulis banggakan
5. Kepada seorang mahasiswi akuntansi yang selalu mengingatkan agar proses pengerjaan Tugas Akhir cepat terselesaikan.

MOTTO

“Apapun kampusmu, itu adalah kampusmu. Tetap yang terbaik. Orang – orang harus tahu, semuanya adalah romantisme, sisanya adalah perjuangan”

(Pidi Baiq)

“Yang fana adalah waktu, kita abadi. Memungut detik demi detik merangkainya seperti bunga, sampai pada suatu hari kita lupa untuk apa”

(Sapardi Djoko Damono)

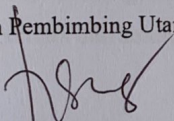
**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA**

NAMA : EXKA DIANTARA
NIM : 200803103063
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI : D3 KESEKRETARIATAN
JUDUL LAPORAN : IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PADA PT.
TABUNGAN DAN ASURANSI PEGAWAI NEGERI (Persero)
KANTOR CABANG JEMBER

Laporan Praktik Kerja Nyata ini telah mendapatkan persetujuan dari Dosen Pembimbing Utama (DPU) dan Dosen Pembimbing Anggota (DPA), serta diketahui Koordinator Program Studi.

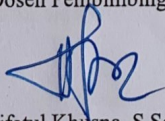
Jember, 26 Mei 2023

Dosen Pembimbing Utama



Dr. Purnamie Titisari, S.E., M.Si., QIA., CRA
NIP. 197501062000032001

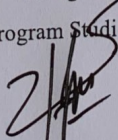
Dosen Pembimbing Anggota



Khanifatul Khusna, S.Sos., M.PSDM.
NIP. 199110182019032016

Mengetahui,

Koordinator Program Studi D3 Kesekretariatan



Gusti Ayu Wulandari, S.E., M.M.
NIP. 198309122008122001

PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Exka Diantara
NIM : 200803103063
Program Studi : D3 Kesekretariatan
Perguruan Tinggi : Universitas Jember

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul “IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PADA PT. TABUNGAN DAN ASURANSI PEGAWAI NEGERI (Persero) KANTOR CABANG JEMBER” adalah asli (orisinil) bukan plagiat dan belum pernah diterbitkan atau dipublikasi dimanapun dan bentuk apapun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – besnarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik orang lain atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan dari Universitas Jember dicabut.

Jember, 25 Mei 2023

Exka Diantara

PENGESAHAN

IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PADA PT. TABUNGAN DAN ASURANSI PEGAWAI NEGERI (Persero) KANTOR CABANG JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Exka Diantara

NIM : 200803103063

Program Studi : D3 Kesekretariatan

Telah dipertahankan di depan Tim penguji pada tanggal:

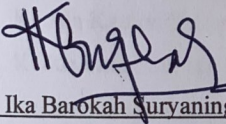
6 Juli 2023

Dan dinyatakan telah memenuhi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Susunan Tim Penguji

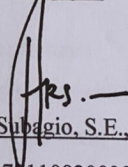
Penguji 1

Penguji 2



Dr. Ika Barokah Suryaningsih, S.E., M.M., CRA.

NIP. 197805252003122002



N. Ari Subagio, S.E., M.Si.

NIP. 197311092000031002



Mengetahui/Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember

Prof. Dr Isti Fadah, M. Si., CRA.

NIP. 196610201990022001

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada kehadiran Allah S.W.T karena Rahmat dan karunian-Nya lah penulis diberi kesempatan dan kesehatan menyelesaikan laporan Praktik Kerja Nyata yang berjudul “Implementasi Pelayanan Prima Pada PT. Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) Kantor Cabang Jember”. Dengan adanya ini guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi D3 Kesekretariatan di Fakultas Ekonomi dan Binsis Universitas Jember. Segala kerendahan hati dan rasa syukur selaku penulis menyatakan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Isti Fadah, M. Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
2. Dr. Elok Sri Utami, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Manajemen
3. Gusti Ayu Wulandari, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D3 Kesekretariatan
4. Dr. Purnamie Titisari, S.E., M.Si., QIA., CRA selaku Dosen Pembimbing Utama dalam penulisan Tugas Akhir.
5. Khanifatul Khusna, S.Sos., M.PSDM. selaku Dosen Pembimbing Anggota dalam penulisan laporan Tugas Akhir.
6. Kepala Kantor Cabang PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember
7. Kedua orang tua serta keluarga yang selalu menyertai do'anya dalam hidup penulis
8. Rekan – rekan seperjuangan D3 Kesekretariatan yang saya banggakan.
9. Semua pihak yang membantu dalam pengerjaan Tugas Akhir ini
10. Seorang Mahasiswi D3 Akuntansi yang selalu menemani proses pengerjaan Tugas Akhir yang penulis susun.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan Praktik Kerja Nyata ini. Maka, dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Semoga laporan ini memberikan manfaat bagi pembaca.

Jember, 26 Mei 2023

Exka Diantara

DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
PERNYATAAN	vi
PENGESAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja Nyata.....	2
1.2.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata.....	2
1.2.2 Kegunaan Praktik Kerja Nyata.....	3
1.3 Objek dan Waktu Pelaksanaan Kegiatan Praktik Kerja Nyata.....	3
1.3.1 Objek Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata	3
1.3.2 Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata.....	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pengertian Implementasi	5
2.2 Pelayanan Prima.....	5
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	5
2.2.2 Pengertian Pelayanan Prima.....	5
2.3 Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima	7
2.4 Unsur – unsur Pelayanan	8
BAB 3. GAMBARAN UMUM OBJEK PKN.....	9
3.1 Penjelasan Umum PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember.....	9
3.2 Struktur Organisasi PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember.....	10
3.2.1 Gambaran Tugas.....	10

3.2.2	Personalia	16
3.3	Kegiatan Pokok Objek PKN	17
3.3.1	Tabungan Hari Tua.....	17
3.3.2	Program Pensiun.....	19
3.3.3	Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK).....	20
3.3.4	Jaminan Kematian (JKM)	23
3.4	Kegiatan Yang dipilih	23
BAB 4. HASIL KEGIATAN PRAKTIK KERJA NYATA		24
4.1	Deskripsi Praktik Kerja Nyata	24
4.2	Persyaratan Pengajuan Berkas Klaim Dana Pensiun Pertama Peserta	24
4.3	Mekanisme Penerimaan dan Proses Berkas Pengajuan Klaim Dana Pensiun Pertama Peserta	26
4.4	Penanganan Keluhan Peserta Pada PT. TASPEN Kantor Cabang Jember	27
4.5	Kegiatan Tambahan yang Dilakukan Selama Praktik Kerja Nyata	29
4.6	Identifikasi Masalah dan Merumuskan Solusi	31
BAB 5. KESIMPULAN.....		32
5.1	Rincian Ringkas Pelaksanaan Tugas Selama PKN	32
5.2	Kendala Selama Praktik Kerja Nyata	32
DAFTAR PUSTAKA.....		34
LAMPIRAN.....		36

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kegiatan Praktik Kerja Nyata	4
Tabel 3. 1 Personalia	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Formulir Permintaan Pembayaran (FPP)	25
Gambar 4.2 <i>Flowchart</i> Mekanisme Pemrosesan Dana Pensiun Pertama	27
Gambar 4.3 <i>Flowchart</i> Alur Keluhan Pada PT. TASPEN	28
Gambar 4.4 Pelayanan Pada Perekaman data Biometrik atau Enrollment	29
Gambar 4.5 Proses Pemrosesan Surat masuk dan Surat keluar pada aplikasi.....	30
Gambar 4.6 Penginputan Lembar Pengantar Transaksi (LPT) pada aplikasi Digital Work Flow	30
Gambar 4.7 Screening data berkas yang diperlukan	30
Gambar 4.8 Kegiatan Senam dan Pengajian serta Tausiah.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Absensi Praktik Kerja Nyata	36
Lampiran 2. Surat Permohonan Nilai	37
Lampiran 3. Nilai Praktik Kerja Nyata	38

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Sebagai instansi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki tugas pokok mengelola jaminan sosial bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) yang termasuk dalam kategori instansi pada bidang jasa. Tentunya memberikan bentuk pelayanan yang prima sangat diperlukan. Menurut Kotler, (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sumber lain mengatakan Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan jasa pelayanan guna untuk memenuhi harapan konsumen (Wibowati Ida & Januar, 2016). Berdasarkan kutipan diatas pelayanan adalah suatu aktivitas yang di lakukan pihak – pihak tertentu guna memenuhi kebutuhan peserta.

Peserta adalah pihak – pihak yang dapat berhubungan dengan PT. Tabungan dan Asurasnsi Pegawai Negeri (Persero) Kantor Cabang Jember yang berstatus sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) aktif maupun sudah purna tugas. Pelayanan sebagai salah satu faktor penentu tingkat kepuasan peserta, oleh karena itu sebagai perusahaan pada bidang jasa diharapkan mampu memberikan pelayanan yang prima terhadap kepuasan peserta. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitaskan kemudahan pemenuhan kebutuhan, sebagai usaha untuk mencapai kepuasan tamu atau pelanggan (Ratna Suminar & Apriliawati, 2017). pelayanan prima adalah upaya maksimal terbaik yang diberikan sehingga dapat memenuhi kebutuhan sesuai keinginan pengguna jasa (Prasetyawati, 2019). Berdasarkan kutipan diatas pelayanan prima adalah upaya optimal yang diberikan yang dapat menghasilkan kepuasan terhadap peserta.

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Tentunya hal ini dapat dibedakan berdasarkan sektor yang dikelola. Jika perusahaan atau lembaga fokus menjalankan bisnis produksi, playanan prima diwujudkan dalam bentuk menyediakan *customer service* dan menghasilkan produk yang memiliki kualitas tinggi, sementara pada bidang jasa pelayanan diberikan dalam

bentuk pelayanan prima yang dilakukan oleh *customer service* pada seksi layanan dan manfaat dengan memperhatikan indikator yang mengacu pada kepuasan pelanggan PT. Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) Kantor Cabang Jember.

Adanya pelayanan prima maka kebutuhan peserta dapat tercukupi dan akan menimbulkan hal positif bagi peserta apabila pelayanan yang diberikan dirasa memang layak dan membantu bagi peserta. Sebaliknya, jika pelayanan tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan konsumen, tentunya akan menimbulkan citra yang kurang baik bagi keberlangsungan perusahaan tanpa adanya evaluasi. Pelayanan prima yang diberikan dalam sebuah perusahaan mampu membuat peserta memiliki loyalitas pada perusahaan dan menjadi mitra sekaligus media promosi terhadap perusahaan, sebab pelayanan prima adalah sebuah kunci keberlangsungan suatu perusahaan guna mempertahankan serta menambah peserta baru, sebab pelayanan prima merupakan upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap peserta.

Alasan penulis memilih PT. Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) Kantor Cabang Jember sebagai tempat praktik kerja nyata tentunya tak luput dari rasa ingin tahu terhadap instansi PT. TASPEN, serta mampu menilik pengalaman yang terdapat dalam PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember khususnya dalam bidang layanan dan manfaat. Berdasarkan deskripsi di atas, Penulis tertarik untuk mengangkat judul “Implementasi Pelayanan Prima pada PT. Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) Kantor Cabang Jember”. Kesesuaian dalam *jobdesk* membuat penulis ingin menggali lebih dalam tentang pelayanan prima yang terdapat di PT. TASPEN. Semoga dengan diangkatnya judul ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca dalam mengetahui implementasi pelayanan prima yang terdapat pada instansi PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember.

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata

Tujuan Kegiatan Praktik Kerja Nyata yang dilakukan di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember untuk:

- a. Mengetahui proses pengelolaan berkas pengajuan klaim oleh calon Aparatur Sipil Negara (ASN) yang hendak pensiun.

- b. Dapat berkomunikasi dengan baik dengan calon peserta atau peserta pada seksi layanan dan manfaat ketika melakukan Perekaman Data Biometrik atau *Enrollment*
- c. Mengetahui proses penerimaan surat masuk dan surat keluar pada seksi Umum dan Sumber Daya Manusia.

1.2.2 Kegunaan Praktik Kerja Nyata

Kegunaan Praktik Kerja Nyata (PKN) adalah untuk mengidentifikasi kendala dan solusi yang terjadi pada instansi terkait seperti kurangnya kelengkapan syarat pada pengajuan klaim yang diajukan oleh calon peserta, serta gaji yang tidak terbayarkan pada bulan ke empat dan berikutnya.

1.3 Objek dan Waktu Pelaksanaan Kegiatan Praktik Kerja Nyata

1.3.1 Objek Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

Objek tempat pelaksanaan Praktik Kerja Nyata yaitu di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember yang beralamat di Jl. Riau No.10-A, Sumpersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121.

1.3.2 Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata dilakukan selama 272 Jam setara 2 bulan sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan oleh kurikulum Diploma 3 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember. Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata di mulai tanggal 1 Maret sampai dengan 1 Mei 2023. Berikut jam kerja yang berlaku di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember:

- a. Senin s/d Kamis : Pukul 08.00 -16.00 WIB
- b. Jumat : Pukul 07.30 – 16.00 WIB
- c. Sabtu s/d Minggu : Libur

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Implementasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan. Implementasi biasanya berkaitan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Implementasi berasal dari Bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu (Novan et al., 2018). Implementasi adalah proses untuk memastikan terlaksananya suatu kebijakan dan tercapainya kebijakan tersebut (Ismail, 2018). Jadi, dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan proses penerapan kebijakan yang menimbulkan dampak untuk penggunaannya sampai tercapainya tujuan dari kebijakan tersebut.

2.2 Pelayanan Prima

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang dilakukan pihak – pihak tertentu guna memenuhi kebutuhan peserta. Kotler (Laksana, 2008), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dalam sebuah instansi, pengaruh kualitas pelayanan memiliki hubungan kuat terhadap kepuasan pelanggan. Kemajuan sebuah perusahaan salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam melayani konsumennya. Pelayanan yang perusahaan berikan harus memperhatikan kualitas standar yang diberikan kepada pelanggan bahkan harus melebihi ekspektasi yang diharapkan oleh pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat diperoleh dengan mudah oleh perusahaan, karena itu dapat membuat para pelanggan bertahan menggunakan jasa perusahaan (Rohaeni & Marwa, 2018)

2.2.2 Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah upaya optimal yang diberikan yang dapat menghasilkan kepuasan terhadap peserta. Menurut (Freddy, 2017) Pelayanan prima adalah suatu

pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan. (Prasetyawati, 2019) pelayanan prima adalah upaya maksimal terbaik yang diberikan sehingga dapat memenuhi kebutuhan sesuai keinginan pengguna jasa. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*service excellent*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. Pada prinsipnya konsep pelayanan itu sendiri memiliki berbagai macam definisi yang berbeda redaksi, namun pada intinya merujuk pada konsepsi dasar yang sama (Mukarom dan Laksana, 2018).

Menurut Vincent (2003) menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi - dimensi sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
- b. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau ketepatan pelayanan
- c. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis
- d. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan
- e. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.
- f. Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk atau panduan lainnya.
- g. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu dan alat komunikasi.

Berdasarkan pengertian-pengertian maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada pelanggan, dalam hal ini kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka. Pelayanan dapat diartikan memproses pelayanan kepada masyarakat atau customer, baik berupa barang atau jasa melalui tahapan, prosedur, persyaratan – persyaratan, waktu dan pembiayaan yang dilakukan secara transparan untuk mencapai kepuasan sebagaimana visi yang telah ditetapkan dalam organisasi. Pelayanan harus memiliki standar kualitas yang

baik. Pelayanan juga dapat diartikan sebuah proses pengenalan dan pengembangan pribadi karena dalam memberikan pelayanan seorang pemberi layanan harus melakukan perbaikan terhadap diri sendiri.

2.3 Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Untuk dapat memberikan pelayanan prima dan menjamin hubungan yang baik dengan para pelanggan maka yang menjadi kunci keberhasilan adalah manusia (human), karena pelayanan dapat menjalin hubungan dengan pelanggan yang merupakan interaksi antara pekerjaan, perusahaan dengan masyarakat di luar perusahaan. Menurut (Sutopo & Suryanto, 2003). Pelayanan prima dilandaskan dari 2 sektor yaitu:

a. Sektor Publik

Pada sektor publik didasarkan pada asiala bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”

b. Sektor Bisnis

Pada sektor bisnis atau swasta pelayanan bertujuan atau berorientasi pada profit atau keuntungan.

Sumber lain mengatakan tujuan pelayanan prima yaitu (Daryanto, 2015):

- a. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
- b. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang yang ditawarkan pada saat itu juga
- c. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang
- d. Untuk menghindari terjadinya tuntutan – tuntutan yang tidak perlu dikemudian terhadap produsen
- e. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan
- f. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelayanan prima adalah agar setiap pegawai dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan ataupun peserta agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, dan

manfaat dari pelayanan prima adalah menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan atau peserta terhadap suatu barang dan jasa yang dihasilkan dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

2.4 Unsur – unsur Pelayanan

Pelayanan yang baik dan berkualitas bukan hanya tercermin dari sikap ramah dan senyum saja. Sikap ramah dan senyum hanya merupakan bagian kecil dari unsur – unsur yang bisa menciptakan kepuasan masyarakat. Salah satu studi mengenai *service quality* terdapat lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan (Lupiyoadi, 2014) yaitu:

- a. *Tangible* (berwujud) sesuatu yang kasat mata seperti pakaian, fasilitas fisik, termasuk senyum dan sikap ramah.
- b. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Contoh: jika masyarakat diminta menunggu satu jam, maka kurang dari satu jam harus sudah selesai.

- c. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu memberikan respon yang tepat dan segera. Respon ini harus konsisten dari waktu ke waktu.
- d. *Assurance* (jaminan) yaitu kepastian yang menjamin kepada masyarakat mencakup kemampuan, pengetahuan, dapat dipercaya dan bebas dari keragu-raguan.
- e. *Empaty* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat.

BAB 3. GAMBARAN UMUM OBJEK PKN

3.1 Penjelasan Umum PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember

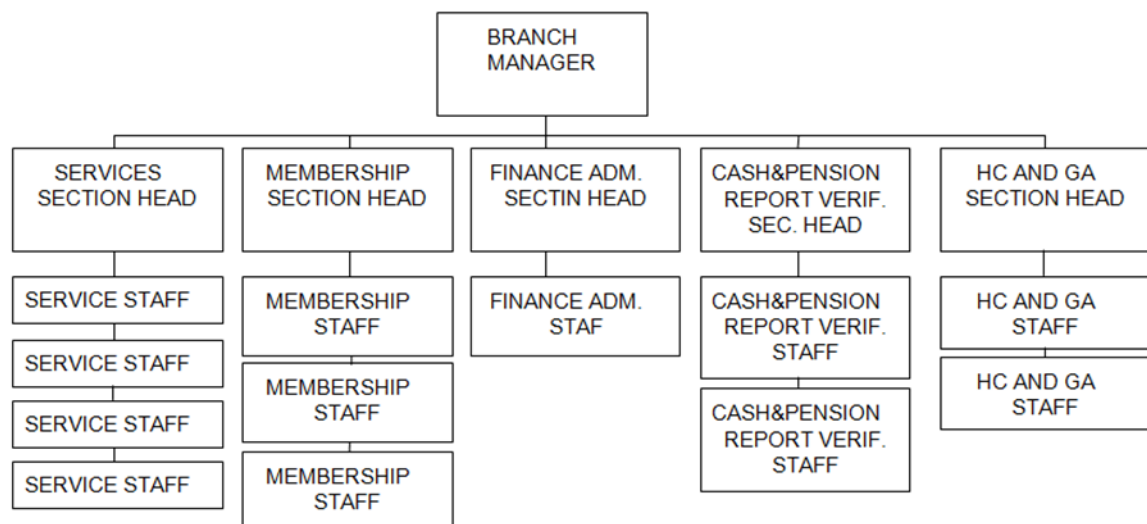
PT. Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) atau disingkat PT. TASPEN (Persero) merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak untuk mengelola Program Asuransi Sosial yang terdiri dari Program Dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT), Program Pensiun, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian. Berawal dari Konferensi Kesejahteraan Pegawai Negeri yang diselenggarakan pada tanggal 25 - 26 Juli 1960 di Jakarta yang menghasilkan Keputusan Menteri Pertama RI Nomor 388/MP/1960 tanggal 25 Agustus 1960. Berdasarkan keputusan tersebut, Pemerintah menetapkan pentingnya pembentukan jaminan sosial sebagai bekal bagi Pegawai Negeri dan keluarganya di masa purna bakti. Kemudian pada tanggal 17 April 1963, Pemerintah mendirikan Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PN TASPEN) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1963. Seiring dengan adanya peningkatan jumlah Pegawai Negeri dan semakin luasnya cakupan layanan, pada tanggal 18 November 1970 melalui Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor Kep.749/MK/IV/11/1970 PN TASPEN bertransformasi menjadi Perusahaan Umum. Peningkatan status dari Perusahaan Umum menjadi Perseroan dilakukan berdasarkan Peraturan Pemerintah RI Nomor 26 Tahun 1981 dan disahkan dengan Akta Notaris Imas Fatimah Nomor: 4 tanggal 4 Januari 1982 dengan nama PT TASPEN (Persero) yang menyelenggarakan Program Tabungan Hari Tua dan Program Pensiun.

Pada bulan Januari 1989 Kantor Cabang Jember resmi dibuka sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan RI tanggal 24 November 1989 Nomor: S- 181/MK/1989 tentang Pembentukan Kantor Cabang di Wilayah Jawa dan Madura antara lain Kantor Cabang Jember. PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember yang berlokasi di Jl. Riau No.10-A, Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121, ini berstatus menjadi Kantor Cabang Tipe C, yang mempunyai wilayah kerja, meliputi:

- a. Wilayah Kerja Kabupaten Jember
- b. Wilayah Kerja Kabupaten Situbondo
- c. Wilayah Kerja Kabupaten Bondowoso
- d. Wilayah Kerja Kabupaten Banyuwangi

3.2 Struktur Organisasi PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember

Adapun struktur organisasi pada PT. Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) Kantor Cabang Jember 2023 berdasarkan keputusan Direksi tentang Pengangkatan dan Tugas Alih Jabatan, yakni sebagai berikut:



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember 2023.

Sumber: Keputusan Direksi Tentang Pengangkatan dan Tugas Alih Jabatan.

3.2.1 Gambaran Tugas

Kantor Cabang Tipe C dipimpin oleh Kepala Kantor Cabang dan dibantu oleh 5 (Lima) Kepala Seksi yaitu Seksi Layanan dan Manfaat, Kepesertaan, Administrasi Keuangan Kas dan Verivikasi SPJ serta Umum dan Sumber Daya Manusia (SDM). Berdasarkan PD-65/DIR/2018 tentang uraian jabatan Pejabat Struktural dan Fungsional PT. TASPEN (Persero), adapun peran dan fungsi dari Kepala Cabang Tipe C serta Kepala Seksinya adalah:

- a. Kepala Kantor Cabang tipe C

Kepala Kantor Cabang mempunyai fungsi untuk merencanakan dan mengendalikan semua kegiatan kantor cabang (KC) dan mengkoordinasikan kegiatan kantor cabang dalam unit kerjanya sesuai dengan garis kebijakan direksi. Tanggung jawab utama yaitu:

- 1) Penyelenggaraan oprasional kantor cabang
- 2) Pencapaian kinerja kantor cabang
- 3) Perencanaan dan pengendalian antor cabang
- 4) Peningkatan citra perusahaan
- 5) Evaluasi kinerja mitra bayar pensiun
- 6) Laporan pertanggungjawaban pembayaran pensiun
- 7) Pembuatan laporan bulanan unit kerja
- 8) Evaluasi, monitoring program kerja dan pengendalian anggaran unit kerja
- 9) Pembayaran manfaat klaim
- 10) Pengelolaan kas dan perpajakan
- 11) Pengelolaan dan pemeliharaan asset
- 12) Penyaluran dan pembinaan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL)
- 13) Penyusunan dan penyampaian laporan keuangan
- 14) Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan *Pleaning of Action* (POA)

b. Kepala Seksi Layanan dan Manfaat

Kepala Seksi Layanan dan Manfaat bertanggungjawab atas perhitungan hak peserta telah sesuai daengan ketentuan yang berlaku dengan baik dan benar. Tanggungjawab utama yaitu:

- 1) Perencanaan dan koordinasi pelaksanaan kegiatan layanan dan manfaat
- 2) Otorisasi pembayaran manfaat klaim
- 3) Pengelolaan kegiatan layanan dan manfaat
- 4) Perhitungan maanfaat klaim
- 5) Perhitungan rapel, kekurangan iuran dan tingkatlanjut hutang klaim
- 6) Monitoring layanan oleh mitra kerja
- 7) Verifikasi besarnya manfaat klaim
- 8) Penagihan kualitas layanan dan manfaat kepada peserta

- 9) Verifikasi Daftar Pembayaran (DAPEM)
- 10) Peningkatan kualitas layanan dan manfaat kepada peserta
- 11) Evaluasi layanan dan manfaat oleh mitra kantor bayar
- 12) Tindak lanjut keluhan peserta
- 13) Monitoring dan pencapaian kinerja
- 14) Pembuatan laporan bulanan
- 15) Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan *Planing of Action* (POA)
- 16) Penyelesaian tindak lanjut temuan audit internal dan eksternal
- 17) Peningkatan dan peningkatan mutu karyawan di lingkungan

c. Kepala Seksi Kepesertaan

Mengelola, mengendalikan dan menjamin tersajinya data peserta Aktif dan Pensiun dengan baik sehingga dapat memberikan pelayanan kepada peserta secara prima dan dapat mengurangi keluhan peserta. Tanggungjawab utama:

- 1) Perencanaan dan koordinasi pelaksanaan kegiatan dan kepesertaan
- 2) Pengadministrasian, pemeliharaan dan mutasi data kepesertaan
- 3) Penyajian data iuran kepesertaan untuk kebutuhan penagihan iuran
- 4) Pengumpulan, pengolahan, analisa dan penyajian data kepesertaan
- 5) Pengelolaan Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri (SPTB)
- 6) Rekonsiliasi data iuran dengan instansi peserta
- 7) Pengelolaan kegiatan pengumpulan, pengelolaan dan penyajian data kepesertaan
- 8) Penyajian data untuk kebutuhan penagihan iuran
- 9) Pencetakan kartu kepesertaan
- 10) Pemutakhiran dan rekonsiliasi data kepesertaan
- 11) Pengelolaan arsip data kepesertaan
- 12) Pengelolaan kegiatan alih media dokumen
- 13) Pengelolaan kegiatan layanan dan manfaat
- 14) Peningkatan kualitas layanan dan manfaat
- 15) Tindak lanjut keluhan kepesertaan
- 16) Monitoring dan pencapaian kinerja bidang

- 17) Pembuatan laporan bulanan
- 18) Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan *Planing of Action* (POA)
- 19) Penyelesaian tindak lanjut temuan audit internal dan eksternal
- 20) Pembinaan dan peningkatan mutu karyawan di lingkungan

d. Kepala Seksi Administrasi Keuangan

Kepala Seksi Administrasi Keuangan menjamin tersajinya Laporan Keuangan sesuai dengan standar kebijakan Akuntansi perusahaan yang berpedoman pada Pedoman Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk kepentingan stakeholder. Tanggungjawab utama:

- 1) Perencanaan dan pengendalian fungsi administrasi keuangan
- 2) Perencanaan dan pengendalian anggaran kantor cabang
- 3) Pengendalian utang dan piutang kantor cabang
- 4) Pengendalian utang dan piutang kantor cabang
- 5) Verifikasi transaksi penerimaan dan pengeluaran kantor cabang
- 6) Penagihan dan kolektibilitas iuran
- 7) Pengadministrasian dan monitoring penerimaan iuran
- 8) Penyelenggaraan kegiatan akuntansi
- 9) Penyusunan neraca saldo beserta lampirannya
- 10) Monitoring dan perekaman Surat Setoran Bukan Pajak (SSBP)
- 11) Rekonsiliasi antara data Surat Setoran Bukan Pajak (SSBP) dengan data kepesertaan
- 12) Verifikasi kelengkapan dan pengendalian atas bukti – bukti dokumen transaksi keuangan
- 13) Penyelenggaraan administasi aktiva tetap
- 14) Penyimpanan arsip keuangan
- 15) Pelaksanaan rapat komite anggaran
- 16) Monitoring dan pencapaian kinerja bidang administrasi keuangan
- 17) Pembuatan laporan bulanan
- 18) Penyusunan rencana kerja dan anggaran (RKA) dan rencana kegiatan *Planing of Action* (POA)

- 19) Penyelesaian tindak lanjut temuan audit internal dan eksternal
- 20) Pembinaan dan peningkatan mutu karyawan di lingkungan bidang administrasi

e. Kepala Seksi Kas dan Verifikasi Surat Pertanggungjawaban (SPJ)

Menjamin Ketersediaan dana yang cukup untuk membayar kewajiban kepada peserta dengan tepat waktu serta meningkatkan *Time Value of Money* perusahaan.

Tanggungjawab:

- 1) Perencanaan dan pengendalian fungsi – fungsi keuangan
- 2) Perencanaan dan pengendalian anggaran kantor cabang
- 3) Pengelolaan, pemantauan, realisasi dan proyeksi arus kas
- 4) Pengesahan dan penyelenggaraan transaksi penerimaan dan pengeluaran kantor cabang
- 5) Pengesahan pembayaran klim
- 6) Pengelolaan kegiatan perpajakan
- 7) Penyusunan Laporan Pertanggungjawaban Pembayaran Pensiun (LRPP) dan Laporan Saldo Uang Pensiun (LSUP) kantor cabang dari mitra bayar
- 8) Rekonsiliasi atas Laporan Pertanggungjawaban Pembayaran Pensiun (LRPP) dan Laporan Saldo Uang Pensiun (LSUP) dari aplikasi e-dapem mitra bayar dengan kantor cabang dan dari aplikasi e-dapem dengan Aplikasi *Core Bussineses* (ACB) di kantor cabang
- 9) Rekonsiliasi rekening pasif dengan mitra bayar
- 10) Penyelenggaraan manajemen kas kantor cabang
- 11) Pelaksanaan dan pengendalian penerimaan dan pengeluaran (*cash flow*) pelaksanaan transaksi keuangan
- 12) Penyelenggaraan buku harian kas/bank
- 13) Perekaman setoran Saldo Uang Pensiun (SUP) dari mitra bayar
- 14) Verifikasi Laporan Saldo Uang Pensiun (LSUP)
- 15) Pembuatan Laporan Pertanggungjawaban Pembayaran Pensiun (LRPP) dan Laporan Saldo Uang Pensiun (LSUP)
- 16) Penagihan keterlanjuran bayar dan Saldo Uang Pensiun (SUP) ke mitra bayar

- 17) Penyimpanan dokumen Laporan Pertanggungjawaban Pembayaran Pensiun (LRPP) dan Laporan Saldo Uang Pensiun (LSUP)
 - 18) Monitoring dan pencapaian kinerja bidang kas dan verifikasi Surat Pertanggungjawaban (SPJ)
 - 19) Pembuatan laporan bulanan
 - 20) Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA)
- f. Kepala Seksi Umum dan Sumber Daya Manusia (SDM)
- Bertanggungjawab mengelola, menyediakan dan menjamin kegiatan administrasi personalia perusahaan telah dilakukan dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan serta menjamin terselenggaranya kegiatan administrasi aktiva dan sosialisasi perusahaan sehingga dapat diketahui oleh peserta secara menyeluruh terhadap citra pelayanan PT. TASPEN (Persero) dengan baik. Tanggungjawab utama:
- 1) Pengelolaan administrasi persediaan, aktiva dan inventaris kantor
 - 2) Pelaksanaan pelelangan dan penghapusan aktiva dan inventaris kantor
 - 3) Pengelolaan kegiatan Kesekretariatan, Kehumasan, Keamanan, Kearsipan, Pendidikan dan Latihan
 - 4) Pengadaan barang dan jasa
 - 5) Pemeliharaan aktiva dan inventaris kantor
 - 6) Penyelenggaraan hak-hak pegawai
 - 7) Penyelenggaraan kegiatan administrasi Sumber Daya Manusia (SDM)
 - 8) Peningkatan citra perusahaan
 - 9) Pengelolaan arsip data kepegawaian
 - 10) Penyelenggaraan kegiatan pembinaan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL)
 - 11) Pemeliharaan perangkat lunak, perangkat keras serta jaringan teknologi informasi
 - 12) Monitoring dan pencapaian kinerja Bidang Umum dan Sumber Daya Manusia (SDM)
 - 13) Pembuatan laporan bulanan

14) Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan *Planing of Action* (POA)

3.2.2 Personalia

Berikut adalah tabel personalia PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember 2023:

Tabel 3. 1 Personalia

No	Nama	Jabatan	Status Kepegawaian
1	SURYA MUSTAFA	BRANCH MANAGER JEMBER	PEGAWAI TETAP TASPEN
2	MOCHAMMAD ILHAM B	MEMBERSHIP SECTION HEAD JEMBER	PEGAWAI TETAP TASPEN
3	SURAMO	MEMBERSHIP STAFF JEMBER	PEGAWAI TETAP TASPEN
4	SYAIFUR RAHMAN	MEMBERSHIP STAFF JEMBER	PEGAWAI TETAP TASPEN
5	SETIYO WITOKO	MEMBERSHIP STAFF JEMBER	PEGAWAI TETAP TASPEN
6	NANANG EFFENDI	SERVICE SECTION HEAD JEMBER	PEGAWAI TETAP TASPEN
7	FIRGIAWAN LISTANTO	SERVICE STAFF JEMBER	PEGAWAI TETAP TASPEN
8	VANDITA BRANAPERDO	SERVICE STAFF JEMBER	PEGAWAI TETAP TASPEN
9	ISYATUR RODLIAH P	SERVICE STAFF JEMBER	PEGAWAI TETAP TASPEN
10	OPPIE MELIANA S	SERVICE STAFF JEMBER	PEGAWAI TETAP TASPEN
11	FADZILAH HARGIATI	CASH & PENSION REPORT VERIF, SECTION HEAD JEMBER	PEGAWAI TETAP TASPEN
12	RIZKA APRILIANI	CASH & PENSION REPORT VERIF STAFF JEMBER	PEGAWAI TETAP TASPEN
13	MASRURI R	CASH & PENSION REPORT VERIF STAFF JEMBER	PEGAWAI TETAP TASPEN
14	ANGGIT PUTRI P	FINANCE ADM, SECTION HEAD JEMBER	PEGAWAI TETAP TASPEN

No	Nama	Jabatan	Status Kepegawaian
15	SANTY NOVIANINGSIH	FINANCE ADM STAFF JEMBER	PEGAWAI TETAP TASPEN
16	MUHAMMAD MUKHSIN S	HC AND GA SECTION HEAD JEMBER	PEGAWAI TETAP TASPEN
17	TOHOM PURBA	HC AND GA STAFF JEMBER	PEGAWAI TETAP TASPEN
18	MOHAMMAD ALDI D.S	HC AND GA STAFF JEMBER	PEGAWAI TETAP TASPEN
19	MUSTOFA	SECRETARY ASSISTANT BRANCH MANAGER	OUTSOURCING
20	SLAMET PUJIONO	OFFICE BOY	OUTSOURCING
21	TAUFAN YULIANTO	OFFICE DRIVER	OUTSOURCING
22	FIRMAN AGUS S	OFFICE DRIVER	OUTSOURCING

Sumber: PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember 2023.

3.3 Kegiatan Pokok Objek PKN

Secara umum, PT TASPEN (Persero) atau Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang tabungan dan asuransi bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan tugas pokok sebagai penyelenggara jaminan sosial Aparatur Sipil Negara (ASN). Pencairan dana PT. TASPEN sesuai tujuannya sebagai tabungan dan asuransi, baru dapat di cairkan ketika (ASN) memasuki masa pensiun atau meninggal dunia dengan jaminan sebagai berikut:

3.3.1 Tabungan Hari Tua

Program THT adalah Program Asuransi yang terdiri dari Asuransi Dwiguna yang dikaitkan dengan usia pensiun ditambah dengan Asuransi Kematian sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 1981 yang telah diubah dengan PP 20 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1981 dan Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 1981, TASPEN mengelola program THT yang merupakan Program Asuransi terdiri dari Asuransi Dwiguna yang dikaitkan dengan usia pensiun ditambah dengan Asuransi Kematian. Asuransi Dwiguna adalah jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan kepada peserta pada saat mencapai usia

pensiun atau bagi ahli warisnya apabila peserta meninggal dunia sebelum mencapai usia pensiun.

a. Penerima pensiun Tunjangan Hari Tua (THT) adalah:

- 1) Pegawai Negeri Sipil Pusat, dibayarkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai.
- 2) Pegawai Negeri Daerah Otonom, dibayarkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda /Duda Pegawai.
- 3) Pejabat Negara, dibayarkan berdasarkan Undang- Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai.
- 4) Hakim, dibayarkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai
- 5) Penerima Tunjangan Perintis Kemerdekaan, dibayarkan Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 1985 tentang Pemberian Tunjangan Perintis Pergerakan Kebangsaan/Kemerdekaan RI, yang telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2015.
- 6) Penerima Pensiun anggota ABRI yang diberhentikan dengan hak pensiun sebelum April 1989.
- 7) Penerima Tunjangan Veteran dan Dana Kehormatan, dibayarkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2012 tentang Veteran Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2016.
- 8) Penerima Pensiun eks PNS Departemen Perhubungan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero), dibayarkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2007 tentang Penyesuaian Pensiun Eks Pegawai Negeri Sipil Departemen Perhubungan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
- 9) Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor KM-89/SJ.24/UP.71/2004 tentang Pemberian Pensiun kepada Pegawai Negeri Sipil. Perusahaan Jawatan Pegadaian Departemen Keuangan.

b. Hak – hak penerima pensiun, adalah:

- 1) Pensiun Sendiri
- 2) Pensiun Janda/Duda
- 3) Pensiun Yatim Piatu
- 4) Pensiun Orang Tua
- 5) Pensiun Terusan
- 6) Uang Duka Wafat (UDW)

Pengembalian Nilai tunai Iuran Pensiun, bagi peserta yang diberhentikan tanpa hak pension baik dengan hormat maupun dengan tidak hormat.

c. Kewajiban peserta

Kewajiban peserta meliputi sebagai berikut:

- 1) Membayar iuran sebesar 4,75% dari penghasilan pegawai (gaji pokok) ditambah tunjangan isteri dan tunjangan anak) setiap bulan.
- 2) Melaporkan perubahan data peserta dan keluarganya.

3.3.2 Program Pensiun

Program Pensiun adalah program yang memberikan penghasilan kepada penerima pensiun setiap bulan sebagai jaminan hari tua dan penghargaan atas jasa – jasa Pegawai Negeri selama bertahun – tahun bekerja dalam dinas pemerintahan.

a. Penerima pensiun adalah:

- 1) Pegawai Negeri Sipil Pusat, dibayarkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai.
- 2) Pegawai Negeri Daerah Otonom, dibayarkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai.
- 3) Pejabat Negara, dibayarkan berdasarkan Undang- Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai.
- 4) Hakim, dibayarkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai
- 5) Penerima Tunjangan Perintis Kemerdekaan, dibayarkan Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 1985 tentang Pemberian Tunjangan Perintis Pergerakan Kebangsaan/Kemerdekaan RI, yang telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2015.

- 6) Penerima Pensiun anggota ABRI yang diberhentikan dengan hak pensiun sebelum April 1989.
 - 7) Penerima Tunjangan Veteran dan Dana Kehormatan, dibayarkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2012 tentang Veteran Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2016.
 - 8) Penerima Pensiun eks PNS Departemen Perhubungan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero), dibayarkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2007 tentang Penyesuaian Pensiun Eks Pegawai Negeri Sipil Departemen Perhubungan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
 - 9) Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor KM-89/SJ.24/UP.71/2004 tentang Pemberian Pensiun kepada Pegawai Negeri Sipil Eks. Perusahaan Jawatan Pegadaian Departemen Keuangan.
- b. Hak – hak penerima pensiun adalah:
- 1) Pensiun Sendiri
 - 2) Pensiun Janda/Duda
 - 3) Pensiun Yatim Piatu
 - 4) Pensiun Orang Tua
 - 5) Pensiun Terusan
 - 6) Uang Duka Wafat (UDW)
 - 7) Pengembalian Nilai tunai Iuran Pensiun, bagi peserta yang diberhentikan tanpa hak pension baik dengan hormat maupun dengan tidak hormat.
- c. Kewajiban peserta
- Kewajiban peserta meliputi sebagai berikut:
- 1) Membayar iuran sebesar 4,75% dari penghasilan pegawai (gaji pokok ditambah tunjangan isteri dan tunjangan anak) setiap bulan.
 - 2) Melaporkan perubahan data peserta dan keluarganya.

3.3.3 Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) adalah perlindungan atas resiko kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja berupa perawatan, santunan dan tunjangan cacat. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2015 yang telah diubah dengan

PP Nomor 66 Tahun 2017 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2015, TASPEN mengelola program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) yang merupakan perlindungan atas risiko kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja berupa perawatan, santunan, dan tunjangan cacat.

Pada asuransi Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), kepesertaan yang dapat mengajukan asuransi ini adalah ASN (Calon PNS, PNS, PPPK) kecuali ASN dilingkungan Kementerian Pertahanan dan Kepolisian Republik Indonesia. Iuran pada asuransi ini sebesar 0,24% dari gaji pokok (dibayarkan oleh pemberi kerja)

Manfaat pada Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) Peserta Program Jaminan Kecelakaan Kerja akan mendapat beberapa manfaat yang meliputi perawatan, santunan, dan tunjangan cacat.

a. Jaminan kecelakaan yang diberikan:

- 1) Perawatan sampai dengan peserta dinyatakan sembuh
- 2) Pemeriksaan dasar dan penunjang
- 3) Perawatan tingkat pertama dan lanjutan
- 4) Rawat inap kelas I RS Pemerintah dan RS swasta yang setara
- 5) Perawatan intensif
- 6) Penunjang diagnostik
- 7) Pengobatan
- 8) Pelayanan khusus
- 9) Alat kesehatan dan implant
- 10) Jasa Dokter/medis;
- 11) Operasi
- 12) Transfusi darah; dan/atau
- 13) Rehabilitasi medik.

b. Santunan:

- 1) Penggantian biaya pengangkutan Peserta yang mengalami kecelakaan kerja ke rumah sakit atau ke rumah Peserta, termasuk biaya pertolongan pertama pada kecelakaan kerja;

- a) Angkutan: Darat/sungai/danau: paling besar Rp1.300.000
- b) Laut: paling besar Rp1.950.000
- c) Udara: paling besar Rp3.250.000

Apabila menggunakan lebih dari satu angkutan, maka diberikan biaya yang paling besar dari masing-masing angkutan yang digunakan.

- 2) Santunan Sementara Tidak Mampu Bekerja (SSTMB) akibat kecelakaan kerja; 100% x gaji terakhir Diberikan setiap bulan sampai dinyatakan mampu bekerja kembali. SSTMB diberikan paling lama 1 (satu) tahun dan dapat diperpanjang selama 6 (enam) bulan apabila dipandang perlu berdasarkan Surat Pernyataan Tim Penguji Kesehatan.
- 3) Santunan cacat sebagian anatomis, cacat sebagian fungsi, dan cacat total tetap santunan cacat sebagian anatomis:
 - a) sesuai tabel x 80 x Gaji terakhir Dibayarkan sekaligus Santunan cacat sebagian fungsi:
 - b) Penurunan fungsi x % sesuai tabel x 80 x Gaji Dibayarkan sekaligus Santunan cacat total tetap:
 - c) Santunan sekaligus = 70% x 80 x Gaji terakhir
 - d) Santunan berkala = Rp250.000 perbulan, selama 24 bulan
- 4) Penggantian biaya rehabilitasi berupa alat bantu (orthose) dan/atau alat ganti (prothese) bagi Peserta yang anggota badannya hilang atau tidak berfungsi akibat kecelakaan kerja. Pembelian alat bantu (orthose) atau alat pengganti (prothese) satu kali untuk setiap kasus dengan standar harga yang ditetapkan oleh pusat rehabilitasi rumah sakit umum pemerintah dan ditambah 40% dari harga tersebut. Biaya rehabilitasi medis maksimum sebesar Rp2.600.000.
- 5) Pnggantian biaya gigi tiruan; Paling banyak sebesar Rp3.900.000 untuk setiap kasus
- 6) Uang duka tewas: 6x gaji terakhir
- 7) Biaya pemakaman sebesar Rp. 10 juta meliputi peti jenazah dan perlengkapannya dan tanah pemakaman serta biaya di tempat pemakaman.

3.3.4 Jaminan Kematian (JKM)

Jaminan Kematian (JKM) adalah perlindungan atas resiko kematian yang bukan akibat kecelakaan kerja, berupa santunan kematian. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2015 yang telah diubah dengan PP Nomor 66 Tahun 2017 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2015, TASPEN mengelola program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKM) yang merupakan perlindungan atas resiko kematian bukan akibat kecelakaan kerja berupa santunan Kematian.

a. Jaminan JKJ terdiri dari:

- 1) Calon PNS dan PNS kecuali PNS Departemen Pertahanan Keamanan
- 2) Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK)
- 3) Pejabat Negara
- 4) Pimpinan / Anggota DPRD.

b. Hak – hak peserta JKJ adalah:

- 1) Santunan Sekaligus sebesar 15 juta
- 2) Uang Duka Wafat sebesar 3 x Gaji Pokok
- 3) Biaya Pemakaman sebesar 7.5 Juta
- 4) Bantuan Beasiswa sebesar 15 juta/anak (max 2 orang anak), dengan ketentuan setelah kepesertaan mencapai paling sedikit 3 tahun.

3.4 Kegiatan Yang dipilih

Pada kesempatan praktik kerja nyata ini, kegiatan yang dipilih yaitu berfokus kepada pelayanan prima pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember. Pelayanan dalam PT. TASPEN adalah salah satu seksi yang memiliki tupoksi sebagai penerima jasa terhadap calon peserta pendaftar. Adapun tugas – tugas dari seksi pelayanan salah - satunya yaitu memproses berkas peserta dari tahap awal sampai akhir. Pada kegiatan yang dipilih ini penulis ikut serta dalam membantu proses berkas yang diajukan oleh calon peserta pada tahap penginputan data fisik yang di unggah kedalam web resmi dari PT. TASPEN yaitu Taspen Online Service (TOS) hingga berkas berjalan ke alur – alur selanjutnya yang di verifikasi kembali oleh pihak selanjutnya.

BAB 4. HASIL KEGIATAN PRAKTIK KERJA NYATA

4.1 Deskripsi Praktik Kerja Nyata


Praktik kerja nyata atau disebut PKN merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh mahasiswa D3 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember guna mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md). Selain itu praktik kerja nyata juga bermanfaat bagi mahasiswa D3 guna terjun langsung dalam dunia pekerjaan dan mengambil pelajaran yang dapat menjadi bekal kita saat bekerja, praktik kerja nyata dilaksanakan pada tanggal 1 Maret – 1 Mei 2023 atau setara 272 jam pada instansi milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Jember yaitu PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember. Tugas utama pada PT. TASPEN yaitu mengelola Program Asuransi yang terdiri dari Dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT), Program Pensiun, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian. Masing – masing kategori jaminan ini hanya bisa di klaim ketika yang mengalami kejadian sesuai dengan kategori jaminan yang ada.

Pada kegiatan praktik kerja nyata penulis mendapat kesempatan penempatan seksi layanan dan manfaat sesuai dengan judul yang penulis angkat, selama praktik kerja nyata penulis bekerja selayaknya karyawan yang harus mematuhi aturan instansi seperti datang tepat waktu, mengenakan pakaian sesuai aturan, berkomunikasi pada *supervisor* terkait izin jika berhalangan hadir. Dalam pelaksanaan praktik kerja nyata ini penulis diharapkan mengetahui dan memahami proses pengelolaan berkas masuk yang terdapat pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember guna memberikan manfaat bagi pembaca dan penulis.

4.2 Persyaratan Pengajuan Berkas Klaim Dana Pensiun Pertama Peserta

Sebelum melakukan pengajuan pada PT. TASPEN terdekat, pengaju harus mengetahui bagaimana proses pengisian berkas Formulir Permintaan Pembayaran (FPP) dan Persyaratan yang harus di lengkapi pada PT. TASPEN untuk melakukan klaim, berikut adalah tahapan dan Persyaratan yang harus dilengkapi pada proses pengajuan klaim Pensiun pertama, yaitu:

1. Peserta membawa persyaratan sesuai dengan jenis klaim yang ditawarkan pada PT. TASPEN.
2. Peserta mengisi seluruh Formulir Permintaan Pembayaran (FPP) sesuai dengan kebutuhan klaim peserta

 FORMULIR PERMINTAAN PEMBAYARAN	
A. JENIS KLAIM *)	<input type="checkbox"/> THT/ASKEM <input type="checkbox"/> PENSUIN <input type="checkbox"/> TAPERUM <input type="checkbox"/> JKK <input type="checkbox"/> JKM
B. PEMOHON / PESERTA	
Nama	<input type="text"/> L / P
Lahir	Tanggal <input type="text"/> <input type="text"/> Bulan <input type="text"/> <input type="text"/> Tahun <input type="text"/> <input type="text"/>
NIP/NIK/NRP/NVP	<input type="text"/> Notasi <input type="text"/>
Alamat	<input type="text"/>
Kelurahan / Desa	<input type="text"/> Kecamatan <input type="text"/>
Kota / Kabupaten	<input type="text"/> No.KTP <input type="text"/>
Nomor Telepon / HP	<input type="text"/>
C. YANG MENGALAMI KEJADIAN	
Nama	<input type="text"/> L / P
Lahir	Tanggal <input type="text"/> <input type="text"/> Bulan <input type="text"/> <input type="text"/> Tahun <input type="text"/> <input type="text"/>
Tanggal Kejadian	Tanggal <input type="text"/> <input type="text"/> Bulan <input type="text"/> <input type="text"/> Tahun <input type="text"/> <input type="text"/>
NIP/NIK/NRP/NVP	<input type="text"/>
D. KANTOR BAYAR	
BANK / GIRO	:
	Nomor Rekening <input type="text"/>
Kantor Pos	:
Jenis Pembayaran	<input type="checkbox"/> Tunai <input type="checkbox"/> Transfer Bank <input type="checkbox"/> Cek POS
E. TASPEN PROTEKSI BEASISWA (TPB)	
Sehubungan dengan klaim JKK/JKM , saya bersedia untuk didaftarkan dalam Taspen Proteksi Beasiswa (TPB) PT Asuransi Jiwa Taspen dengan premi sebesar Rp. Khusus pembayaran JKK/JKM , Formulir ini sekaligus menjadi Surat Permohonan Asuransi Jiwa (SPA) unyuk program TPB yang dikelola oleh PT Asuransi Jiwa Taspen.	
KHUSUS PENSUNAN	
F. INFORMASI LAINNYA	
Notas (bagi penerima pensiun rangkap)	:
NIP (Suami / Istri)	:
NPWP	:
G. PERNYATAAN KUASA	
Dengan ini saya menyatakan : Memberikan kuasa dengan hak substitusi kepada PT TASPEN (PERSERO) khusus mendebet rekening saya dengan nomor : di PTBANK /Giro untuk mengembalikan seluruh kelebihan pembayaran uang pensiun yang bukan merupakan hak saya atau ahli waris saya menurut ketentuan yang berlaku untuk direditkan kepada PT TASPEN (PERSERO) .	
Demikian permohonan ini dan keterangan diatas saya buat dengan sebenar-benarnya dengan penuh kesadaran , apabila keterangan yang saya berikan tidak benar , saya bersedia mengganti semua kerugian kepada negara / PT TASPEN (PERSERO) dan bersedia dituntut sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku .	
 20 ..
	PEMOHON
*) Pilih Sesuai Jenis Klaim	
	(.....) Nama Jelas , tanda tangan / cap tiga jari

Gambar 4.1 Formulir Permintaan Pembayaran (FPP)

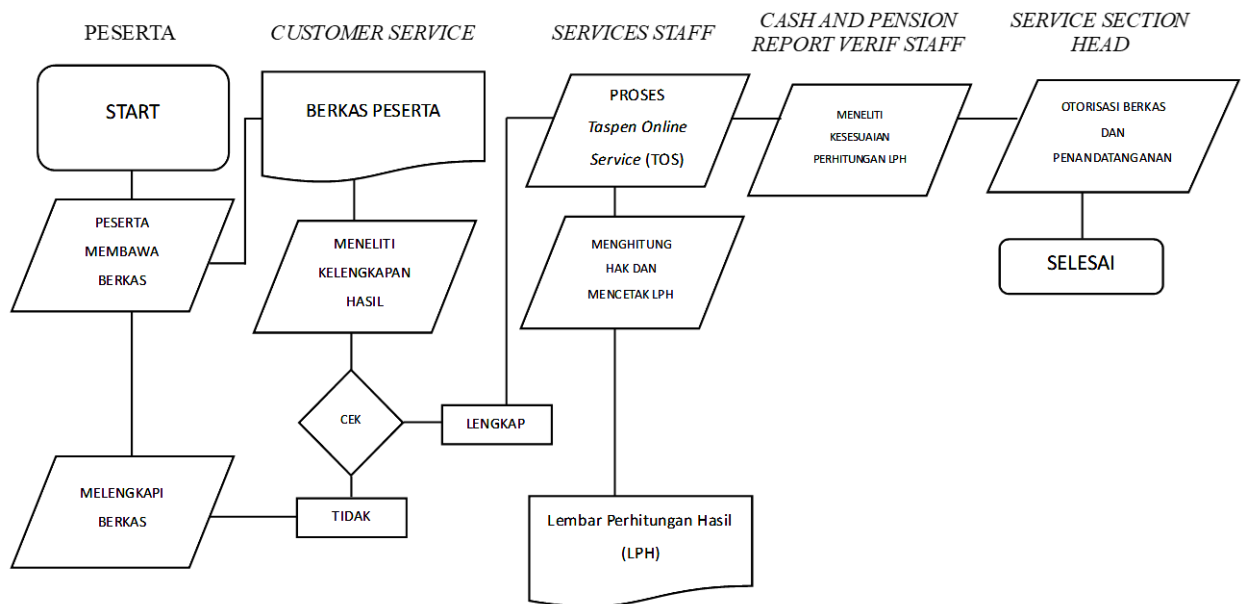
Sumber: www.taspen.co.id, 2023.

- a. Jenis Pengajuan klaim
 - b. Pemohon / Peserta
 - c. Yang Mengalami Kejadian
 - d. Kantor Bayar Pensiun
 - e. Taspen Proteksi Beasiswa (TPB)
 - f. Informasi Lainnya
 - g. Pernyataan Kuasa
 - h. TTD Pemohon
3. Melengkapi Berkas lain seperti berikut:
- a. Mengisi lembar Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri (SPTB)
 - b. Mengisis Surat Keterangan Kuasa Ahli Waris
 - c. Melampirkan SK Pensiun
 - d. Melampirkan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP)
 - e. Melampirkan KTP pemohon
 - f. Melampirkan Buku Rekening Pemohon
4. Setelah memenuhi persyaratan yang berlaku peserta lalu mengajukan berkas ke *Customer Service* setelah nomor antrian telah terpanggil, kemudian peserta mendapatkan surat tanda terima sebagai tanda bahwa berkas telah diterima oleh *Customer Service* dan memasuki proses penginputan data peserta.

4.3 Mekanisme Penerimaan dan Proses Berkas Pengajuan Klaim Dana Pensiun

Pertama Peserta

Mekanisme penerimaan berkas yang telah diajukan oleh peserta apabila telah memenuhi syarat sebagai pengajuan klaim seperti yang telah dijelaskan sebelumnya akan diterima oleh *Customer Service* dan akan memasuki tahap proses. Klaim dana pensiun pertama (SP4A) adalah kategori pensiun untuk diri sendiri atau statusnya telah pensiun dan masih hidup. Berikut adalah alur mekanisme pemrosesan berkas peserta:



Gambar 4.2 *Flowchart* Mekanisme Pemrosesan Dana Pensiun Pertama

Sumber: PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember, 2023.

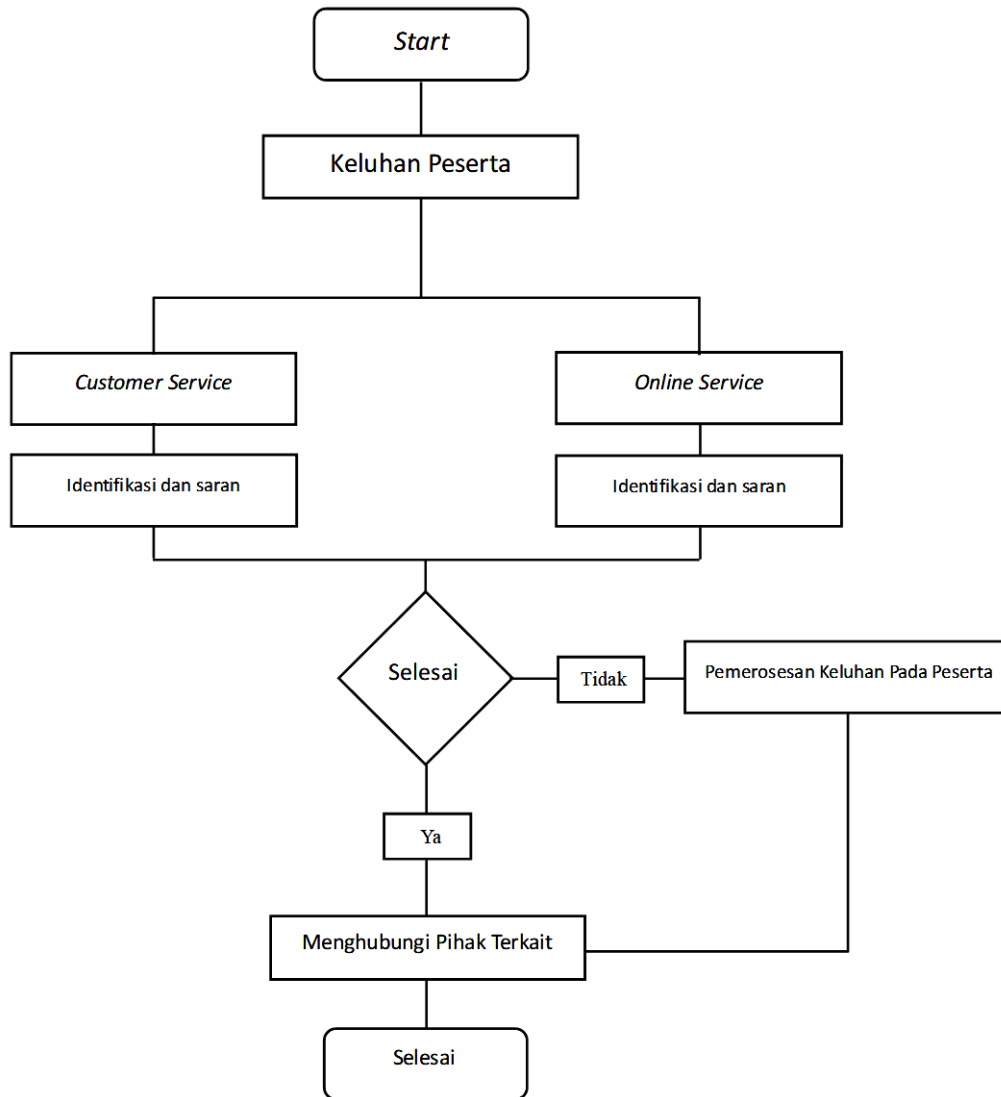
Pada gambar 4.2 diatas adalah mekanisme pemrosesan berkas yang diajukan peserta, berikut adalah penjelasan dari mekanisme gambar diatas:

- Customer Service* menerima berkas yang diajukan oleh peserta dan memeriksa kelengkapan sesuai syarat – syarat pengajuan pada masing – masing klaim
- Services Staff* menerima berkas lalu memproses berkas fisik untuk diunggah pada Taspen Online Service (TOS) pada *Website* resmi taspen
- Services Staff* melakukan perhitungan hak peserta dan mencetak Lembar Perhitungan Hak (LPH)
- Cash Pension Report* melakukan penelitian atas kesesuaian atas hak – hak peserta
- Services Head* melakukan otorisasi dan penandatanganan berkas yang telah sesuai persyaratan serta perhitungan hak – hak yang diterima peserta

4.4 Penanganan Keluhan Peserta Pada PT. TASPEN Kantor Cabang Jember

Keluhan yang dialami oleh peserta pada PT. TASPEN Kantor Cabang Jember adalah hal yang wajar bagi instansi, peserta yang mengalami keluhan pastinya mengalami ketidaknyamanan karena tidak berjalan sebagaimana mestinya. Dalam penanganan keluhan terhadap peserta, PT. TASPEN Kantor Cabang Jember mengantisipasi dengan berbagai layanan keluhan yang diharapkan mampu mengatasi permasalahan dan keluhan

yang dialami, berikut adalah alur pemerosesan keluhan pada PT. TASPEN Kantor Cabang Jember:



Gambar 4.3 *Flowchart* Alur Keluhan Pada PT. TASPEN

Sumber: PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember, 2023.

Pada gambar 4.3 diatas adalah mekanisme pengajuan keluhan pada PT. TASPEN Kantor Cabang Jember, berikut adalah penjelasan dari mekanisme gambar diatas:

- Peserta dapat mengadu pada pihak *customer service* langsung pada PT. TASPEN Kantor Cabang Jember
- Peserta dapat mengadu pada layanan *online service* yang terdapat pada Instagram, dan menghubungi *Contact Person* (CP) yang tertera pada bio-Instagram resmi PT. TASPEN Kantor Cabang Jember.

Penanganan dapat langsung dilakukan *Chacking* oleh pihak berwenang dengan mengidentifikasi permasalahan yang terjadi kepada peserta. Ketika permasalahan dirasa sudah *Clear* pihak yang dituju oleh pihak pelapor akan menghubungi kembali dan menjelaskan permasalahan yang terjadi atas permasalahan yang dialami.

4.5 Kegiatan Tambahan yang Dilakukan Selama Praktik Kerja Nyata

Pada kegiatan praktik kerja nyata, mahasiswa mendapatkan pengalaman dalam berbagai macam seksi yang terdapat pada instansi, kegiatan yang dilakukan selama praktik kerja nyata pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember yaitu:

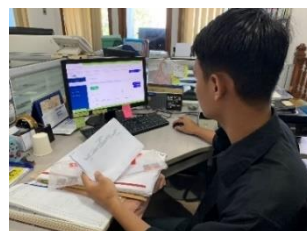
- a. Perekaman data Biometrik atau *Enrollment*, membantu melayani peserta yang akan melakukan perekaman data biometrik yang digunakan sebagai absensi bulanan pada aplikasi Taspen yang tersedia pada ponsel pribadi milik peserta, membantu melayani peserta dalam perekaman data biometrik ini dibutuhkan pengetahuan dan komunikasi yang baik, sebab kita berhadapan dengan calon peserta yang kategorinya telah lansia atau purna tugas dan cenderung pengetahuan tentang *smartphone* yang kurang.



Gambar 4.4 Pelayanan Pada Perekaman data Biometrik atau *Enrollment*

Sumber: Dokumentasi Praktik Kerja Nyata 2023.

- b. Membantu surat masuk dan keluar pada seksi umum dan sumber daya manusia, proses penginputan surat masuk dan keluar di PT. TASPEN menggunakan aplikasi yang tersedia



Gambar 4.5 Proses Pemrosesan Surat masuk dan Surat keluar pada aplikasi

Sumber: Dokumentasi Praktik Kerja Nyata 2023.

- c. Membantu penginputan Lembar Pengantar Transaksi (LPT) dari dana kas keluar pada bidang umum dan sumber daya manusia pada aplikasi *Digital Workflow* yang tersedia di PT. TASPEN.



Gambar 4.6 Penginputan Lembar Pengantar Transaksi (LPT) pada aplikasi *Digital Work Flow*

Sumber: Dokumentasi Praktik Kerja Nyata 2023.

- d. Membantu *Screening* data berkas pada mesin yang telah tersedia di seksi umum dan sumber daya manusia. Berkas meliputi surat masuk dan keluar, Lembar Pengantar Transaksi (LPT), pengajuan inventaris kantor, nota pembelian barang dan lain – lain yang digunakan sebagai arsip *soft file* dari berkas tersebut.



Gambar 4.7 *Screening* data berkas yang diperlukan

Sumber: Dokumentasi Praktik Kerja Nyata 2023.

- e. Mengikuti kegiatan yang diadakan oleh instansi pada hari jumat, biasanya terdapat serangkaian kegiatan yang diadakan yaitu: olahraga senam, pengajian serta tausiah. Kegiatan ini wajib dilakukan oleh seluruh karyawan dan mahasiswa magang sesuai ketentuan instansi.



Gambar 4.8 Kegiatan Senam dan Pengajian serta Tausiah

Sumber: Dokumentasi Praktik Kerja Nyata 2023.

4.6 Identifikasi Masalah dan Merumuskan Solusi

Berikut adalah kendala yang ditemui ketika proses berlangsungnya pengajuan syarat pada calon peserta yang akan mengajukan klaim, yaitu:

- a. Kurangnya berkas pada syarat pengajuan klaim pada peserta sehingga berkas ketika masuk pada proses otorisasi yang dilakukan oleh kepala bidang pelayanan, berkas dari peserta ini diajukan kembali ke *Customer Service* dan menghubungi pihak bersangkutan untuk memenuhi kelengkapan berkas yang akan diajukan klaim.
- b. Pembayaran gaji pada peserta yang telah berhasil mengajukan klaim tidak terbayarkan di bulan ke empat dan selanjutnya.

Solusi dari permasalahan yang telah dijelaskan diatas, dapat disimpulkan beberapa solusi sehingga diharapkan mampu memecahkan masalah yang ada dalam PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember sebagai berikut:

- a. Ketika peserta mengalami kekurangan kelengkapan berkas pada syarat pengajuan, maka ada berbagai kemungkinan, kurangnya pengetahuan atau berkas tersebut telah hilang. Maka solusi yang bisa diupayakan adalah memberikan informasi mengenai syarat – syarat berkas dalam tahap proses pengajuan pada info mading pada instansi atau pada banner yang diletakkan pada ruang pelayanan instansi
- b. Keterlambatan gaji dalam pembayaran hak – hak bulanan peserta ini terjadi karena kurangnya kesadaran peserta terhadap kewajiban absensi yang dilakukan pada aplikasi Taspen Otentifikasi yang ada di *smartphone*, tidak melakukan absensi pada Taspen Otentifikasi ini selama 3 bulan, maka sistem akan menganggap peserta telah meninggal dunia, jadi ketika hal ini terjadi maka harus diadakan pembaruan data pada perekaman dara biometrik atau *enrollment* dan mengurus pada mitra bayar peserta, contohnya pada bank yang menjadi mitra bayar peserta.

BAB 5. KESIMPULAN

5.1 Rincian Ringkas Pelaksanaan Tugas Selama PKN

Berdasarkan hasil praktik kerja nyata yang telah dilaksanakan pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember yang dilaksanakan pada tanggal 1 Maret – 1 Mei 2023 mengenai “Implementasi Pelayanan Prima Pada PT. TASPEN (Perseo) Kantor Cabang jember”, dapat disimpulkan:

- a. PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember adalah pengelola jaminan Dana Pensiun yang telah purna tugas serta jaminan asuransi untuk Aparatur Sipil Negara (ASN). Jenis – jenis asuransi yang terdapat pada PT. TASPEN yaitu: Dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT), Program Pensiun, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian. Masing – masing kategori jaminan ini hanya bisa di klaim ketika yang mengalami kejadian sesuai dengan kategori jaminan yang ada. Pada proses pengajuan klaim, calon peserta juga harus memperhatikan syarat – syarat dan kelengkapan sesuai dengan proses klaim yang diajukan. Adanya kemudahan bagi calon peserta menjadikan judul kian sesuai dengan kemudahan yang nyata diberikan oleh PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember yaitu pemrosesan berkas peserta yang sebetulnya dapat diajukan lewat laman resmi Taspen Online Service (TOS) kini telah dibantu prosesnya, sehingga memberikan kemudahan bagi calon peserta pendaftar yang mungkin kesulitan iptek dipengaruhi rentannya usia.
- b. Selama praktik kerja nyata penulis mendapatkan tugas layaknya seperti pegawai resmi, selain ditempatkan pada seksi pelayanan penulis juga diberikan kesempatan pada seksi umum dan sumberdaya manusia. Penulis diberikan tugas seperti menginput surat keluar atau masuk, memproses Lembar Pengantar Transaksi (LPT), *Screening Data* yang diperlukan sebagai arsip *soft file* pada seksi umum dan sumberdaya manusia dan mengikuti serangkaian acara lainnya seperti senam lalu pengajian dan tausiah dihari tertentu.

5.2 Kendala Selama Praktik Kerja Nyata

Selama kegiatan Praktik Kerja Nyata (PKN), beberpa persoalan menjadi kendala yang dialami oleh penulis ketika tengah menjalani praktik kerja nyata pada PT. TASPEN

Kantor Cabang Jember, adapun kendala pada kegiatan ini yaitu: sulitnya beradaptasi ketika memahami penugasan yang diberikan ketika mendapatkan pekerjaan, sebab kurangnya informasi atau panduan yang harus dilakukan pada tiap pekerjaan yang akan dilakukan.


DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto. (2015). *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Gava Media, Yogyakarta.
- Rangkuti Freddy. (2017). *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Wibowati Ida, & Januar. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang*. Vol. 7, No. 1. <http://journal.poltekanika.ac.id/index.php/adm/article/view/266/231>. [Diakses pada 20 Mei 2023].
- Ismail. (2018). *Implementasi Algoritma Round Pada Sistem Penjadwalan Mata Kuliah (Studi Kasus: Universitas Muhammadiyah Bengkulu)*, Jurnal Informatika, 64 – 71. <http://journal.gris.ac.id/index.php/JIU/article/view/2336/1885up>. [Diakses pada 20 Mei 2023]
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia. 2016, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> [Diakses pada 17 Mei 2023]
- Website Kemenkeu. (2021). Apa itu pelayanan prima, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html> [Diakses pada 19 Mei 2023]
- Laksana. (2008). *Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Lupiyoadi. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Salemba Empat, Jakarta.
- Novan, I. Sumampouw, & G. Undap. (2018). *Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2017 (Studi) Desa Ongkaw Ii Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan*. Vol. 1, No. 1. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/21950>. [Diakses pada 23 Mei].

- Prasetyawati. (2019). *Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah*. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam. Vol.4, No. 1. <https://ejournal.uin-malang.ac.id/index.php/jmpi/article/view/7339/pdf>. [Diakses pada 24].
- Suminar Ratna & Apriliawati. (2017). *Pelayanan Prima Pada Orang Tus Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon*. Vol. 4, No. 2. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/1068011>. [Diakses pada 22 Mei 2023].
- Rohaeni, H & N. Marwa. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ecodemica. Vol.2, No.2. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=804605&val=10493&title=Kualitas%20Pelayanan%20Terhadap%20Kepuasan%20Pelanggan>. [Diakses pada 23 Mei 2023].
- Sutopo & Suryanto Adi. (2003). *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- Website PT. TASPEN (Persero). (2018). Layanan, <https://www.taspen.co.id/>. [Diakses pada 19 Mei 2023].
- Zaenal & Wijaya. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia, Bandung.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Absensi Praktik Kerja Nyata




PT TASPEN (PERSERO)
KANTOR CABANG JEMBER
Jl. Riau No 10A Jember
Telp. (03331)338256-338257 Wa 081333335447

Absensi Bulanan Praktik Kerja Nyata (PKN)
Nama : Exka Diantara
NIM : 200803103063


Tgl	TTD Maret	Tgl	TTD April
1	<i>[Signature]</i>	1	
2	<i>[Signature]</i>	2	
3	<i>[Signature]</i>	3	<i>[Signature]</i>
4		4	<i>[Signature]</i>
5		5	<i>[Signature]</i>
6	<i>[Signature]</i>	6	<i>[Signature]</i>
7	<i>[Signature]</i>	7	
8	<i>[Signature]</i>	8	
9	<i>[Signature]</i>	9	
10	<i>[Signature]</i>	10	<i>[Signature]</i>
11		11	<i>[Signature]</i>
12		12	<i>[Signature]</i>
13	<i>[Signature]</i>	13	<i>[Signature]</i>
14	<i>[Signature]</i>	14	<i>[Signature]</i>
15	Sakit	15	
16	<i>[Signature]</i>	16	
17	<i>[Signature]</i>	17	<i>[Signature]</i>
18		18	<i>[Signature]</i>
19		19	
20	<i>[Signature]</i>	20	
21	<i>[Signature]</i>	21	
22		22	
23		23	
24	<i>[Signature]</i>	24	
25		25	
26		26	<i>[Signature]</i>
27	<i>[Signature]</i>	27	<i>[Signature]</i>
28	<i>[Signature]</i>	28	<i>[Signature]</i>
29	Sakit	29	
30	<i>[Signature]</i>	30	
31	<i>[Signature]</i>		

Jember, 28 April 2023
HC AND GA SECTION HEAD



KANTOR CABANG
JEMBER
Muhammad Mukhsin Sultoni
NIK. 3837

Lampiran 2. Surat Permohonan Nilai

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telepon 0331-337990 Faximile 0331-332150
Email : feb@unej.ac.id Website : www.feb.unej.ac.id


Nomor : 3882/UN25.1.4/LL/2023 Jember, 27 Maret 2023
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : **Permohonan Nilai PKN**

Yth. Pimpinan:
PT. TASPEN (Persero) KC Jember.

Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.


Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I,


Dr. Siti Maria Wardayati, M.Si, Ak.CA, CPA
NIP. 1966080519920120011.

1

Lampiran 3. Nilai Praktik Kerja Nyata



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**
Jl. Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telepon 0331-337990 Faximile 0331-332150
Email : feb@unej.ac.id Website : www.feb.unej.ac.id

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER**

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	85	
2.	Ketertiban	85	
3.	Prestasi Kerja	85	
4.	Kesopanan	85	
5.	Tanggung Jawab	85	

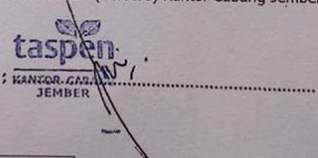
IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : EXKA DIANTARA
N I M : 200803103063
Program Studi : D3 KESEKRETARIATAN

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : MUHAMMAD MUKHSIN SULTONI
Jabatan : HC & GA Section Head Jember
Institusi : PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember

Tanda Tangan dan Stempel Lembaga



PEDOMAN PENILAIAN

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 - 79	Baik
3.	60 - 69	Cukup Baik
4.	50 - 59	Kurang Baik

2