

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Selaras dengan perkembangan dan kemajuan perekonomian suatu negara, setiap penduduk diberikan kesempatan untuk terlibat dengan proses pembangunan ekonomi Negara/ daerah tersebut, hak untuk memilih bidang dan pekerjaannya, oleh sebab itu setiap warga negara Indonesia yang hidup dalam negeri ini berhak atas kesempatan dalam mencapai kesejahteraan dalam hidupnya dan jaminan sosial dari negara, sebagaimana yang tercantum dalam UUD1945 pada pasal tentang Hak Asasi Manusia, tidak terkecuali Pegawai Negeri Sipil.

Khususnya bagi setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai abdi negara yang memberikan pelayanan public berperan sebagai ujung tombak dalam birokrasi pemerintahan di Indonesia maka fungsi sebagai pelayan masyarakat diemban oleh mereka dan dipundak mereka pula dibebankan pelaksanaan visi dan misi negara sehingga sudah sewajarnya pegawai negeri berhak mendapat perhatian khusus dari negara.

Salah satu bentuk perhatian pemerintah tersebut antara lain diwujudkan dengan memberikan jaminan sosial kepada para Pegawai Negeri Sipil (PNS) setelah masa purnabakti, sehingga diharapkan dapat memberikan motivasi bagi peningkatan produktivitas dan memberikan jaminan kelangsungan pendapatan, meskipun masa bakti yang bersangkutan sebagai PNS telah berakhir. Atas dasar pemikiran itu,

pemerintah kemudian membentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang secara khusus menangani jaminan sosial PNS pada saat purnabakti.

Peranan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan perusahaan pemerintah yang memiliki kedudukan strategis dalam menyukseskan pembangunan khususnya di sektor ekonomi. Kedudukan BUMN selain sebagai institusi bisnis yang berorientasi pada laba dalam kegiatannya usahanya, juga dalam hal melaksanakan fungsi sosial sebagai agen pembangunan dalam pelayanannya terhadap masyarakat.

PT Tabungan Asuransi Pegawai Negeri secara singkat disebut PT TASPEN (Persero) adalah suatu BUMN yang berbentuk Perseroan Terbatas yang ditugaskan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan gerakan program asuransi sosial pegawai negeri yang terdiri dari Program Tabungan Hari Tua dan pembayaran pensiun kepada PNS. Pendirian PT TASPEN (Persero) bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai khususnya setelah memasuki usia pensiun.

Pada awalnya, PT TASPEN (Persero) berbentuk perusahaan negara sehingga pada masa tersebut dikenal dengan nama PN TASPEN (Persero) tepatnya pada tanggal 17 April 1963 berdasarkan Peraturan Pemerintah No 15 Tahun 1963.

Kemudian pada tahun 1982, berdasarkan Peraturan Pemerintah No 26 Tahun 1981 Taspen berubah status dari Perusahaan Negara menjadi Perseroan Terbatas (PT) TASPEN (Persero) hingga saat ini.

Setiap PNS sesungguhnya, sejak awal mula menjadi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) sudah menjadi anggota atau peserta Taspen dan pada akhir masa baktinya yaitu saat yang bersangkutan berusia 56 tahun atau dengan sebab lain seperti diatur oleh Undang-Undang yang menyebabkan seseorang tersebut tidak dapat melanjutkan tugasnya sebagai Pegawai Negeri, maka yang bersangkutan diberikan jasa imbalan dari pemerintah untuk memperoleh pembayaran Tabungan Hari Tua dan atau Pensiun dari iuran yang sudah dibayarkan saat menjadi Pegawai Negeri seperti yang tercantum dalam Keputusan Presiden No. 8 Tahun 1997 yang antara lain mengatur besarnya iuran dari PNS untuk Tabungan Hari Tua (THT) dan Pensiun. Adapun iuran PNS untuk asuransi sosial saat ini sekitar 10 persen yang terdiri dari berbagai komponen sebagai berikut:

Tabel 1. Iuran Pegawai Negeri Sipil dalam pembayaran pension

| Program | Iuran PNS (Persen) | Instansi |
|-------------------|--------------------|----------|
| Tabungan Hari Tua | 3,25 | Tespen |
| Pensiun | 4,75 | Tespen |
| Kesehatan | 2,00 | Askes |
| | 10,00 | |

Sumber: P.T. Taspen (Persero) Cabang Bandarlampung,2011

Tabel 1, menjelaskan iuran yang dikenakan kepada setiap PNS yang dipotong dari gaji yang diterimanya setiap bulan. Secara keseluruhan pemotongan adalah 10 persen dari gaji yang diperolehnya. Iuran sebesar 3,25 persen dikenakan untuk Tabungan Hari Tua (THT) dan potongan sebesar 4,75 persen pembayaran pensiun, kedua dana ini dikelola oleh PT TASPEN (persero), sedangkan pengenaan 2 persen sebagai iuran untuk asuransi kesehatan yang dikelola PT ASKES. Peserta Taspen yang telah memenuhi syarat dan ketentuan dalam

mengajukan klaim kepada PT TASPEN (Persero) dapat dilayani pada Kantor Cabang atau Kantor Cabang Utama PT TASPEN yang terdapat pada wilayah tersebut berdasarkan lokasi atau daerah domisili dimana PNS yang bersangkutan berakhir masa pengabdianya.

Untuk memudahkan peserta dalam mengajukan klaim pensiun, pengurusan surat keputusan pensiun dari instansi tempat peserta tersebut bekerja adalah 3 bulan terakhir sebelum masa bakti berakhir sehingga saat masa pensiun tiba, peserta telah mempunyai Surat Keputusan (SK) Pensiun dari instansi yang berwenang dan oleh PT TASPEN (Persero) akan diatur lebih lanjut pola pemberian pensiun berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Tabel 2. Jumlah Peserta Aktif Taspen Tahun 2010

| Bulan | Jumlah (orang) | Perubahan |
|-----------|----------------|-----------|
| Januari | 617.553 | - |
| Februari | 618.412 | 859 |
| Maret | 619.721 | 1.301 |
| April | 629.345 | 1.624 |
| Mei | 631.226 | 1.881 |
| Juni | 633.071 | 1.845 |
| Juli | 634.119 | 1.048 |
| Agustus | 634.999 | 880 |
| September | 636.114 | 1.315 |
| Oktober | 637.256 | 1.412 |
| November | 638.678 | 1.422 |
| Desember | 640.076 | 1.398 |

Sumber : PT Taspen (Persero) Cabang Bandar Lampung, 2011

Tabel 2, menjelaskan jumlah peserta Taspen aktif yaitu yang masih bekerja sebagai pegawai negeri maupun sebagai pegawai BUMN yang tercatat sebagai anggota Taspen. Jumlah peserta Taspen terus bertambah meskipun jumlahnya berfluktuasi, dimana kenaikan terbesar terjadi pada bulan Juni 2011 yaitu sebesar 1.845 orang, sedangkan kenaikan terendah terjadi pada bulan Agustus 2011 sebanyak 880 orang..

Tabel 3. Rekapitulasi Jumlah Penerima Pensiun Tahun 2010

| Bulan | Jumlah | Susulan (orang) |
|-----------|--------|-----------------|
| Januari | 38680 | 153 |
| Februari | 38733 | 196 |
| Maret | 38777 | 141 |
| April | 38806 | 138 |
| Mei | 38820 | 216 |
| Juni | 38892 | 313 |
| Juli | 38994 | 398 |
| Agustus | 39082 | 307 |
| September | 39163 | 330 |
| Oktober | 39273 | 323 |
| November | 39355 | 376 |
| Desember | 3.277 | 385 |
| | 39414 | |

Sumber : P.T.Taspen (Persero) Cabang Bandar Lampung, 2011

Tabel 3, menjelaskan jumlah penerima pensiun di Propinsi Lampung setiap bulannya selama tahun 2010 . Tahun 2010 jumlah penerima pensiun adalah sebesar 39.414 orang yang tersebar di seluruh kantor bayar seperti kantor pos dan giro serta bank-bank yang melayani pembayaran pensiun dan bank-bank yang mempunyai ikatan kerja dengan PT TASPEN (Persero) Cabang Bandar Lampung dalam hal dan penyelenggaraan pembayaran pensiun, diantaranya adalah Bank Tabungan Pensiun Negara (BTPN), Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Lampung (BPD), dan Bank Bumi Arta Indonesia.

Penerima pension setiap bulannya berfluktuasi karena ada penambahan dan adanya pengurangan peserta sehingga dapat dilihat perubahan jumlah tersebut tidak terjadi secara drastic, sedangkan yang dimaksud dengan “Susulan” pada

tabel diatas adalah jumlah penerima pensiun pertama yaitu seseorang yang baru pensiun dan akan dimasukkan pada daftar induk penerima pensiun. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa selama tahun 2010 jumlah pensiun pertama adalah sebesar 3.277 orang dimana jumlah pensiunan pertama terbesar adalah pada bulan Juli 2010 yaitu sebesar 398 orang.

Untuk memudahkan peserta dalam hal pengajuan haknya untuk memperoleh layanan pemberian dana pensiun adalah :

1. PT TASPEN (Persero) telah menyediakan formulir isian yang dapat diperoleh di Kantor Taspen dan diberikan secara cuma-cuma (tanpa dipungut biaya). Formulir tersebut diberikan sesuai dengan tujuan klaim yang akan diajukan misalnya permohonan pensiun pertama dan Tabungan Hari Tua (THT), permohonan klaim pensiun bagi janda/duda meninggal dunia masih dinas, permohonan karena pindah kantor bayar di wilayah lain dan permohonan klaim lainnya yang secara administrasi akan diurus oleh PT TASPEN (Persero).
Secara garis besar formulir yang dimaksud senantiasa berisikan keterangan biodata pensiunan misalnya pada formulir pengajuan pensiun pertama peserta harus mengisi formulir yang berisi identitas peserta, pangkat, serta permintaan peserta untuk memilih kantor bayar yang diinginkan.
2. Setiap penyelesaian klaim, pihak perusahaan melalui bidang penetapan klaim akan melakukan wawancara langsung kepada peserta untuk mendapatkan informasi sekaligus pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan dokumen yang dimiliki dimana hal ini merupakan proses awal penetapan klaim. Selanjutnya

pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan dokumen dilakukan secara berlapis meliputi uji formal, materiil dan verifikasi sehingga diharapkan adanya kesesuaian antara data yang dimiliki oleh PT TASPEN (Persero) dengan dokumen yang dimiliki peserta.

Pengawasan yang dilakukan oleh PT Taspen juga menuntut peran aktif peserta dalam memberikan informasi misalnya apabila terdapat jumlah tanggungan mereka bagi anak yang berusia 21 tahun belum menikah ataupun belum bekerja dan maksimal 25 tahun bila masih menempuh pendidikan. Peran aktif ini diwujudkan dengan keterangan yang diberikan setiap 6 bulan sekali ataupun pada saat tahun ajaran baru bagi yang sedang menempuh pendidikan.

Pihak perusahaan dalam melayani senantiasa berusaha untuk mempermudah peserta dalam mengurus kepentingannya sehingga tidak terdapat keluhan terhadap kinerja PT TASPEN (Persero). Demi tercapainya kepuasan dalam memperoleh layanan, PT TASPEN (Persero) terkadang mendatangi secara langsung jika peserta tersebut berhalangan, misalnya sakit keras dan tidak memungkinkan untuk datang ke kantor Taspen. Hal ini dilakukan hanya karena setiap pengambilan pensiun pertama tidak dapat diwakilkan oleh pihak lain selain sebagai bentuk pelayanannya terhadap peserta (Taspen, 2002:25)

Pengamatan yang dilakukan dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh PT TASPEN (Persero) apakah sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang sudah ditentukan dalam melayani peserta, selain itu yang terpenting adalah penilaian peserta dalam hal kepuasan sebagai pihak yang dilayani akan sangat berpengaruh karena sistem pelayanan yang dilakukan oleh PT TASPEN yang

menjual produk asuransi, kinerja manajemen terpenting adalah bentuk pelayanan yang memberikan kepuasan pada publik.

Pelayanan yang dilakukan berdasarkan prinsip pelayanan umum misalnya, apakah kebijakan perusahaan dengan mengutamakan prinsip kehati-hatian dalam pelaksanaan pelayanan seperti pemeriksaan dokumen kelengkapan justru dianggap oleh peserta berbelit-belit dan tentu saja hal ini melanggar prinsip kesederhanaan dalam prinsip pelayanan umum.

Jumlah peserta yang harus dilayani oleh PT TASPEN (Persero) senantiasa bertambah, maka pelayanan pensiun oleh PT TASPEN (Persero) Cabang Bandar Lampung harus selalu memperbaiki diri dan menetapkan kebijakan yang tepat dalam efisiensi pelayanan . selain itu, penciptaan iklim *Good Corporated Governance* yang senantiasa dihembuskan juga menuntut PT TASPEN untuk meningkatkan kinerjanya agar mampu melaksanakan fungsi pelayanan masyarakat secara prima karena menerima layanan yang terbaik merupakan hak dari masyarakat (Ahmad Subianto, 2009:153) .

Berdasarkan latar belakang dan data yang ada maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan yang berjudul

“ Hubungan 8 Prinsip Pelayanan Umum Dengan Kepuasan Pelayanan Peserta Pada PT TASPEN (Persero) Cabang Bandar Lampung”.

B. Permasalahan

Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah pelayanan pembayaran dana pensiun pada PT TASPEN (Persero) Cabang Bandar Lampung berpengaruh terhadap kepuasan peserta Tabungan Asuransi Pegawai Negeri sesuai dengan 8 prinsip pelayanan umum ?

C. Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui kepuasan pelayanan bagi peserta terhadap pelayanan PT TASPEN (Persero) berdasarkan 8 prinsip pelayanan umum.
2. Sebagai sumbangan pemikiran kepada PT TASPEN (Persero) Cabang Bandar Lampung dalam penentuan kebijakan yang harus diambil dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan menuju arah yang lebih baik.

D. Kerangka pemikiran

Kebijakan pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan rakyatnya antara lain dengan menciptakan lapangan kerja dengan demikian rakyatnya dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Permasalahan yang kemudian muncul adalah bagaimana dengan seseorang yang melewati usia melewati usia produktif sebagai tenaga kerja.

Jika seseorang terus bekerja pada dasarnya kemampuan mereka sudah jauh menurun sehingga dengan kata lain produktifitas sudah tidak bisa diandalkan, dan hal ini sangat mungkin terjadi termasuk pada pegawai negeri (Ahmad Subianto 2003: 19)

Atas dasar pemikiran tersebut untuk mengurangi beban seorang pegawai negeri setelah masa pengabdian pada negara berakhir maka pemerintah berupaya untuk membentuk suatu jaminan sosial dengan tujuan antara lain meningkatkan motivasi

dan ketenangan kerja demi peningkatan produktivitas. Selain itu, untuk memelihara kesinambungan penghasilan pada hari tua sebagai wujud keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia (Ahmad Subianto, ibid:20).

Program Jaminan Sosial bagi Pegawai Negeri tersebut dilakukan dalam bentuk Dana Pensiun Dan Tabungan Hari Tua. Kategori ini termasuk pada kategori jaminan sosial yaitu asuransi yang dikelola pemerintah atau instansi/badan yang ditunjuk pemerintah dan hal ini yang membedakan dengan asuransi sosial yang mencakup perlindungan dasar yang ditentukan dalam perundangan.

Peraturan Pemerintah No 10 Tahun 1963 Tentang Tabungan Dan Asuransi Pegawai Negeri dan selanjutnya diperkuat dengan PP No 15 Tahun 1963 mendirikan TASPEN sebagai institusi yang mengelola jaminan sosial pegawai negeri. Misi yang diemban Taspen adalah meningkatkan kesejahteraan pegawai negeri terutama pada masa akhir masa pengabdian pada negara.

Seseorang setelah diangkat menjadi calon pegawai negeri sipil telah menjadi anggota dana tabungan asuransi pegawai negeri dan pada berhak mendapat hak atas Pensiun dan atau Tabungan Hari Tua (THT). Gaji setiap pegawai akan dipotong setiap bulannya yaitu sebesar sepuluh persen. Hal ini berdasarkan Keputusan Presiden No. 8 Tahun 1997 yaitu sebesar 3.25 persen untuk Tabungan Hari Tua (THT), 4.75 persen untuk Pensiun dan 2 persen untuk Askes.

Bagi perusahaan yang menjual produk asuransi kinerja manajemen yang terpenting adalah bentuk pelayanan yang memberikan kepuasan pada masyarakat.

Salah satunya yaitu, bagaimana agar pihak yang mengajukan klaim dapat memperoleh haknya tanpa melalui prosedur dan persyaratan yang memberatkan.

Pedoman tatalaksana pelayanan umum adalah delapan prinsip pelayanan masyarakat yang diharapkan dapat digunakan dalam pelayanan terpadu. Prinsip pelayanan umum adalah :

1. Prinsip Kesederhanaan : prinsip ini terkait prosedur pelayanan masyarakat tidak berbelit-belit mudah dan lancar.
2. Prinsip Kejelasan dan Kepastian dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai: Prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, jangka waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, hak dan kewajiban masing-masing pihak, serta hal lain yang terkait dengan pelayanan.
3. Prinsip Keamanan dan Kenyamanan dalam arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Prinsip Keterbukaan; dalam arti semua bentuk pelayanan seperti prosedur, persyaratan, waktu pelayanan dan rincian biaya diinformasikan secara terbuka agar diketahui masyarakat.
5. Prinsip Efisien; dalam arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
6. Prinsip Ekonomis; dalam arti jika dalam pelayanan dibebankan atau dibutuhkan kompensasi jasa pelayanan maka pengenaan biaya pelayanan

tersebut harus secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa layanan umum, kondisi dan kemampuan masyarakat serta ketentuan perundangan yang berlaku.

7. Prinsip Keadilan yang merata dalam arti cakupan /jangkauan pelayanan umum diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
8. Prinsip Ketepatan waktu; dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan .

E. Sitematika Penulisan

- | | |
|---------|---|
| Bab I | Berisikan latar belakang, masalah penelitian, tujuan penulisan, kerangka pemikiran, hipotesis dan sistematika penulisan. |
| Bab II | Tinjauan pustaka yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti |
| Bab III | Metode penelitian yang berisikan gambaran umum perusahaan, penelitian lapangan, penelitian kepustakaan, alat analisis, serta cara pengukuran peubah |

Bab IV Analisis dan pembahasan yang diangkat dengan menggunakan alat analisis seperti pada bagian ketiga tulisan ini

Bab V Simpulan dan saran

Daftar Pustaka

Lampiran