

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KEPUASAN PENSIUNAN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) TERHADAP PELAYANAN KLAIM SATU JAM DI PT. TASPEN PERSERO KANTOR CABANG BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**ANNISA ZULVANI**

PT Taspen Persero Kantor Cabang Bandar Lampung merupakan suatu instansi yang memberikan pelayanan kepada pensiunan. Klaim satu jam merupakan inovasi pelayanan yang diciptakan untuk memberikan kemudahan kepada pensiunan dalam proses penyelesaian surat perintah pembayaran (SPP) klaim langsung yang dimulai dari peserta memperoleh nomor antrian sampai dengan dibayarkan secara tunai dengan waktu paling lambat satu jam. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau rasa kecewanya seseorang yang muncul setelah ia membandingkan antara persepsi terhadap hasil (kinerja) suatu produk/jasa yang di dapatkan dengan harapan-harapannya. Pengukuran kepuasan klaim satu jam dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pensiunan terhadap pelayanan klaim satu jam yang diberikan PT. Taspen Persero. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh hasil hitung Tingkat Kepuasan Pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Terhadap Pelayanan Klaim Satu Jam di PT. Taspen Persero Kantor Cabang Bandar Lampung. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan menggunakan teori kepuasan Pelanggan menurut Supranto (2021). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan Pensiunan Pegawai Negeri Sipil terhadap pelayanan klaim satu jam ini merasa sangat puas dengan persentase hasil hitung 99%, persentase ini berada pada tingkat sangat tinggi. Hal ini berarti responden yang dalam hal ini ialah pensiunan pegawai negeri sipil sangat baik dalam menerima pelayanan klaim satu jam sebagai sistem pelayanan pengajuan klaim dalam waktu satu jam.

**Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kepuasan Pelanggan, Klaim Satu Jam**

**ABSTRACT**

**ANALYSIS OF RETIRED CIVIL SERVANTS' (PNS) SATISFACTION WITH  
ONE HOUR CLAIM SERVICE AT PT. TASPEN PERSERO BANDAR  
LAMPUNG BRANCH OFFICE**

**By**

**ANNISA ZULVANI**

*PT Taspen Persero Bandar Lampung Branch Office is an agency that provides services to retirees. One hour claim is a service innovation created to make it easier for retirees in the process of completing a direct claim payment order (SPP) starting from the participant obtaining a queue number to processing in cash with a maximum time of one hour. Customer satisfaction is a person's feeling of happiness or disappointment that arises after he compares his perception of the results (performance) of a product/service obtained with his expectations. One hour claim satisfaction measurement was carried out to determine the level of retiree satisfaction with the one hour claim service provided by PT. Taspen Persero. This research aims to obtain the results of calculating the satisfaction level of retired civil servants (PNS) regarding the one hour claim service at PT. Taspen Persero Bandar Lampung Branch Office. This type of research uses quantitative descriptive methods using the theory of customer satisfaction according to Supranto (2021). The results of this research show that the satisfaction of Retired Civil Servants with the one hour claims service is very satisfied with the calculated percentage of 99%, this percentage is at a very high level. This means that the respondent, who in this case is a retired civil servant, is very good at receiving one hour claims service as a one hour claims service system.*

**Keywords: Public Services, Consumer Satisfacion, One Hour Claim**