

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

**(Skripsi)**

**Oleh**

**ANNISA ZULVANI**

**2016041003**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2024**

## **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**

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

**Oleh:**

**Annisa Zulvani**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai  
Gelar Sarjana Administrasi Negara**

**Pada**

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2024**

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

Nama Mahasiswa : **Annisa Zulvani**

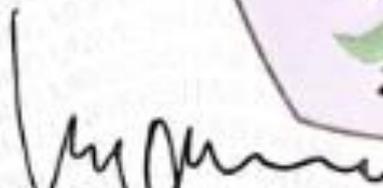
Nomor Pokok Mahasiswa : **2016041003**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

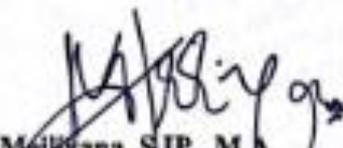


**1. Komisi Pembimbing**

  
**Dr. Susana Indriyati C, S.IP., M.Si**  
NIP. 19700914 2006 04 2 001

  
**Dewi Brima Atika, S.IP., M.Si**  
NIP. 19821212 200801 1 017

**2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

  
**Mellyana, S.IP., M.A**  
NIP. 1974050220 200112 2 002

**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji:**

**Ketua : Dr. Susana Indriyati C, S.IP., M.Si**

**Sekretaris : Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si**

**Penguji : Nana Mulyana, S.IP., M.Si**

**2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Dra. Ida Nurhaida, M.Si**  
**NIP. 19610807 198703 2 001**

*[Handwritten signature]*  
.....  
*[Handwritten signature]*  
.....  
*[Handwritten signature]*  
.....

**Tanggal lulus ujian skripsi: 22 Agustus 2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lainnya, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 21 Agustus 2024  
Yang membuat pernyataan,



Annisa Zulvani  
NPM 2016041003

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Annisa zulvani, lahir lahir di Natar pada tanggal 01 Maret 2002. Penulis adalah anak ketiga dari tiga bersaudara, putri dari Alm Bapak Darman dan Ibu Tukirah, yang mempunyai dua orang kakak laki-laki, Riwayat pendidikan penulis dimulai dari Taman Kanak-Kanak (TK) Dharma Bhakti Natar Kabupaten Lampung Selatan yang diselesaikan pada tahun 2008. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Dasar (SD) Negeri 2 Merak Batin Natar Kabupaten Lampung Selatan yang selesai ditahun 2014. Kemudian, penulis melanjutkan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) YADIKA Natar yang lulus pada tahun 2017, dan melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Natar Kabupaten Lampung Selatan yang selesai di tahun 2020. Pada tahun 2020 setelah menyelesaikan pendidikan SMA, penulis diterima sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur SNMPTN. Selama menjalani perkuliahan sebagai mahasiswa, penulis tergabung dalam organisasi Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA) sebagai anggota aktif dan sekretaris bidang Data dan Informasi, Forum Studi Pengembangan Islam (FSPI) sebagai anggota dan sekretars bidang Media Canter dan Branding, Anggota UKM Penelitian dan Dewan Perwakilan Mahasiswa (DPM). Pada periode Januari-Februari 2023 penulis menjalani Program Kuliah Kerja Nyata di Desa Maja, Kecamatan Kota Agung Barat Kabupaten Tanggamus, Provinsi Lampung. Kemudian pada bulan Februari-Agustus 2024 penulis mengikuti Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di PT. (Taspen Persero) Kantor Cabang Kota Bandar Lampung selama 6 bulan.

## **MOTTO**

**"Tugas manusia hanya berjuang, bukan memaksakan hasil. Kita punya kendala tapi Allah punya kendali. Yakinlah jika Allah sudah ikut andil, maka tidak ada kata mustahil"**

**(Ust. Hanan Attaki)**

**"Hidup yang tidak dipertaruhkan tidak akan pernah dimenangkan, dan untuk memulai hal yang baru mencoba sesuatu yang lain yang memang terkadang kita harus berani mempertaruhkan apa yang kita punya "**

**(Najwa Shihab)**

**"Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha "**

**(B.J Habibie)**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, atas karunia-Nya yang telah memberikanku nikmat sehat, nikmat akal dan kesempatan yang berharga. Menjadi pelindung, penolong serta pemberi kemudahan dan kelancaran dalam setiap urusan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, persembahan ini ku sampaikan sebagai bentuk terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan banyak dukungan dalam proses penyelesaian karya ini, kepada:

### **BAPAK DAN IBUKU TERCINTA**

Ku ucapkan terimakasih yang tak terhingga karena selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, pengorbanan, dan perjuangan yang tiada henti untukku sehingga ku mampu sampai pada titik ini.

### **KAKAK-KAKAK DAN KELUARGA BESAR**

Terimakasih atas segala dukungan, bantuan, serta senantiasa memberikan doa dan masukan yang menjadi penyemangat untukku dalam menyelesaikan proses ini.

### **PARA DOSEN DAN STAF JURUSAN**

Terimakasih kepada dosen pembimbing, penguji, seluruh dosen pengajar, serta staf Jurusan Ilmu Administrasi yang selama ini sudah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkanku dalam memberikan bimbingan, ilmu pengetahuan dan pelajaran yang tak ternilai harganya selama proses penyelesaian skripsi ini.

### **SAHABAT DAN TEMAN SEPERJUANGAN**

Terimakasih kepada rekan teman-temanku sejak semasa sekolah dan teman seperjuangan semasa perkuliahan yang tidak hentinya memberikan kenangan, dukungan dan semangat yang diberikan sampai saat ini.

**Serta Almamaterku Tercinta  
UNIVERSITAS LAMPUNG**

## SANWACANA

*Alhamdulillahirabbil'alamiin.* Puji syukur penulis ucapkan atas segala berkah yang diberikan Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan ridho-Nya serta berkat doa dan restu dari kedua orang tua tercinta sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “ANALISIS KEPUASAN PENSIUNAN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) TERHADAP PELAYANAN KLAIM SATU JAM DI PT TASPEN PERSERO KANTOR CABANG BANDAR LAMPUNG”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar (SAN) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak sekali kesulitan yang dihadapi dari awal hingga selesai penulisannya. Berkat bantuan, bimbingan, dorongan serta saran dari berbagai pihak, segala kesulitan tersebut Alhamdulillah dapat diatasi dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang setulusnya kepada pihak-pihak yang banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini antara lain :

1. Kepada pintu surgaku perempuan yang telah melahirkanku, Ibu Tukirah. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, beliau juga memang tidak pernah merasakan Pendidikan sampai di bangku perkuliahan, tapi beliau yang menginginkan Pendidikan yang setinggi-tingginya untuk anak-anaknya. Terimakasih untuk cinta dan kasih sayang yang selalu diberikan kepada penulis serta doa yang tidak terlewatkan dalam solatnya, terimakasih sudah menjadi tempat curhatan penulis ketika penulis merasa sedih terimakasih selalu memberikan perhatian setiap hari kepada penulis. Mohon maaf apabila belum menjadi pribadi yang dapat membahagiakan dan membanggakan, semoga beliau selalu diberikan kesehatan agar bisa menemani proses pendewasaan penulis.

2. Teruntuk cinta pertama penulis, ayahanda tercinta Alm Darman, beliau memang tidak sempat menemani penulis dalam proses pendewasaan penulis dan dalam perjalanan menempuh Pendidikan tinggi. Alhamdulillah kini penulis sudah berada di tahap ini, menyelesaikan skripsi ini sebagai perwujudan terakhir sebelum beliau benar-benar pergi. Semoga Allah SWT melapangkan kubur dan menempakan bapak di tempat yang mulia di sisi Allah SWT. Aammin Allhumma Aamiin.
3. Kedua lelaki yang sangat hebat saudara laki-lakiku, Yudi Febrianto dan Yeyen Tirta Aji serta saudara iparku Restiana. Terimakasih cinta, perhatian, dukungan, nasehat dan doa serta kerja kerasnya yang selalu diberikan kepada penulis dari hari pertama lahir, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga mammas sehat selalu dan selalu dalam lindungan Allah SWT agar dapat melihat adik kecil tersayang kalian ini sukses di kemudian hari.
4. Ibu Susana Indriyati, S.IP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Utama penulis dalam penyusunan skripsi. Terimakasih atas arahan, bimbingan, saran, pemahaman, waktu dan motivasi yang diberikan kepada penulis, semoga kesehatan dan kebahagiaan selalu menyertai ibu dalam segala situasi.
5. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Pendamping penulis dalam menyusun skripsi. Terimakasih atas arahan, bimbingan, saran, pemahaman, waktu dan motivasi yang diberikan kepada penulis, semoga kesehatan dan kebahagiaan selalu menyertai ibu dalam segala situasi.
6. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si. selaku Dosen penguji skripsi terimakasih untuk semua saran dan masukan yang telah diberikan sejak seminar proposal hingga skripsi ini selesai.
7. Bapak Prof. Dr. Yulianto M.S selaku pembimbing akademik penulis selama perkuliahan. Terimakasih atas arahan, bimbingan, saran, pemahaman, waktu dan motivasi kepada penulis.

8. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
9. Ibu Meiliyana S.IP., M.A selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
10. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
11. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Terimakasih atas dedikasi serta ilmu pengetahuan yang telah diberikan kepada para mahasiswa, mohon maaf apabila penulis pernah melakukan kesalahan baik kata maupun perbuatan selama menjadi mahasiswa. Semoga ilmu yang telah diberikan dapat menjadi bekal dan perjalanan hidup yang bermanfaat kedepannya.
12. Staf di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Mbak Wulan dan Mbak Uki. Terimakasih telah membantu proses administrasi penulis sejak mahasiswa baru hingga menyelesaikan perkuliahan.
13. Teman seperjuangan sedari maba atau yang biasa disebut dengan PJ MABA, Dinda tri Adelia dan Raihan Adli. Terimakasih selalu menjadi teman terbaikku semasa perkuliahan dari tahun 2021 hingga sekarang ini kita ditahap mengerjakan skripsi. Mohon maaf apabila ada perkataan dan perbuatan yang menyakiti kalian berdua, semoga kalian sehat selalu dan diperlancar segala urusannya serta kita tetap menjadi teman terbaik selamanya.
14. Bapak Ibu Manajer dan Staf PT. Taspen Persero Kantor Cabang Bandar Lampung terimakasih telah membantu dan membimbing penulis dalam melakukan magang dan mengumpulkan data untuk penulisan skripsi ini. Mohon maaf apabila terdapat kesalahan baik perkataan atau perbuatan. Semoga bapak ibu senantiasa diberikan kebahagiaan dan kesehatan.
15. Teman seperjuangan skripsi selama masa perkuliahan Ratih, Ririn, Echi. Terimakasih untuk cinta kasih, doa dan dukungan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, terimakasih juga

selalu menjadi pendengar yang baik untuk setiap masalah dan keluh kesah bagi penulis.

16. Sahabat penulis dari tahun 2016 Aditia Dwi Nugroho dan Arridho Alfajri. Terimakasih untuk semangat, doa serta dukungan yang diberikan kepada penulis dan terimakasih sudah menjadi pendengar yang baik dari setiap masalah yang dilalui oleh penulis, semoga kalian selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan selalu. Dan tetap menjadi sahabat yang baik.
17. Teman seperjuangan Sekolah Menengah Atas Anisa, Farras, Risa, Tia, Estri, Renol, Hafidz. Terimakasih untuk semangat, doa dan dukungan yang diberikan kepada penulis. Semoga kalian diberikan kesehatan dan kebahagiaan di segala situasi.
18. Pimpinan FSPI Kabinet Adhara Periode 2022. Terkhusus kepada Ayun, Dije, Desi, Ann, Sopi, Dinda, Farida, Siska, Lia, Laini, Wahyu, Hendra, Kelvin, Indra, Mifta, Bima, Faris, Hafis, dan lainnya. Terimakasih untuk pengalaman dan kenangan selama penulis menjabat sebagai Sekretaris Bidang Media Center dan Branding.
19. Pengurus Inti Kabinet Meraki Himagara Periode 2023. Terkhusus kepada Octa, Tika, Devi, Jeje, Cipa, Dinda, Rintha, Ameng, Yayan, Riki, Rehan, Riski, Dika, Arsyah, Valdo serta Jumadi. Terimakasih untuk dukungan serta cinta kasih yang selalu diberikan kepada penulis serta pengalamann dan kenangan selama penulis menjabat sebagai Sekretaris Bidang Data dan Informasi.
20. Teman-teman KKN Desa Maja Kecamatan Kota Agung Barat Kabupaten Tanggamus Ayu, Niluh, Dela, Ilham, dan Edo. Terimakasih untuk dukungan dan doa yang diberikan kepada penulis , serta kesempatan bertemu dengan kalian kurang lebih 37 hari, pengalaman dan cerita-cerita yang tidak pernah terlupakan oleh penulis.
21. Teman seperjuangan dari awal mahasiswa baru hingga tahap skripsi. Terimakasih untuk dukungan serta pertemanan yang terjalin selama ini.

Semoga kita semua lulus dengan tepat waktu dan mendapatkan pekerjaan yang baik. Terimakasih Angkatan 2020, Adamantia

22. Kepada sepupuku yang sangat baik Irfan Enggariansyah. Terimakasih atas dukungan, doa serta nasehat yang tiada henti selalu diberikan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan dalam segala situasi.
23. Teman pada awal Maba Ica dan widia. Terimakasih atas semangat, doa dan dukungan yang diberikan kepada penulis. Terimakasih sudah mau berteman dengan baik meskipun banyak cerita yang buruk tentang penulis diluar sana, semoga kalian selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan dalam segala situasi.
24. Kepada Staf bidang kepesertaan Mba Esti dan Kak Azhari. Terimakasih atas ilmu dan pengalaman yang diberikan kepada penulis selama melakukan magang, semoga kalian selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan dalam segala situasi.
25. Kepada Irza Choirul Manam dan Tommy Andriyanda. Terimakasih atas doa serta dukungan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis bisa sampai di tahap ini. Semoga kalian selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan.
26. Kepada Adik-Adik Angkatan 2021 Figo, Dila, Wulan, Elfani, Nur Anisa, Naufal dan Amel. Terimakasih untuk segala informasi, doa serta dukungan yang diberikan kepada penulis dan mohon maaf apabila ada perkataan dan perbuatan yang menyakiti hati kalian.
27. Kepada Adik-adik Angkatan 2022 Adib, Dzahabi, Keiko, Zidan dan Naufal. Terimakasih untuk segala informasi, doa serta dukungan yang diberikan kepada penulis dan mohon maaf apabila ada perkataan dan perbuatan yang menyakiti hati kalian.
28. Kepada Mba Aya, Mba Nada, Bang Alif, Bang Ndung dan Bang Hendra. Terimakasih atas ilmu dan pengalaman yang diberikan kepada penulis saat penulis bergabung di Himagara. Semoga kalian diberikan kesehatan dan kebahagiaan.

29. Kepada teman-teman DAIN 2023. Terimakasih atas bantuan serta informasi yang diberikan selama penulis menjabat sebagai sekretaris bidang, mohon maaf apabila ada perkataan dan perbuatan yang menyakiti hati kalian. Dan terimakasih ada dukungan dan doa yang diberikan kepada penulis semoga kalian selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan.
30. Kepada pengurus DAIN 2024 Acan dan Tata. Terimakasih atas bantuan serta informasi yang diberikan kepada penulis mohon maaf apabila ada perkataan dan perbuatan yang menyakiti hati kalian. Serta terimakasih ada doa dan dukungan selalu diberikan kepada penulis sehingga penulis bisa sampai di tahap ini.
31. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.
32. Annisa zulvani, ya! diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena sudah berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang terbilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xx</b>
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik .....	9
2.1.1. Pelayanan Publik .....	9
2.1.2. Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.3. Kepuasan Masyarakat .....	15
2.1.4. Pengukuran Kepuasan .....	18
2.1.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan .....	23
2.1.6. Klaim Satu Jam .....	24
2.2. Kerangka Pikir .....	27
<b>III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1. Tipe dan Jenis Penelitian .....	28
3.2. Lokasi Penelitian .....	29
3.3. Populasi dan Sampel .....	29
3.3.1. Populasi .....	29
3.3.2. Sampel .....	29
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	31
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.6. Variabel Penelitian .....	33
3.7. Definisi Konsep dan Operasional Variabel .....	33
3.8. Validitas dan Reabilitas .....	37
3.8.1. Uji Validitas .....	37
3.8.2. Uji Reliabilitas .....	38
3.9. Teknik Analisis Data .....	39
3.10. Teknik Pengolahan Data .....	40

<b>IV.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1.	Gambaran Umum .....	42
4.1.1.	Sejarah Singkat PT. Taspen Persero Kantor Cabang Bandar Lampung .....	42
4.1.2.	Visi dan Misi PT. Taspen Persero Kantor Cabang Bandar Lampung.....	48
4.1.3.	Logo PT. Taspen Persero .....	50
4.1.4.	Struktur Organisasi.....	51
4.2.	Hasil Penelitian .....	54
4.2.1.	Deskripsi Responden .....	54
4.2.2.	Hasil Analisis Deskriptif .....	55
4.3.	Pembahasan .....	71
4.3.1.	Berwujud ( <i>Tangible</i> ).....	71
4.3.2.	Kehandalan ( <i>Reliability</i> ).....	73
4.3.3.	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	75
4.3.4.	Kepastian ( <i>Assurance</i> ).....	77
4.3.5.	Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	79
<b>V.</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>83</b>
5.1.	Kesimpulan .....	83
5.2.	Saran .....	83
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Peserta Pensiunan Periode 2022 .....	29
2. Bobot Kriteria Jawaban Skala .....	33
3. Definisi Konsep dan Operasional .....	34
4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna Layanan Klaim Satu Jam .....	37
5. Uji Reabilitas pada Variabel Kepuasan Pengguna Layanan Klaim Satu Jam .....	39
6. Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	41
7. Jenis Kelamin .....	54
8. Jenis Pensiunan .....	55
9. Nilai Rata-rata Perunsur .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir .....	27
2. Lokasi Penelitian .....	49
3. Logo PT. Taspen (Persero) .....	50
4. Struktur Organisasi.....	51
5. Hasil Hitung Pertanyaan Profesional Pelayanan .....	57
6. Hasil Hitung Pertanyaan Kemudahan Pelayanan .....	58
7. Hasil Hitung Pertanyaan Fasilitas yang Memadai .....	59
8. Hasil Hitung Pertanyaan Persyaratan Pelayanan .....	60
9. Hasil Hitung Pertanyaan Respon Pelayanan .....	61
10. Hasil Hitung Pertanyaan Kesesuaian Pelayanan .....	62
11. Hasil Hitung Pertanyaan Kepedulian Petugas .....	63
12. Hasil Hitung Pertanyaan Kesiapan Petugas Pelayanan .....	64
13. Hasil Hitung Pertanyaan Kecepatan Pelayanan .....	65
14. Hasil Hitung Pertanyaan Keamanan Data .....	66
15. Hasil Hitung Pertanyaan Pemahaman Petugas Pelayanan .....	66
16. Hasil Hitung Pertanyaan Keramahan Petugas Pelayanan .....	67
17. Hasil Hitung Pertanyaan Kesopanan Petugas Pelayanan .....	68
18. Hasil Hitung Pertanyaan Keprofesionalan Petugas Pelayanan .....	69
19. Hasil Hitung Pertanyaan Perilaku Petugas Pelayanan .....	70

# I. PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003 menyebutkan bahwa “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survey indeks kepuasan Masyarakat (Damayanti, 2019).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu jasa/produk dan harapan-harapannya. Sehingga Kepuasan pelayanan berdasarkan Kep./25/M.PAN/2/2004 yaitu “hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik” (Rezha, 2013).

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapannya, maka pelanggan akan kecewa dan bila kinerja sesuai dengan harapannya konsumen akan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Kepuasan pelanggan juga disebut dengan penilaian secara menyeluruh layanan dan sebagai hasil perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi atas kinerja pelayanan yang sebenarnya. Pentingnya kepuasan konsumen dilakukan untuk menaikkan mutu pelayanan perusahaan, maka dari itu Perusahaan harus berusaha

melakukan pengukuran tingkat kepuasan konsumen agar segera mengetahui atribut apa dari suatu produk yang bisa membuat pelanggan tidak puas (Supranto, 2021).

Survey Kepuasan Masyarakat merupakan implementasi dari Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang secara tegas menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan secara berkala sebagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan, serta mengakomodir harapan dari masyarakat penerima/pengguna layanan. Sudah sejak lama sebelum UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terbit, Pemerintah telah berupaya menyusun pedoman dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, diantaranya dengan menerbitkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang di dalamnya menjelaskan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan, kepuasan penerima layanan apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan (Kemenpan No 63 tahun 2003). Dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat bagi seluruh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah. Kedua aturan tersebut merupakan wujud komitmen pemerintah untuk selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, baik dari tingkat pusat sampai dengan daerah. Mendasarkan pada aturan tersebut di atas upaya untuk mengukur kepuasan pelanggan dilaksanakan dalam bentuk survey. Melalui pelaksanaan survey ini diharapkan akan diketahui sejauhmana perkembangan kinerja pelayanan Perangkat Daerah (PD) maupun Unit Pelayanan Publik (UPP). Hasil pengukuran tertuang dalam nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai cerminan kualitas pelayanan. Selanjutnya nilai SKM akan menjadi bahan evaluasi dalam rangka perbaikan mutu layanan pada tiap-tiap PD/UPP (Wuryanto, 2019).

Pelaksanaan survey kepuasan dilakukan melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang mengacu kepada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan kepada seluruh unit pelayanan institusi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan. Kategori jawaban terdiri dari empat tingkat dari tingkat kurang baik diberi nilai 1 (satu) sampai dengan tingkat sangat baik dan diberi nilai 4 (empat). Salah satu Upaya untuk mengetahui kepuasan pelanggan dalam meningkatkan pelayanan public, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala., perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat pelayanan terhadap Masyarakat (Wuryanto, 2019).

Pengukuran kepuasan masyarakat menjadi salah satu elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih efektif. Dalam pengukuran kepuasan masyarakat ini sudah menjadi prioritas utama bagi organisasi publik untuk mengetahui seberapa besar tingkat kinerja dari organisasi publik tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seorang masyarakat setelah mendapatkan pelayanan dari suatu organisasi publik atas kebutuhannya, maka masyarakat tersebut telah mencapai tahap menikmati pelayanan organisasi publik, dan dalam tahap ini juga pelanggan akan merasakan pada tingkat kepuasan dan ketidakpuasan atau hasil pelayanan yang telah diberikan kepadanya (Darhan, 2021).

Pada dasarnya masyarakat berhak menilai suatu Perusahaan/organisasi dalam mengeluarkan output baik produk maupun jasa dalam memenuhi harapan

pelanggan atau sebaliknya membuat pelanggan merasa kesal. Harapan pelanggan yang terpenuhi akan membawa kondisi emosional pelanggan ke arah kepuasan, dan sebaliknya bila harapan pelanggan tidak terpenuhi pelanggan akan merasa tidak puas sehingga bisa melakukan *voice action* (kritikan atau saran) (Zendrato dkk, 2023).

Pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan atau penyedia pelayanan publik saat ini dirasakan banyak yang belum memenuhi harapan Masyarakat, hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani akan memberikan dampak buruk terhadap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat tersebut. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan (Mursyidah, 2020). PT. Taspen merupakan lembaga penyelenggara pelayanan publik di Indonesia, dalam penyelenggaraan pelayanan publik PT. Taspen diberikan tugas oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program pelayanan bagi para pegawai negeri sipil yang sudah purna tugas. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh PT Taspen tujuannya untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai negeri pada saat memasuki usia pensiun. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu prinsip-prinsip pelayanan publik seperti kejelasan persyaratan administratif, waktu, akurasi, keamanan, serta tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik guna melakukan pelayanan yang baik kepada masyarakat (Kusnendar, 2018).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik PT. Taspen Persero Kantor Cabang Bandar Lampung membuat sebuah inovasi pelayanan publik yaitu pelayanan klaim satu jam. Pelayanan Klaim satu jam dibuat dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat atau para ASN yang sudah purna tugas. Pelayanan klaim satu jam bertujuan untuk memberikan ketepatan dan kecepatan dalam proses pembayaran klaim pensiunan. (Taspen.co.id diakses pada 26 Oktober 2023).

Dengan hal itu klaim satu jam merupakan suatu pelayanan yang dibuat oleh PT. Taspen Persero untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pesertanya, manfaat bagi peserta dan *stakeholders* yang secara profesional dan akuntabel yang berlandaskan integritas dan etika yang tinggi, PT Taspen telah menerapkan sistem pelayanan klaim satu jam untuk pemrosesan pembayaran klaim peserta sejak tahun 2015 yang sudah dikeluarkan oleh Taspen Pusat di Jakarta. Pada tahun 2016 PT Taspen Persero Kantor Cabang Bandar Lampung sudah menerapkan pelayanan klaim satu jam. Hal ini merupakan komitmen perseroan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna tercapainya kesejahteraan aparatur sipil negara yang berkelanjutan (Taspen.co.id diakses pada 18 November 2023).

Proses pelayanan klaim dapat dilakukan secara *online*. Dan pada proses pelayanan klaim satu jam, standar waktu dihitung mulai dari peserta mengambil nomer antrian dan pernyataan keabsahan berkas klaim oleh petugas dan pemeriksaan klaim melalui pembuatan tanda terima berkas sampai hak peserta dihitung oleh bagian perekaman dan perhitungan hak. Dalam proses pelayanan klaim peserta mengalami tiga tahapan antrian yaitu, yang pertama peserta melakukan pengambilan nomor antrian pengajuan klaim pada loket informasi, yang kedua antrian pengajuan klaim pada loket penerimaan dan penelitian klaim, dan yang ketiga antrian pembayaran klaim pada loket kasir (Maesarah, 2019).

Namun dalam proses pelayanan yang diberikan kepada peserta pensiunan terdapat terkendala oleh beberapa kendala salah satunya terbatasnya sumber daya manusia atau staff yang bertugas untuk mengelola pelaksanaan pelayanan. Ketidaksesuaian antara petugas proses penyelesaian klaim dengan jumlah klaim yang harus ditransaksikan menimbulkan antrian yang menyebabkan para peserta menunggu lebih dari satu jam untuk mendapatkan pelayanan dari petugas, karena banyak peserta dan kurangnya sumber daya manusia atau staff (Maesarah, 2019).

Dengan hal itu mengakibatkan ketidakpuasan Peserta dalam menerima layanan yang diberikan oleh PT Taspen Persero Kantor Cabang Bandar Lampung. Sehingga pengukuran kepuasan terhadap layanan perlu dilakukan. Kepuasan adalah suatu kondisi dimana keinginan atau harapan terpenuhi. Setiap layanan yang diberikan dinilai memuaskan apabila layanan tersebut dapat memenuhi keinginan seseorang (Maesarah, 2019).

Berdasarkan penelitian terdahulu peneliti ingin melihat pelayanan klaim satu jam di PT. Taspen Persero Kantor cabang bandar lampung apakah pensiunan sudah puas terhadap pelayanan klaim satu jam tersebut, PT. Taspen harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat terutama pada pensiunan purna tugas. Berdasarkan hal tersebut PT. Taspen kantor cabang bandar lampung masih mengalami kendala terkait sumber daya manusia dalam melayani pensiunan, sehingga menyebabkan kurang efektif dalam menjalani pelayanan klaim satu jam.

Tingginya tingkat suatu kepuasan pelanggan adalah poin utama yang terpenting dan harusnya dilakukan dan diawasi langsung oleh perusahaan dalam usaha untuk peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu pentingnya bagi setiap perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pengguna layanan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakatnya (Syahfitri et al 2023).

Penelitian tentang kepuasan nasabah sudah dilakukan oleh beberapa peneliti diantaranya, Maesarah (2019) tentang pengaruh kualitas pelayanan klaim satu jam terhadap kepuasan nasabah pada PT Taspen Persero Cabang Mataram dan Nasution et al (2014) tentang Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Pematangsiantar. Hasilnya bahwa Kepuasan nasabah pada PT Taspen Persero kantor cabang Mataram berpengaruh terhadap pelayanan klaim satu jam yang diberikan oleh PT. Taspen Mataram (Maesarah, 2019). Dan hasil dari penelitian lainnya yaitu yang dilakukan oleh Nasution mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada pensiunan berpengaruh

terhadap kepuasan pensiunan pegawai negeri sipil (PNS) pada PT. Taspen Persero Kantor Cabang Pematangsiantar, untuk perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya agar menjadi lebih baik dan tetap menjadi perusahaan yang memiliki citra baik dimata masyarakat (Nastution et al, 2014).

Adapun yang menjadi perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kepuasan pegawai negeri sipil yang sudah purna tugas berpengaruh terhadap pelayanan klaim satu jam sedangkan pada penelitian ini yaitu peneliti mencoba untuk mengetahui kepuasan pegawai negeri sipil purna tugas terhadap pelayanan klaim satu jam. Selain itu, pelayanan Klaim satu jam di PT Taspen Persero kantor cabang Bandar Lampung belum memiliki indeks kepuasan dari penerima layanan. Berdasarkan dengan uraian diatas maka peneliti bermaksud untuk meneliti tentang “Analisis Kepuasan Pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Terhadap Pelayanan Klaim Satu Jam di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Bandar Lampung”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah pada penelitian ini Bagaimana Tingkat Kepuasan Pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Terhadap Pelayanan Klaim Satu Jam di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Bandar Lampung?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka dapat disusun tujuan penelitian yaitu untuk memperoleh hasil hitung Tingkat Kepuasan Pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Terhadap Pelayanan Klaim Satu Jam di PT. Taspen Persero Kantor Cabang Bandar Lampung.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Bandar Lampung dapat digunakan sebagai masukan, evaluasi dan pemikiran. Khususnya hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan dan informasi bagi PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Bandar Lampung dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kepuasan pengguna layanan klaim satu jam.

Bagi Peneliti untuk menambah wawasan dan pemahaman peneliti mengenai Analisis Kepuasan Pegawai Negeri Sipil Pasca (Pensiunan) Terhadap Pelayanan Klaim Satu Jam di PT. Taspen (Persero) Cabang Bandar Lampung.

Bagi peneliti selanjutnya untuk dijadikan referensi terkait dengan Kepuasan Pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Terhadap Pelayanan Klaim Satu Jam di PT. Taspen Persero Kantor Cabang Bandar Lampung.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik**

#### **2.1.1. Pelayanan Publik**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2005, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Rianti, 2019).

Pelayanan ini juga dapat diartikan sebagai segala bentuk kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan bagi pihak yang bersangkutan atas pelayanan yang berupa barang atau jasa yang diberikan tersebut. Pengertian pelayanan menurut J. Supranto dalam adalah sebuah kata atau penyedia jasa yang merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan definisi pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian sebuah aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara nasabah dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh

perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau nasabah (Ayudia, 2021).

Menurut Suryantoro mendefinisikan pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang berlangsung berurutan, yang dilaksanakan oleh seseorang, kelompok orang, atau satu organisasi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kebutuhan serta kepentingan orang lain atau masyarakat luas. Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan dan pemenuhan kebutuhan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut (Suryantoro, 2020).

Menurut Kothler pelayanan adalah sebuah kegiatan yang menguntungkan dalam suatu perkumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi secara langsung antara seseorang dengan orang lain atau secara fisik yang menyediakan kepuasan terhadap masyarakat. Sementara pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Ridwan, 2020).

Tujuan dari pelayanan publik berdasarkan UU No.25 Tahun 2009 yaitu terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dan tujuan utama dari sebuah pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah baik itu pemerintah daerah maupun pemerintah pusat adalah mengenai kepuasaannya Masyarakat, dan dalam hal ini survey kepuasan Masyarakat menjadi salah satu tolak ukur bagi para instansi pemerintahan dalam evaluasi

pelayanan kepada Masyarakat agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik dari sebelumnya (Sulistiyowati dkk, 2022).

Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Erlianti, 2019).

Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh institusi penyelenggara negara dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang, negara wajib mengalokasikan anggaran yang memadai melalui anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 33 ayat 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ayat 2 juga dijelaskan bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Pelaksanaan pelayanan;
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Pengelolaan informasi;
- d. Pengawasan internal;
- e. Penyuluhan kepada masyarakat;
- f. Pelayanan konsultasi.

Menurut Fayol, manajemen adalah sebuah kegiatan umum dari semua usaha manusia dalam memenuhi kebutuhan bisnis, pemerintahan, dan rumah tangga untuk mengelola organisasi yang kompleks (Taufiqurokhman & Satispi, 2018). Fayol juga mengungkapkan ada 14 prinsip manajemen yang merupakan kebenaran universal yang merupakan prinsip umum manajemen, yaitu sebagai berikut :

- a. Pembagian kerja
- b. Otoritas
- c. Tata Tertib
- d. Kesatuan komando
- e. Kesatuan arah
- f. Subordinasi kepentingan-kepentingan individu terhadap kepentingan umum
- g. Balas jasa
- h. Sentralisasi
- i. Rantai skalar/hirarki
- j. Tatanan
- k. Kesamaan
- l. Kemantapan para karyawan dalam pekerjaannya
- m. Inisiatif
- n. Semangat Korps

Berdasarkan dengan definisi yang sudah di paparkan diatas bahwasannya dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah sebuah tindakan atau kegiatan yang diberikan atau ditawarkan perusahaan kepada penerima pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau melebihi harapan masyarakat atas pelayanan yang diberikan kepadanya, dalam penyelenggaraan dibentuk juga berdasarkan dengan pasal 33 ayat 1 yang dimana dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan harapan mereka

### **2.1.2. Kualitas Pelayanan**

Kualitas Layanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang terima oleh konsumen dengan tingkat yang diharapkan oleh konsumen tersebut. Menurut Parasuraman et al (1991) dan Gronroos (1994) mereka menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan evaluasi keseluruhan dari fungsi jasa yang diterima secara aktual oleh pelanggan (kualitas teknis) serta bagaimana cara layanan tersebut disampaikan. Apabila layanan yang diterima dan

dirasakan tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan maka kualitas layanan dianggap sebagai kualitas yang baik, dan sebaliknya jika kualitas layanan yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan maka kualitas layanan tersebut bisa dipersepsikan buruk. Karena baik buruknya kualitas layanan dilihat dari sudut pandang pelanggan bukan sudut penyedia jasa (Prasastono, 2012).

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan masyarakat baik berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dan kualitas pelayanan secara umum yaitu harus memenuhi harapan-harapan masyarakat dan memuaskan mereka (Suryatoro, 2020).

Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan yang kondisinya berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakatnya (Erlianti, 2019).

Berdasarkan dengan definisi yang sudah dijelaskan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu penilaian oleh konsumen terhadap tingkat pelayanan yang sudah diberikan kepada konsumen, serta usaha bagi pada penyelenggaraan pelayanan publik untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik berupa pelayanan dalam bentuk jasa ataupun barang.

Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi pelayanan (Baruna, 2020) dalam Suryantoro. yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibel* (Bukti fisik). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Yaitu kemampuan menampilkan sarana dan prasarana serta

keadaan lingkungan sekitar dapat diartikan sebagai fasilitas fisik, peralatan, dan personil.

2. *Reliability*. Dimensi ini merupakan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan.
3. *Responsiveness*. Penilaian kualitas produk yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat seperti penampilan aparatur saat yang ingin mendapatkan pelayanan.
4. Daya tanggap. Kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu.
5. *Assurance*. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Yaitu pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
6. *Empathy* (Empati). Perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna pelayanan.

Menurut Suryantoro (2020) ada 3 indikator kualitas pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

1. Responsivitas, merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keselarasan antara program-program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
2. Responsibilitas, menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau yang sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit maupun yang eksplisit.

3. Akuntabilitas, akuntabilitas publik mengacu pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyatnya.

Berdasarkan dengan pengertian yang telah dijelaskan diatas maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan oleh seorang masyarakat atas pelayanan yang didapatkan tersebut. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa di dalam suatu perusahaan, kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan suatu perusahaan dan keberhasilan pelayanan publik.

### **2.1.3. Kepuasan Masyarakat**

Secara umum Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa bagi setiap masyarakat yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap hasil atau suatu produk dengan harapan-harapan masyarakat tersebut. Dan menurut Tjiptono (2004) mendefinisikan kepuasan masyarakat sebagai cara evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau tidak dan apakah produk yang bersangkutan cocok atau tidak dengan tujuan atau pemakaiannya (Muis, 2018).

Kepuasan masyarakat adalah keluaran dari proses kinerja sebuah perusahaan yang dirasakan oleh seseorang konsumen, dimana hasilnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen (Darhan, 2021). Sedangkan menurut Kotler (2004) kepuasan konsumen adalah tingkatan dimana anggapan kerja atau performance produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Dan bila kinerja jauh lebih rendah dari harapan atau melebihi harapan pelanggan, pembelinya tidak puas begitupun sebaliknya jika kinerja melebihi harapan pembeli akan merasa puas atau gembira (Damayanti, 2019).

Menurut Nasution kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan di mana kebutuhan keinginan, dan harapan masyarakat dapat terpenuhi melalui

produk yang dikonsumsi. Sedangkan menurut Gerson menyatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan harapan yang telah terpenuhi atau terlampaui dengan baik, dan tingkat perasaan masyarakat terhadap pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat (Suandi, 2019).

Dan menurut Kristiani Zandrato kepuasan masyarakat adalah sesuatu yang diketahui dan dialami oleh pelanggan, mulai itu dari sebuah produk, program, barang dan jasa yang dimana produk, barang, dan jasa tersebut ditawarkan oleh perusahaan baik itu secara langsung ataupun tidak langsung, dan menurut Kotler (2016) masyarakat akan merasa puas jika masyarakat merasa suka ataupun sebaliknya jika pelanggan tidak menyukainya produk setelah melihat kinerja produk dengan yang diharapkan (Zandrato, 2023).

Kepuasan konsumen adalah tingkat kesesuaian antara produk atau jasa pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima. Tingkat kesesuaian tersebut adalah hasil penilaian yang dilakukan oleh konsumen yang berdasarkan kepada pengetahuan dan pengalamannya. Kepuasan pelanggan juga merupakan evaluasi atau tanggapan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang mereka rasakan serta melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidaksesuaian timbul apalagi hasil yang mereka rasakan tidak memenuhi harapan mereka (Prihastono, 2012).

Berdasarkan dengan definisi yang telah dijelaskan diatas bahwa dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa terhadap pelayanan yang diberikan baik itu pelayanan dalam bentuk barang atau jasa, dan pelayanan tersebut sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Pelayanan yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan yaitu pelayanan nya yang melebihi apa yang mereka harapkan dapat dikategorikan berhasil dalam penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.

Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ukuran keberhasilan

penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh sebab itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat.

Menurut Setyo (Sari & Rifa 2023) Ada beberapa indikator dalam kepuasan konsumen yaitu sebagai berikut:

1. Terpenuhinya harapan konsumen  
Konsumen merasakan kepuasan akan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan mereka baik itu barang ataupun jasa.
2. Sikap atau keinginan menggunakan produk ataupun jasa  
Sikap berarti sesuatu yang berkaitan dengan perilaku seseorang ketika membeli produk, baik itu sikap pegawai ketika melayani para konsumen.
3. Merekomendasikan  
Konsumen akan merekomendasikan kepada pihak lain mengenai pengalamannya terkait dengan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh organisasi pelayanan publik dan juga perusahaan.
4. Kualitas pelayanan  
Kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan pemenuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan harapan mereka dengan ketepatan menyampaikan agar mengimbangi harapan konsumen.
5. Loyal  
Konsumen memiliki alasan untuk tidak mengembangkam loyalitas mereka terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan. Dan konsumen akan mencari yang dapat memberikan mereka manfaat atau harapan mereka bisa terpenuhi
6. Reputasi yang baik  
Bagi sebuah perusahaan baik jasa ataupun produk, reputasi dan nama baik perusahaan merupakan hal yang penting, dan yang menentukan adanya anggapan perusahaan bahwa reputasi yang

berupa citra perusahaan, pelayanan prima dan semua yang berhubungan dengan kepuasan konsumen mendapatkan prioritas.

Menurut Aswad et al, (2018) ada beberapa indikator yang digunakan:

1. Kinerja, yaitu ketika kinerja setingkat dengan ekspektasi yang diinginkan masyarakat atau pelanggan.
2. Harga, yaitu ketika perusahaan atau instansi meningkatkan kepuasan dengan cara menurunkan harga dan meningkatkan kualitas.
3. Ekspektasi, yaitu perasaan pelanggan dari pengalaman sebelumnya atau informasi dari teman.

Menurut Supranto (2021) ada beberapa dimensi yang digunakan dalam mengukur Kepuasan Konsumen yaitu sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangible*), indikatornya adalah penampilan fasilitas fisik dan komunikasi petugas/unit layanan pelayanan dalam melayani pelanggan/pensiunan.
2. Keandalan (*Realibility*), indikatornya adalah kemampuan petugas/unit layanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), indikatornya adalah kemauan petugas/unit layanan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat.
4. Kepastian (*Assurance*), indikatornya adalah kemampuan dan keramahmatan petugas/unit layanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang diharapkan konsumen.
5. Empati (*Emphaty*), indikatornya adalah kesedian setiap pegawai/unit layanan memberikan perhatian khusus kepada masing-masing pelanggan/pensiunan.

#### **2.1.4. Pengukuran Kepuasan**

Pengukuran kepuasan masyarakat menjadi salah satu elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih efektif. Dalam pengukuran

kepuasaan masyarakat ini sudah menjadi prioritas utama bagi banyak perusahaan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kinerja dari perusahaannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seorang masyarakat setelah mendapatkan pelayanan dari suatu perusahaan atas kebutuhannya, maka masyarakat tersebut telah mencapai tahap menikmati pelayanan perusahaan, dan dalam tahap ini juga pelanggan akan merasakan pada tingkat kepuasan dan ketidakpuasan atau hasil pelayanan yang telah diberikan kepadanya (Darhan, 2021).

Pada dasarnya masyarakat berhak menilai suatu perusahaan dalam mengeluarkan output baik produk maupun jasa dalam memenuhi harapan pelanggan atau sebaliknya membuat pelanggan merasa kesal. Harapan pelanggan yang terpenuhi akan membawa kondisi emosional pelanggan ke arah kepuasan, dan sebaliknya bila harapan pelanggan tidak terpenuhi pelanggan akan merasa tidak puas sehingga bisa melakukan *voice action* (kritikan atau saran) (Zendrato 2023).

Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut dan periklanan (Meithiana, 2019).

Kepuasan konsumen adalah tingkat kesesuaian antara produk atau jasa pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima. Tingkat kesesuaian tersebut adalah hasil penilaian yang dilakukan oleh konsumen yang berdasarkan kepada pengetahuan dan pengalamannya. Kepuasan Konsumen juga merupakan evaluasi atau tanggapan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang mereka rasakan serta melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidaksesuaian timbul

apalagi hasil yang mereka rasakan tidak memenuhi harapan mereka (Supranto, 2021).

Pentingnya pengukuran kepuasan Pelanggan yaitu untuk menaiki mutu pelayanan perusahaan, dan juga untuk mengetahui kekuatan dari produk atau pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan kepada konsumennya. Maka dari itu pimpinan Perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan konsumen agar segera mengetahui atribut apa dari suatu produk yang diberikan oleh konsumen yang membuat konsumen tersebut tidak puas dengan produk perusahaan. Dan mengukur tingkat kepuasan konsumen tidak semudah mengukur berat badan/tinggi badan para konsumen tersebut (Supranto, 2021).

Berdasarkan penjelasan tersebut, dimensi yang kemudian digunakan pada penelitian ini dalam kepuasan pelanggan yaitu Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Emphaty*). Dengan indikator sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangible*), indikatornya adalah penampilan fasilitas fisik dan komunikasi petugas/unit layanan pelayanan dalam melayani pelanggan/pensiunan.
2. Keandalan (*Realibility*), indikatornya adalah kemampuan petugas/unit layanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), indikatornya adalah kemauan petugas/unit layanan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat.
4. Kepastian (*Assurance*), indikatornya adalah kemampuan dan keramah-tamahan petugas/unit layanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang diharapkan konsumen.

5. Empati (*Emphaty*), indikatornya adalah kesediaan setiap pegawai/unit layanan memberikan perhatian khusus kepada masing-masing pelanggan/pensiunan.

Dalam mengukur kepuasan yang sesuai dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik pada kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan. Indeks kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan baik produk atau jasa dan apa sesungguhnya yang ditawarkan oleh penyelenggara pelayanan publik adalah mengukur perbedaan apa yang ingin diwujudkan oleh masyarakat (Permenpan Nomor 14 tahun 2017).

Tujuan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan dengan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 yaitu mempunyai tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, pengukuran ini juga dilakukan oleh instansi yang bersangkutan secara periodik. Bagi instansi pemerintah hasil pengukuran ini dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya (Permenpan Nomor 14 tahun 2017).

Dan menurut Philip Kotler dalam (Damayanti, 2019) ada empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan juga perlu memberikan kesempatan yang luas bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, serta keluhan mereka terhadap perusahaan. Dan media yang biasa digunakan yaitu kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus, dan lain sebagainya.

## 2. Survei kepuasan

Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari seorang pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

## 3. *Ghost Shopping*

Dan dengan metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan atau pesaing. Lalu *Ghost shopper* tersebut juga akan menyampaikan temuannya mengenai kekuatan atau kelemahan suatu produk dalam perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

## 4. *Lost Customer Analisis*

Perusahaan yang menggunakan metode ini yaitu untuk menganalisis kepuasan pelanggan atau konsumennya dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah beralih pemasok. Dan hasil dari metode ini agar diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan atau konsumen.

Berdasarkan dengan metode pengukuran diatas penelitian ini menggunakan metode survei kepuasan, teori yang digunakan pada penelitian dalam mengukur kepuasan terhadap pelayanan kepada masyarakat yaitu Teori Kepuasan Pelanggan. Kepuasan pelanggan Menurut (Supranto, 2021) mendefinisikan Kepuasan pelanggan adalah tingkat kesesuaian antara produk atau jasa pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima. Tingkat kesesuaian tersebut adalah hasil penilaian yang dilakukan oleh pelanggan yang berdasarkan kepada pengetahuan dan pengalamannya. Kepuasan pelanggan juga merupakan evaluasi atau tanggapan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang mereka rasakan serta melampaui harapan

pelanggan, sedangkan ketidaksesuaian timbul apalagi hasil yang mereka rasakan tidak memenuhi harapan mereka (Supranto, 2021).

### **2.1.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan**

Ada lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat Menurut Kotler (2005) dalam (Sari, 2023) yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Produk
2. Pelanggan akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas yang baik.
3. Harga
4. Untuk pelanggan yang sensitif, harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value of money yang tinggi.
5. Kualitas Pelayanan
6. Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tugas hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia
7. Faktor emosional
8. Untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti mobil, kosmetik, dan pakaian, faktor emosional menempati tempat yang penting untuk menentukan kepuasan pelanggan.
9. Biaya dan kemudahan
10. Bagi pelanggan akan semakin puas apabila relatif murah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan pelayanan publik menurut Soerjono Soekanto (Jurney, 2020) yaitu sebagai berikut :

1. Faktor hukum, Faktor hukum mempengaruhi peningkatan pelayanan publik yang artinya di dalam peraturan perundang-undangan sesuai dengan kebutuhan untuk terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Faktor aparatur pemerintah, aparatur pemerintah adalah unsur yang bekerja dalam praktiknya untuk memberikan pelayanan kepada

masyarakat, karena kedudukan atau peranan dalam terciptanya suatu pelayanan publik yang maksimal.

3. Faktor Sarana, faktor sarana ini mencakup tenaga manusia yang berpendidikan organisasi yang baik, peralatan yang memadai, dan keuangan yang cukup.
4. Faktor masyarakat, masyarakat mempunyai eksistensi dalam pelayanan, karena dalam konteks kemasyarakatan pelayanan publik ini berasal dari masyarakat dimana tujuan utamanya adalah untuk terciptanya kesejahteraan seutuhnya.
5. Faktor Kebudayaan, faktor kebudayaan dalam terciptanya penyelenggaraan pelayanan yang baik pada dasarnya mencakup nilai-nilai yang mendasari hukum yang berlaku, nilai-nilai yang merupakan konsepsi abstrak mengenai apa yang baik, layak dan buruh.

Menurut Moenir (2010) Ada lima (5) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik (Pristiria, 2021) adalah sebagai berikut :

1. Standar kerja pelayanan
2. Faktor kesadaran pegawai
3. Faktor organisasi yang dipergunakan untuk menjalankan kegiatan pelayanan
4. Faktor kemampuan dan keterampilan pegawai/skill
5. Faktor sarana yang menunjang dalam kegiatan pelayanan

#### **2.1.6. Klaim Satu Jam**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, klaim ini berarti tuntutan pengakuan atas pengakuan suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai) atas sesuatu (Kamus Besar Bahasa Indonesia Online). Klaim satu jam merupakan 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 ([taspen.co.id](http://taspen.co.id)). Untuk pengajuan klaim itu sendiri ada beberapa syarat yang harus dipenuhi,

dan itu juga tergantung dari jenis program yang akan di klaim. Ada 4 jenis program yang dapat di klaim yaitu program pensiun, tabungan hari tua (THT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian(JKM). Dan dalam pengajuan program tersebut terdapat syarat-syarat pengajuan klaim yaitu:

1. Program Pensiunan

- a) Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP)
- b) Asli dan Foto Copy SK Pensiun
- c) Asli SKPP yang dibuat satuan kerja dan disahkan oleh kppn/pemda
- d) Foto Copy Pertimbangan Teknis dari BKN bagi PNS golongan 4c ke atas yang SK pensiunnya belum ditetapkan oleh presiden
- e) Pas foto terbaru suami/istri ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar
- f) Foto Copy identitas diri seperti (KTP/SIM/Paspor) permohonan yang masih berlaku
- g) Foto Copy nomer rekening bank bagi pensiunan yang melalui bank
- h) NPWP (jika ada)

2. Tabungan Hari Tua (THT)

- a) Mengisi formulir permintaan pembayaran (FPP)
- b) Asli dan fotocopy SK pensiun
- c) Asli Skpp yang dibuat oleh satuan kerja dan disahkan oleh KPPN/Pemda
- d) Foto copy pertimbangan teknis dari BKN bagi Pns golongan 4c keatas yang sk pensiunnya belum ditetapkan oleh presiden
- e) Pas foto terbaru suami/istri ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar
- f) Foto copy identitas diri (KTP/SIM/Paspor) permohonan yang masih berlaku
- g) Foto Copy nomer rekening bank bagi pensiunan yang melalui bank
- h) NPWP (jika ada)

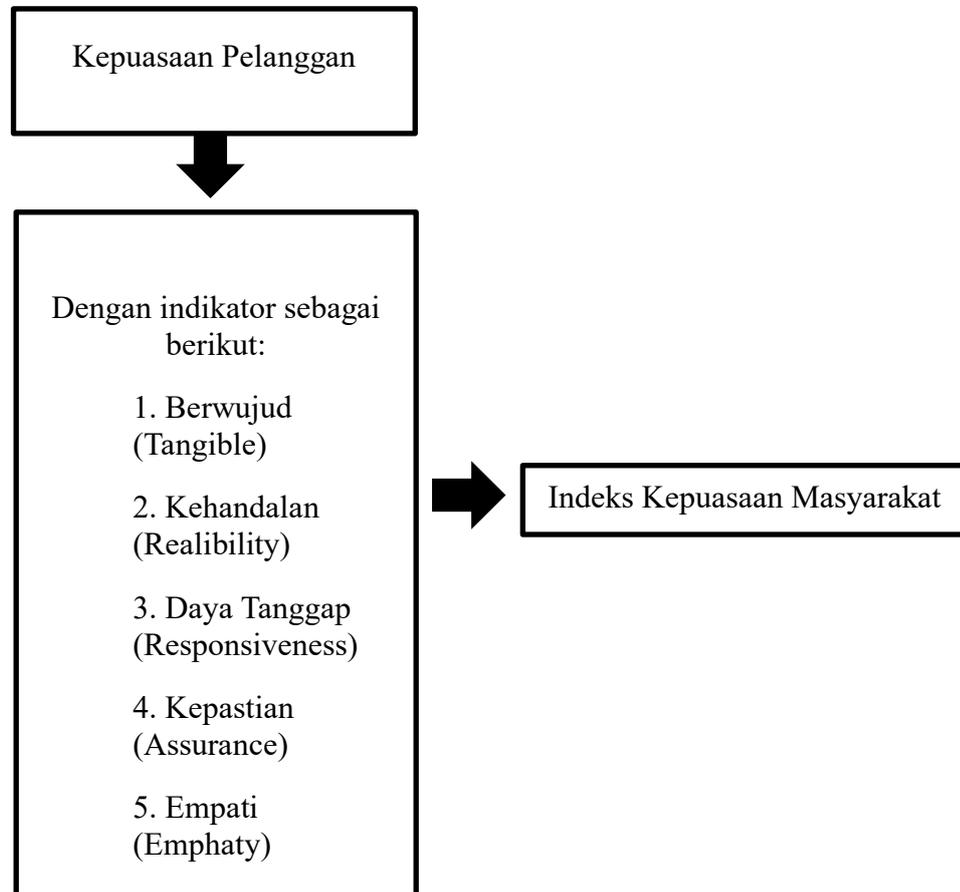
3. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

- a) Formulir permintaan pembayaran
- b) Foto copy formulir kecelakaan kerja tahap 1 (form taspen)
- c) Surat keterangan dari dokter
- d) Laporan kecelakaan kerja tahap II( From taspen 2)
- e) Surat rujukan dokter apabila memerlukan perawatan lebih lanjut
- f) Foto copy ktp pemohon
- g) Foto copy Buku tabungan
- h) Kwitansi asli biaya perawatan dari rumah sakit/fasilitas kesehatan
- i) Keterangan kronologis dari instansi (apabila bukan kecelakaan lalu lintas)

#### 4. Jaminan Kematian (JKM)

- a) Formulir Permintaan pembayaran
- b) Kppg/rincian gaji bulanan berkenaan
- c) Surat Keterangan kuasa ahli waris dari instansi
- d) Foto copy surat kematian dilegalisir lurah
- e) Foto copy surat nikah dilegalisir kepala KUA
- f) Foto copy KTP
- g) Foto copy Buku tabungan
- h) Surat keterangan sekolah/kuliah, apabila terdapat anak yang berhak

## 2.2 Kerangka Pikir



**Gambar 1. Kerangka Pikir**

*Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2024*

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Tipe dan Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian Kuantitatif deskriptif. Metode penelitian kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert (Permenpan Nomor 14 Tahun 2017).

Sedangkan menurut Arifin (2014) mendefinisikan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan melalui teknik pengukuran yang cermat terhadap variabel tertentu, sehingga menghasilkan simpulan-simpulan yang dapat digeneralisasikan, tidak lepas dari konteks waktu dan situasi serta jenis data yang dikumpulkan terutama data kuantitatif( Paramita, 2015).

Berdasarkan dengan teori yang telah disebutkan oleh beberapa ahli tersebut, penelitian kuantitatif merupakan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan. Penelitian deskriptif kuantitatif ini adalah metode yang digunakan dalam menyelesaikan suatu penelitian ilmiah dengan tujuan untuk memecahkan masalah yang sedang diteliti. Penggunaan metode kuantitatif deskriptif di dalam penelitian ini disebabkan oleh kemungkinan analisis ststistik yang kuat dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap populasi pegawai negeri sipil purna tugas. Selain itu penggunaan data yang terukur secara

numerik memungkinkan analisis yang objektif dan terukur, sehingga dapat dengan lebih jelas melihat pola dan tren secara statistik.

### 3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian pada penelitian ini yang dipilih yaitu PT. Taspen Persero karena PT. Taspen merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan publik untuk mensejahterakan para Pegawai Negeri Sipil. Lokasi yang dijadikan tempat untuk penelitian PT. Taspen Persero Kantor Cabang Bandar Lampung yang beralamatkan di JL. Drs. Warsito No.3, Sumur Putri Kec. Tlk. Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung 35211.

### 3.3. Populasi dan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian. Populasi dari penelitian ini adalah keseluruhan pensiunan pegawai negeri sipil tahun 2022 aparatur sipil negara yang sudah purna tugas yang menjadi peserta pensiunan pada PT. Taspen Persero Kantor Cabang Bandar Lampung yang tengah melakukan pelayanan klaim. Studi ini melibatkan peserta pensiunan yang sudah purna tugas pada tahun 2022.

**Tabel 1. Data Peserta Pensiun Periode 2022**

No	Keterangan	Jumlah
1	Pensiun janda duda	2.350
2	Pensiun sendiri	5.369
3	Pensiun lanjutan	2.041
4	Pensiun yatim piatu	82
	Jumlah	9.842

*Sumber : PT Taspen Persero KC Bandar Lampung, 2023*

#### 3.3.2. Sampel

Penentuan jumlah sampel dapat ditentukan menggunakan metode rumus Taro Yamane yaitu langkah pertama menentukan berapa batas toleransi kesalahan, batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dengan persentase. Semakin besar toleransi kesalahan maka semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Rumus Taro Yamane:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan:

$n$  = jumlah sampel

$N$  = jumlah populasi

$d^2$  = Presisi/tingkat penyimpangan yang diinginkan adalah 10%

Teknik sumpling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Random Sampling yaitu sampel acak secara sederhana adalah bahwa setiap anggota dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Diberi nama Simple Random Sampling karena di dalam pengambilan sampelnya, peneliti mencampur subjek-subjek di dalam populasi sehingga semua subjek dianggap sama. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai negeri sipil yang sudah purna tugas di PT Taspen persero KC Bandar Lampung pada tahun 2022. Jumlah sampel sebanyak 100.

$$n = \frac{9.842}{9.842 \cdot (0,01) + 1}$$

$$n = \frac{9.842}{99,42}$$

$$n = 98,9941662$$

$$n = 100$$

Teknik penarikan sampel adalah proses pemilihan sejumlah elemen dari populasi yang akan dijadikan sebagai sampel. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Proportionate Stratified Random Sampling dilakukan dengan membagi populasi ke dalam sub populasi / strata secara proporsional dan dilakukan secara acak.

Rumus untuk jumlah sampel masing-masing bagian dengan teknik Proportionate Stratified Random Sampling adalah sebagai berikut :

$$\frac{\text{jumlah subpopulasi}}{\text{jumlah populasi}} \times \text{jumlah sampel yang diperlukan}$$

Berdasarkan tabel 1.1, maka pengambilan sampel menurut bagiannya dapat dibuat gambaran statistik teknik penarikan sampel sebagai berikut :

$$\text{Janda duda} : \frac{2350}{9.842} \times 100 = 23,8 = 24$$

$$\text{Sendiri} : \frac{5369}{9.842} \times 100 = 54,55 = 55$$

$$\text{Lanjutan} : \frac{2041}{9.842} \times 100 = 20,73 = 20$$

$$\text{Yatim piatu} : \frac{82}{9.842} \times 100 = 0,83 = 1$$

### 3.4. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Menurut data primer adalah data yang berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik Sugiyono (2013). Pada penelitian ini yang termasuk data kuantitatif adalah jumlah keseluruhan pensiunan PT. Taspen Persero Kantor Cabang Bandar Lampung tahun 2022.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Dimana data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti. Menurut sugiyono (2013) yang menyatakan bahwa data primer adalah data yang diperoleh secara langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari angket/kuesioner yang disebar kepada pensiunan yang sudah purna tugas dan sudah melakukan pelayanan klaim di PT. Taspen Persero Kantor Cabang Bandar Lampung

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitiannya. Berdasarkan dengan pengertian tersebut teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a) Angket

Angket merupakan suatu teknik atau cara pengumpulan data data secara tidak langsung (peneliti tidak bertanya jawab secara langsung kepada responden). Teknik angket juga dilakukan dengan menyebarkan pertanyaan kepada responden untuk dijawab, sehingga dalam waktu relatif singkat dapat menjangkau banyak responden (Abdullah et all, 2022). Angket dalam penelitian ini yaitu pertanyaan tertulis yang dipertanyakan kepada beberapa responden mengenai kualitas pelayanan klaim satu jam di PT. Tapen Persero Kantor Cabang Bandar Lampung. Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, pengumpulan data melalui pengisian Angket dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:

1) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan

Desain bentuk jawaban Angket untuk pengumpulan data penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan sebagai berikut :

- a) Diberi nilai 1 (Tidak Setuju) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif..
- b) Diberi nilai 2 (Kurang Setuju) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c) Diberi nilai 3 (Setuju) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d) Diberi nilai 4 (Sangat Setuju) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

**Tabel 2. Bobot Kriteria Jawaban Skala Likert**

Keterangan	Arti	Angka
TS	Tidak Setuju	1
KS	Kurang Setuju	2
S	Setuju	3
SS	Sangat Setuju	4

*Sumber : Sugiyono (2011)*

### 3.6. Variabel Penelitian

Variabel Kepuasan Pengguna Layanan Klaim Satu Jam. Variabel dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pengguna Layanan Klaim Satu Jam. Kepuasan Pengguna Layanan Klaim Satu Jam adalah sebuah persepsi yang dirasakan seorang pegawai negeri sipil yang sudah purna tugas mengenai pelayanan klaim satu jam yang diberikan oleh PT Taspen untuk mempercepat pelayanan pengajuan klaim yang sesuai dengan ekspektasi mereka.

### 3.7. Definisi Konsep dan Operasional Variabel

Definisi Konsep merupakan konsep yang menjelaskan variabel berdasarkan teori dan definisi konsep yang dikemukakan oleh para ahli. Hal ini dilakukan untuk memperoleh kesamaan pandangan mengenai variabel antara peneliti dan pembaca. Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Definisi operasional yang dibuat dapat berbentuk definisi operasional yang diukur, ataupun definisi operasional eksperimental (Machali, 2021).

**Tabel 3. Definisi Konsep dan Operasional**

Variabel	Dimensi	Indikator	Pertanyaan	Item jawaban
Kepuasan Pengguna Layanan Klaim Satu Jam	1. Berwujud ( <i>Tangible</i> )	penampilan fasilitas fisik dan komunikasi petugas/unit layanan pelayanan dalam melayani pelanggan/pensiunan.	1. Apakah menurut saudara petugas/unit layanan berpakaian rapih dan professional dalam melayani pelanggan/pensiunan?	a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
			2. Menurut saudara seberapa mudah petugas pelayanan di PT Taspen dalam memberikan informasi dan bantuan kepada pelanggan/pensiunan terkait berkas pengajuan klaim?	a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
			3. Apakah menurut anda fasilitas atau peralatan yang disediakan PT Taspen cukup memadai dalam membantu mempercepat pelayanan klaim satu jam?	a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
	2. Keandalan ( <i>Realiability</i> )	kemampuan petugas/unit layanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.	1. Apakah menurut saudara petugas/unit layanan menjelaskan secara jelas mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengajuan klaim ?	a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
			2. Menurut saudara petugas/penyedia layanan memberikan respon secara cepat kepada pelanggan/pensiunan jika pensiunan mengalami kesulitan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi?	a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju  a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju

		3. Apakah menurut saudara pelayanan klaim satu jam yang diberikan sudah sesuai dengan yang dijelaskan pada awal disosialisasikan ?	c. Setuju d. Sangat Setuju
3. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	kemauan petugas/unit layanan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat	1. Menurut saudara apakah petugas/unit layanan baik terhadap kepedulian nasabah serta dalam memberikan pelayanan klaim satu jam kepada masyarakat/nasabah?  2. Apakah menurut saudara petugas /unit layanan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan klaim satu jam kepada masyarakat/nasabah?  3. Apakah menurut saudara petugas /unit layanan memberikan tanggapan dengan cepat kepada nasabah dalam melakukan pengajuan klaim?	a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju  a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju  a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
4. Kepastian ( <i>Assurance</i> )	kemampuan dan keramahmatan petugas/unit layanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang diharapkan konsumen.	1. Menurut saudara petugas/unit layanan bertanggung jawab dalam menjaga keamanan data yang diajukan oleh masyarakat/nasabah?  2. Menurut saudara petugas/unit layanan PT Taspen dalam menjelaskan terkait dengan	a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju  a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju

		pengajuan klaim mudah dipahami oleh nasabah dengan baik?	c. Setuju d. Sangat Setuju
		3. Menurut saudara petugas/unit layanan PT Taspen sangat responsive dalam menjawab pertanyaan atau permintaan bantuan anda terkait persyaratan yang harus diajukan?	a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
5. Empati ( <i>Empathy</i> )	kesediaan setiap pegawai/unit layanan memberikan perhatian khusus kepada masing-masing pelanggan/pensiunan.	1. Apakah menurut saudara petugas/unit layanan PT Taspen baik dalam memberikan pelayanan dan memberikaan sapaan kepada nasabah ?	a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
		2. Apakah menurut saudara karyawan PT Taspen dalam memberikan pelayanan klaim satu jam dapat bersikap profesional dan tidak mbedada-bedakan?	a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
		3. Menurut saudara setiap petugas/unit layanan berperilaku baik dalam memberikan solusi yang spesifik dan sesuai dengan kebutuhan anda terkait pengajuan klaim pensiunan?	a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju

### 3.8. Validitas dan Reliabilitas

#### 3.8.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel, jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan bernilai positif maka variabel tersebut valid, sedangkan jika  $r < r$  tabel, maka variabel tersebut tidak valid. Teknik yang biasa digunakan dalam uji validitas adalah menggunakan Person Product Moment, yaitu :

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

$r_{hitung}$  : Koefisien validitas

$n$  : Jumlah responden

$X$  : Skor variabel (jawaban responden)

$Y$  : Skor total dari variabel (jawaban responden)

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna layanan Klaim Satu Jam**

Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
P1	0,913	0,279	Valid
P2	0,816	0,279	Valid
P3	0,913	0,279	Valid
P4	0,769	0,279	Valid
P5	0,458	0,279	Valid
P6	0,607	0,279	Valid
P7	0,777	0,279	Valid
P8	0,913	0,279	Valid
P9	0,846	0,279	Valid
P10	0,846	0,279	Valid
P11	0,846	0,279	Valid
P12	0,913	0,279	Valid
P13	0,816	0,279	Valid
P14	0,665	0,279	Valid
P15	0,913	0,279	Valid

Sumber: diolah oleh Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 4 Uji validitas pada Variabel Kepuasan pengguna layanan klaim satu jam diketahui bahwa semua item pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sehingga semua instrumen dikatakan valid

### 3.8.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha, dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha >0,60(Ghozali, 2011:47-48). Uji reliabilitas ini digunakan untuk menunjukkan sejumlah mana alat pengukur yang digunakan dapat dipercaya atau dilakukan untuk mengetahui konsistensi dan ketepatan pengukuran. Perhitungan validitas pada penelitian ini dilakukan dengan program spss. Teknik pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji reliabilitas dengan menggunakan teknik Cronbach Alpha, yaitu menghitung koefisien Alpha yang merupakan rata-rata dari koefisien belah dua yang dihitung untuk semua kemungkinan membelah dua item-item score, perumusannya adalah sebagai berikut :

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

A = Reliabilitas Instrument

K = Banyak butir pertanyaan

$\sigma_t^2$  = Varians Total

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah Varians Butir

**Tabel 5. Uji Realibilitas pada variable kepuasan pengguna layanan klaim satu jam**

Jumlah pernyataan	Cronbach's Alpha	Syarat	Keterangan
15	0,96	0,60	Reliabel

*Sumber: diolah oleh peneliti*

Berdasarkan tabel 6. Hasil uji realibilitas pada variabel kepuasan pengguna layanan klaim satu jam dengan sampel sebanyak 50 responden dan jumlah item pertanyaan sebanyak 15 pertanyaan, diperoleh Cronbach's Alpha untuk variabel yang digunakan dalam penelitian ini lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrumen valid yang digunakan reliabel.

### 3.9. Teknik Analisis Data

Pada Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif yang menggunakan analisis statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang akan diteliti melalui sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2013). Data yang nantinya diperoleh dari kuesioner atau angket dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif yang nantinya akan dianalisis secara uji validitas, uji reliabilitas, analisis linear sederhana dengan menggunakan pengolahan data yaitu SPSS (Paramita, 2015).

Dalam pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat didasarkan pada pedoman yang telah dibuat oleh pemerintah tentang pelayanan publik yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yaitu

0,11 yang didapat dari jumlah bobot dibagi jumlah unsur. Perhitungan IKM mengacu pada Permenpan 14/2017. Untuk mempermudah interpersepsi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:  

$$\text{IKM} = \text{Nilai Rerata Interval Kepuasan Masyarakat} \times 25.$$

### 3.10. Teknik Pengolahan Data

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yaitu 0,11 yang didapat dari jumlah bobot dibagi jumlah unsur. Perhitungan IKM mengacu pada Permenpan 14/2017. Nilai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut. Untuk memperoleh nilai kualitas pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} &= \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{X} \\ &= N \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intrepsi terhadap penilaian kualitas pelayanan yaitu antara 25-100 maka hasil penelitian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} SKM &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Perunsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \end{aligned}$$

Nilai persepsi, interval Indeks Kepuasan Masyarakat, interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja Unit pelayanan :

**Tabel 6. Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval (NI)</b>	<b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b>	<b>Mutu Pelayanan (x)</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan (y)</b>
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Setuju
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Sangat tidak setuju
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Setuju
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat setuju

*Sumber : Permenpan 2017*

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1. Kesimpulan**

Penelitian ini dilakukan terhadap pengguna layanan klaim satu jam yaitu pensiunan pegawai negeri sipil di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Bandar Lampung. Pelayanan klaim satu jam merupakan 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. Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan yang bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pegawai negeri sipil (pensiunan) terhadap pelayanan klaim satu jam.

Berdasarkan hasil hitung menggunakan SPSS Ibm 29 ditemukan hasil bahwa pelayanan klaim satu jam yang diberikan oleh PT. Taspen Persero Kantor Cabang Bandar Lampung memperoleh hasil setuju sampai sangat setuju dari pelanggan/pensiunan yang merasakan pelayanan tersebut. Dengan hasil skor indeks kepuasan masyarakat (IKM) dengan angka indeks sebesar 99% maka kinerja unit pelayanan ini berada pada mutu pelayanan (A) sehingga dalam kategori sangat baik, karena berada pada interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 88,31-100,00.

### **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka peneliti menyampaikan saran sebagai berikut:

1. PT. Taspen Persero Kantor Cabang Bandar Lampung diharapkan dapat mempertahankan atau meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pensiunan.
2. Meningkatkan kemampuan petugas yang dipercayakan untuk memperhatikan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pensiunan serta kemampuan komunikasi petugas dengan pensiunan.
3. Mengadakan sosialisasi terhadap calon pensiunan beserta ahli warisnya dengan berkoordinasi kepada Badan Kepegawaian Daerah (BKD).
4. Memasukan syarat-syarat pengajuan klaim ke dalam website Taspen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, M., ... & Sari, M. E. (2022). Metodologi penelitian kuantitatif. *Yayasan Penerbit Muhammad Zaini*, 3(2).
- Ahtu, D. & Regan, V. (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kramatmulya.
- Anisa, S. (2018). *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Meddan).
- Ardiansyah, A., Lie, D., Efendi, E., & Wijaya, A. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Etos Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Taspen (Persero) KC Pematangsiantar. *Maker: Jurnal Manajemen*.
- Aswad, S. (2018). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center* (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Ayudia, S., Nadeak, B., & Suyaman, D. J. (2021). Evaluasi Mutu Pelayanan Puskesmas Terakreditasi Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Karawang. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(6), 3037-3048.
- Damayanti, D. L., Suwena, R. K., & Haris A.I. (2019) Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. Buleleng, Bali.
- Darhan, R. D. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo. *Jurnal Manajemen Sains*. Kabupaten Bungo, Jambi.
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja. Singaraja, Bali. *Jurnal Manajemen*.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JaPaBis)*, 1(1). Handayani, A. S. A & Anwar, K. (2021) Kepuasan

Dan Kenyamanan Nasabah Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pt Taspen (Persero) Jambi.

Embi, M. A., & Widyasari, R. (2013). Teori dan Model Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Keberkesanan Sistem Pelayanan Publik. *Tingkap*.

Fitriani, D., & Soedarmadi, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti Dan Kualitas Pelayanan Periferal Terhadap Word Of Mouth Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Bus Trans Semarang). Kota Semarang.

Gerhard, M., CHRISTO, B. O. S. H. O. F. F., & Deon, N. (1997). The dimensions of service quality: the original European perspective revisited. *Service Industries Journal*, 17(1), 173.

[Https://www.taspen.co.id](https://www.taspen.co.id).

Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.

Indrasari Meithiana (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Jawa Timur : Unitomo press.

Indrawati, A. D. (2013). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan pada rumah sakit swasta di kota denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan* : Denpasar, Bali.

Istiqomah., Pawenang, S. & Kustiyah, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah di PT Taspen (Persero) Cabang Surakarta. Surakarta, Jawa Tengah.

Junery, M. F., & Asyira, N. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Bengkalis. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*. Kota Bengkalis, Riau.

Kemenhan (2022) Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahap I Tahun 2022. Direktorat Jendral Strategi Pertahanan. Jakarta Pusat.

Kusnendar, A. (2018). Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(3), 1-8.

Listiani, T. (2007). Implementasi Kebijakan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi di PDAM Kota Bandung). *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 4(3), 06-06.

Machli, I. (2021) Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.

- Maesarah. (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Klaim Satu Jam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram. Universitas Muhammadiyah Mataram : Mataram.
- Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 1267-1283. Maulana & Syarif, A. (2016) Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*.
- Meithiana, I. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press
- Muflih, M. (2021). Kepuasan Industri Keuangan Syariah terhadap Kinerja Mahasiswa Magang Perguruan Tinggi: Analisis Teori Ekspektasi-Diskonfirmasi. *JPEKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen Dan Keuangan*, 5(1), 13-22.
- Muh, T. & Ramli S. (2022). Anteseden Reputasi Perusahaan Dan Kualitas Layananan Karyawan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Peserta Pensiun pada PT. Taspen (persero) Cabang Mamuju. Mamuju, Sulawesi Barat.
- Muis, Abdul, Fathoni, A. & Minarsih, M. M. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Go-Jek Di Semarang. *Journal of Management* 4.4
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. Umsida Press : Sidoarjo Jawa Timur.
- Nasution, R. S., Tarigan, P., & Siregar, L. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada Pt. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar. *SULTANIST: Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 2(2), 30-34vv
- Nugroho, A. A., Sholihati, K. D., & Rizki, M. (2020). Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Di Pemda Kabupaten Jayapura Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 17(2), 242-254.
- Paramita, R. W. D. (2015). Metode penelitian kuantitatif, Edisi 1. Lumajang : Stie Widya Gama Lumajang.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.
- Prasastono, N., & Pradapa, S. Y. F. (2012). Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. Semarang : *Jurnal Ilmiah Dinamika Kepariwisataa*.
- Prasetyo, M. D., Susanto, S., & Maharani, B. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen:

- Studi Kasus Pada Pelanggan Barbershop Pojur Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(1), 23-32.
- Prihastono, E. (2012). Pengukuran kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan customer service berbasis web. Semarang : *Dinamika Teknik Industri*.
- Pristiria, R. A., Kismartini, K., & Dwimawanti, I. H. (2022). Faktor â€“Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Perspektif*, 11(2), 533-546.
- Priyastuti, T. M. & Suhadi. (2020). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring Selama Pandemi Covid-19.
- Putra R.H, Pebrianto Y & Sudartono T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung.
- Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Rianti, S. Rusli, Z. & Yuliani, S. (2019) Kualitas Pelayanan Publik. Panam Pekanbaru : *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.
- Ridwan, J., & Sudrajat, S. A. (2020) Hukum administrasi Negara dan kebijakan pelayanan publik. Nuansa Cendekia.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.
- Roziqia A, & Syamiyah N. (2023) Pengukuran Kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Puskesmas. Universitas Bnten Jaya: *Journal Of Baja Health Science*.
- Samosir, Z. Z. (2005). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, 1(1).
- Sari, K. N., & Rifa, M. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kota Kendari. *LABATILA: Jurnal Ilmu Ekonomi Islam*, 7(01), 41-54.
- Setjaningrum, E. (2017). Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik. Airlangga University Press : Surabaya.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22.

- Sugiyono, D. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D
- Sulistyo, I. N. & Sotya, E. P. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. Kebumen, Jawa Tengah.
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(117).
- Supranto, S. (2021). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suprpto, H. (2020). Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2018. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, 20(2), 90-101.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.
- Susanti, R. (2015). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan : (Studi Kasus Kualitas Pelayanan di Hotel X Surabaya. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 2(2), 132-147.
- Syahfitri, S., Nurbaiti, N., dan Inayah, N. (2023). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan pada Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) terhadap Kepuasan Pengguna di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan).
- Tamrin, S. A., Rumapea, P. & Mambo, R. (2020) Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Kantor PT. Taspen Cabang Manado. Manado : *Jurnal Ilmu Administrasi Fisipol Unstrat Manad*.
- Taufiqurokhman, E. S. (2018). Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik. *Univ. Udayana*, 4.
- Thoyib, M., Satriawan, I., Husin, F., Pebrianti, T., & Satria, P. (2019). Determinasi Kualitas Layanan, Prosedur Layanan, Lingkungan Kerja dan Implementasi Kebijakan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Samsat Kota Palembang Sumatera Selatan. *MBIA*, 18(1), 85-93.
- Veronica, D. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Jambi : *Jurnal Development*, 5(1), 55-69.
- Warnida, H., Pasaribu, K., Sentat, T., & Sukawaty, Y. (2019). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Gunung Bahagia. In *Prosiding Seminar Nasional V* (p. 1).

- Wijaya, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. Palembang : *Universitas Sjakhyakirti*.
- Wuryanto, B. (2019). Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jabar. Bandung : CV. Reswara
- Yulkarneni, H. Strategi Peningkatan Layanan Klaim Dana Pensiun di Kantor PT. Taspen Surabaya. Surabaya : *Journal Publika*.
- Zendrato, K., Bate'e, M. M., Zalukhu, Y. & Zebua, Y. (2023). Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Taspen (Persero) Cabang Gunung Sitoli. Medan : *Warta Dharmawangsa*.