

## ABSTRAK

### **RIKI NOPERA. 1158010263. Kualitas Pelayanan Administrasi Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung.**

Dalam rangka mewujudkan peningkatan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai abdi masyarakat dan aparatur Negara yang berpotensi untuk menjalankan pelaksanaan pembangunan maka pemerintah telah menciptakan sistem yang dapat melindungi Pegawai Negeri Sipil beserta keluarganya. PT. Taspen (Persero) merupakan suatu Badan Usaha Miliki Negara (BUMN) yang bergerak dibidang asuransi sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pensiun dalam rangka menjamin serta meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil di hari tuanya sebagaimana yang tertulis dalam Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2013 tentang Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS). PT. Taspen memiliki misi untuk mewujudkan manfaat dan pelayanan yang semakin baik untuk peserta Taspen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu menggambarkan dan menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung dalam bentuk penjelasan secara kalimat. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung telah berusaha menjalankan pelayanan semaksimal mungkin. Hal tersebut dinilai dari berbagai indikator yaitu : *Tangible* (Bukti Langsung) yaitu mencakup kedisiplinan, sistem kehadiran dan fasilitas yang digunakan sudah mencukupi, *Reability* (Kehandalan) dapat diukur dari kecermatan dan ketelitian petugas dalam melakukan pelayanan kepada peserta Taspen, *Responsiveness* (Daya Tangkap) yang dapat dilihat dari kesigapan petugas dalam memberikan layanan kepada peserta Taspen dengan menerapkan berbagai sistem pelayanan, *Assurance* (Jaminan) terdiri dari prosedur yang jelas untuk melakukan administrasi ketaspenan secara sistematis, dan jaminan petugas kepada peserta Taspen yang pasti dan melebihi harapan peserta Taspen, dan *Emphati* (Empati) yang dapat dilihat dari aturan petugas dalam melakukan pelayanan serta pembuatan sistem keluhan dari peserta Taspen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung. Kemudian penulis menemukan hambatan dalam pelayanan yang berasal dari petugas dan peserta Taspen Cabang Utama Bandung.

**Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Pensiun**

## ABSTRACT

### **RIKI NOPERA. 1158010263. Kualitas Pelayanan Administrasi Pensiuian Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung.**

In order to realize the improvement of the welfare of Civil Servants as community servants and State apparatuses that have the potential to carry out development implementation, the government has created a system that can protect Civil Servants and their families. PT. Taspen (Persero) is a State Owned Enterprise which is engaged in social insurance for Civil Servants and Pensions in order to guarantee and improve the welfare of Civil Servants in their old age as written in Government Regulation Number 25 of 2013 concerning Insurance Social Civil Servants. PT. Taspen has a mission to realize benefits and better services for Taspen participants. This study aims to find out how the quality of administrative services for civil servants' pension in PT. Taspen (Persero) Bandung Main Branch Office.

The method used in this research is qualitative with a descriptive approach, which is describing and explaining how the quality of administrative services of Civil Servants retirement at PT. Taspen (Persero) Bandung Main Branch Office in the form of explanation in sentence. Data collection is done by interview, observation and documentation.

The results showed that the quality of administrative services of the retirement of Civil Servants at PT. Taspen (Persero) Bandung Main Branch Office has tried to run the service as much as possible. This is assessed from various indicators, namely: Tangible (Direct Evidence) which includes discipline, attendance system and the facilities used are sufficient, reliability can be measured from the accuracy and accuracy of officers in providing services to Taspen participants, Responsiveness (Capture) that can be seen from the alertness of officers in providing services to Taspen participants by implementing various service systems, Assurance consists of clear procedures for systematic administration of Taspen, and official guarantees to Taspen participants that are certain and exceed the Taspen participant's expectations, and Emphati (Empathy) which can be seen from the rules of the officers in conducting sertra service and making a complaint system from Taspen participants to improve the quality of service at PT. Taspen (Persero) Bandung Main Branch Office. Then the writer finds obstacles in the service that comes from officers and participants of the Taspen Main Branch Bandung.

**Keywords: Quality, Service, Pension**