

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PEMBAYARAN
PROGRAM PENSIUN PNS DI PT TASPEN (PERSERO) CABANG YOGYAKARTA**

**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION ON PAYMENT SERVICE
OF PNS PENSION PROGRAM IN PT TASPEN (PERSERO) YOGYAKARTA BRANCH**

Zahra Nuriah Jahan, Rosidah
Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta
Email: zahrajan5@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar indeks kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan responden sebanyak 100 nasabah. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan rumus IKM berdasarkan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta sebesar 78,325 dan dikategorikan dalam mutu pelayanan "Baik". Hasil indeks kepuasan dilihat dari 14 indikator, sebagai berikut: (1) prosedur pelayanan sebesar 78,55 dengan kategori baik; (2) persyaratan pelayanan sebesar 77,25 dengan kategori baik; (3) kejelasan persyaratan pelayanan sebesar 79,50 dengan kategori baik; (4) kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 77,40 dengan kategori baik; (5) tanggungjawab petugas pelayanan sebesar 78,50 dengan kategori baik; (6) kemampuan petugas pelayanan sebesar 77,40 dengan kategori baik; (7) kecepatan pelayanan sebesar 75,50 dengan kategori baik; (8) keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 81,50 dengan kategori baik; (9) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sebesar 82,50 dengan kategori sangat baik; (10) kewajaran biaya pelayanan sebesar 82,75 dengan kategori sangat baik; (11) kepastian biaya pelayanan sebesar 79,62 dengan kategori baik; (12) kepastian jadwal pelayanan sebesar 79,07 dengan kategori baik; (13) kenyamanan lingkungan sebesar 77,50 dengan kategori baik; (14) keamanan pelayanan sebesar 77,40 dengan kategori baik.

Kata kunci: Pelayanan, IKM, Kepuasan Nasabah

Abstract

This research aims to determine how big the index of customer satisfaction to service payment pension civil servants in PT TASPEN (Persero) Yogyakarta Branch. This research is a quantitative descriptive research with 100 customer respondents. Data were collected by used observation, questionnaires and documentation. Technique of data analysis is done by formula of IKM based on KEPMENPAN Number 25 Year 2004. The result of the research shows that customer satisfaction index toward the payment service of civil servant pension program in PT TASPEN (Persero) Yogyakarta Branch is 78,325 and categorized in "Good" service quality. The result of satisfaction index is seen from 14 indicators, as follows: (1) procedure of service equal to 78,55 with good category; (2) requirement of service equal to 77,25 with good category; (3) clarity of service requirement of 79.50 with good category; (4) discipline of service officer equal to 77,40 with good category; (5) the responsibility of the service officer is 78,50 with good category; (6) ability of service officer equal to 77,40 with good category; (7) service speed of 75.50 with good category; (8) justice gets 81.50 service with good category; (9) courtesy and hospitality of service officers of 82.50 with very good category; (10) fairness of service cost equal to 82,75 with very good category; (11) certainty of service charge of 79.62 with good category; (12) certainty of service schedule equal to 79,07 with good category; (13) environmental comfort equal to 77,50 with good category; (14) service security of 77.40 with good category.

Keyword: Service, IKM, Customer Satisfaction

Pendahuluan

Pemerintah sebagai salah satu unsur sebuah negara disamping berperan sebagai pengemban amanat, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaik guna memenuhi kebutuhan masyarakat di semua sektor. Pemerintah memiliki pelaksanaan peran dan kebijakan masing-masing berdasarkan pada pedoman yang digunakan. Pelaksanaan peran tersebut tentu tidaklah mudah karena berurusan dengan banyak bidang. Pemerintah mendirikan badan usaha dengan modal milik negara atau yang lebih dikenal dengan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai kaki tangan pemerintah. Pada era globalisasi sekarang ini, organisasi seperti BUMN dituntut untuk meningkatkan pelayanan yang bermutu tinggi sesuai dengan bidangnya masing-masing. “Pelayanan adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Nina Rahmayanty, 2013: p.85).

Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan perusahaan selain untuk memenuhi kebutuhan, juga sampai pada titik menciptakan kepuasan dari pelanggan. “Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi” (M. N. Nasution, 2005: p.45). Kepuasan pelanggan memberikan nilai positif diantaranya menciptakan kesan baik kepada pelanggan sehingga pelanggan tidak ragu untuk memilih jasa/produk yang diberikan perusahaan. Kondisi tersebut dapat menjadi kunci dasar bagi perusahaan untuk mengembangkan diri menjadi lebih baik dalam pencapaian tujuan. Kepuasan pelanggan ini tercipta dari adanya beberapa faktor antara lain: kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional dari diri, harga, serta biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk/jasa (Rambat Lupyoadi, 158: p.158-159). “Semakin baik kepemimpinan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)” (Harbani Pasolong, 2010: p.221). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan

yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan yang diberikan.

Pengukuran kepuasan pelanggan menjadi elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik. Pengukuran kepuasan pelanggan ini sudah menjadi prioritas utama bagi banyak perusahaan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kinerja dari perusahaannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Seorang pelanggan setelah mendapatkan pelayanan dari perusahaan atas kebutuhannya, maka pelanggan tersebut telah mencapai tahap menikmati pelayanan dari perusahaan. Dalam tahapan ini, pelanggan akan merasakan pada tingkat kepuasan dan ketidakpuasan atas hasil pelayanan yang telah diberikan kepadanya tersebut.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Pelanggan akan puas apabila memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan menggunakan berbagai metode. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai nasabah terhadap pelayanan perusahaan instansi pemerintah dengan survey menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Menurut KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, “Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya”.

Dalam pengukuran kepuasan pelanggan, diperlukan indikator-indikator sebagai suatu unsur yang dijadikan acuan untuk pengukuran. Indikator inilah sebagai unsur yang relevan dengan variabel yang akan diteliti. Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, pengukuran kepuasan mencakup 14 indikator yang meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan alur pelayanan yang diberikan kepada

- pelanggan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
 3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
 4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
 5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan.
 6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan.
 7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
 8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status pelanggan yang dilayani.
 9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan secara sopan dan ramah.
 10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan untuk pelayanan.
 11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
 12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
 14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan sehingga pelanggan merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Hasil pra survey menunjukkan bahwa PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Persero atau PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta adalah salah satu dari BUMN yang ditugaskan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program asuransi sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang salah satunya yaitu program pensiun. "Program pensiun adalah pembayaran dana pensiun yang diberikan sebagai jaminan hari tua dan sebagai penghargaan kepada karyawan atas jasa-jasanya selama bekerja" (Wursanto, 2001: p.134). Adapun jumlah nasabah yang dilayani oleh PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta tercatat per April 2017 sebanyak 84.140 orang.

PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap nasabahnya khususnya pada penerima program pensiun PNS. Akan tetapi, ada beberapa kondisi yang menyebabkan pencapaian tujuan pelayanan belum tercapai sepenuhnya. Berdasarkan pengamatan awal terdapat beberapa permasalahan mengenai pelayanan pembayaran program pensiun. Terdapat nasabah yang kurang memahami prosedur pembayaran program pensiun. Kondisi tersebut dapat ditunjukkan dari beberapa nasabah yang tidak membawa berkas sesuai dengan ketentuan yang ada. Oleh karena itu, nasabah tidak dapat mengikuti prosedur selanjutnya dan harus mengulang dari prosedur awal kembali. Kondisi tersebut tentu menghambat jalannya pelayanan pembayaran kepada nasabah, sehingga berpengaruh terhadap lamanya pembayaran dan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima.

Permasalahan lain yang menyangkut prosedur pelayanan, masih terdapat nasabah yang tidak memperbaharui data diri dan keluarga melalui pengisian Surat Pernyataan Tanda Bukti Diri (SPTB). Kondisi ini diperkuat dengan jumlah nasabah yang tidak melakukan perbaharuan data diri yang meningkat dari sebelumnya, padahal, nasabah penerima program pensiun memiliki kewajiban mengisi SPTB pada setiap tahun ganjil sebagai perbaharuan data pribadi dan keluarganya untuk menentukan besarnya pensiun yang diberikan. Ketentuan tersebut apabila tidak dilakukan oleh nasabah, maka akan mengakibatkan pencairan program pensiun akan dihentikan sementara. Kondisi tersebut

tentu akan mengakibatkan pelayanan menjadi kurang efektif.

Permasalahan dari segi kecepatan pelayanan, bahwa sebagian pelayanan pembayaran pensiun belum sesuai dengan ketentuan standar waktu pelayanan yang ditetapkan oleh instansi. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan instansi, pihak manajemen menetapkan standar waktu pelayanan selama satu jam untuk pelayanan langsung. Perhitungan waktu pelayanan ini dimulai dari waktu nasabah datang sampai keluar dari loket antrian karena telah selesai dilayani oleh petugas terkait. Akan tetapi, sebagian pelayanan dilakukan melebihi standar waktu pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya antrian para nasabah yang akan mengurus pengambilan program pensiun dan berdampak pada kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembayaran Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta”.

Metode Penelitian

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini disebut dengan penelitian deskriptif kuantitatif karena peneliti menghasilkan data berupa gambaran mengenai kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembayaran program pensiun di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta yang dihitung berdasarkan ketentuan IKM menurut KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta yang beralamat di Jalan Ipda Tut Harsono-Timoho Nomor 55, Yogyakarta. Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei sampai dengan Juni 2017.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 84.140 orang yang dihitung berdasarkan data

nasabah per bulan April 2017. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas. Penentuan jumlah sampel mengacu pada rumus Slovin. Responden nasabah yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, penyebaran instrumen kuesioner, dan dokumentasi. Dalam observasi ini, pengumpulan data dan pencatatan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa.

Kuesioner digunakan untuk mengambil data tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta.

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data yang telah tersedia dalam bentuk keterangan-keterangan secara tertulis, tergambar, terekam, ataupun tercetak seperti foto ataupun dokumen. Dokumentasi digunakan sebagai sumber data yang dimanfaatkan untuk menafsirkan hasil penelitian dan melengkapi data.

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian dengan bantuan pedoman observasi, instrumen kuesioner, dan dokumentasi. Pedoman observasi digunakan sebagai acuan untuk melakukan pengamatan agar sesuai dengan tujuan penelitian.

Kuesioner penelitian digunakan untuk mengetahui indeks kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta. Kuesioner yang digunakan dengan jenis tertutup yang sudah disediakan alternatif jawaban sehingga responden hanya memilih salah satu jawaban yang tersedia. Instrumen penelitian ini menggunakan alat ukur skala bertingkat dengan 4 alternatif jawaban, yaitu tidak baik dengan skor 1, kurang baik dengan skor 2, baik dengan skor 3, dan sangat baik dengan skor 4.

Pedoman dokumentasi meliputi data kelembagaan PT TASPEN (Persero) Cabang

Yogyakarta, data mengenai pedoman pelayanan pembayaran program pensiun PNS dan foto keadaan unit pelayanan.

Uji Coba Instrumen Penelitian

Uji coba instrumen dilakukan di PT TASPEN (Persero) Cabang Surakarta dengan responden sebanyak 30 nasabah. Uji coba dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Berdasarkan uji validitas, butir pernyataan yang dinyatakan valid pada kuesioner penelitian sebanyak 43 butir dari total butir pernyataan sebanyak 44.

Uji reliabilitas kuesioner penelitian menunjukkan nilai koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0,753. Hasil tersebut menyatakan bahwa jawaban-jawaban responden dari variabel tersebut reliabel dan memiliki interpretasi kuat.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai indeks kepuasan nasabah yang dihitung dengan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Pengelolaan data penelitian dilakukan dengan cara pemeriksaan kelengkapan kuesioner, penyajian data dalam bentuk tabel, analisis indeks kepuasan dan penarikan kesimpulan.

Perhitungan indeks kepuasan berdasarkan rumus IKM menurut KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Semua unsur mempunyai nilai penimbang yang sama yaitu dengan rumus:

$$\text{Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Hasil nilai agar memudahkan interpretasi IKM yang berkisar 25-100 sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan (dirubah) dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai konversi IKM} = \text{nilai IKM unit pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai IKM seperti pada tabel 1.

Tabel 1. Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,0	A	Sangat Baik

Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Data yang berupa angka dari hasil angket dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi hasil penelitian.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh, maka hasil penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Deskripsi Tempat Penelitian

PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta merupakan salah satu cabang dari PT TASPEN (Persero) yang bertujuan untuk menyelenggarakan Asuransi Sosial PNS. PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta yang beralamat di Jalan Ipd Tut Harsono Nomor 55 Timoho, Kelurahan Muja Muju, Kecamatan Umbulharjo, Yogyakarta ini dibuka pada tanggal 27 September Tahun 1988 dengan adanya penugasan dari pemerintah kepada PT TASPEN (Persero) untuk menyelenggarakan pembayaran pensiun di wilayah Jawa dan Madura berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 812/KMK.03/1988 tanggal 23 Agustus Tahun 1988 dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 842-1-755. PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta menyelenggarakan 4 jenis program layanannya antara lain: Program Pensiun, Tabungan Hari Tua (THT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM). Adapun wilayah kerja operasionalnya meliputi 4 kabupaten dan 1 kota madya antara lain: Kabupaten Sleman, Kabupaten Bantul, Kabupaten Kulonprogo Kabupaten Gunungkidul dan Kota Yogyakarta.

2. Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian kepada 100 nasabah yang terdiri dari 37 perempuan dan 67 laki-laki menyatakan bahwa indeks kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta sebesar 78,385. Hasil nilai konversi dari indeks kepuasan nasabah tersebut disesuaikan dengan kategori mutu pelayanan yang ditunjukkan pada tabel 2.

Tabel 2. Kategori mutu pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,0	A	Sangat Baik

Hasil tersebut menyatakan bahwa kinerja unit pelayanan khususnya dalam pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta berada dalam mutu pelayanan “B” atau dengan kategori “Baik”.

Indeks kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta dilihat dari masing-masing indikator yang mengacu pada kategori mutu pelayanan ditunjukkan pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil indeks kepuasan nasabah dilihat dari per-unsur pelayanan

No	Indikator	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Prosedur pelayanan	78,55	B	Baik
2	Persyaratan pelayanan	77,25	B	Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	78,75	B	Baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	77,40	B	Baik
5	Tanggungjawab petugas pelayanan	78,50	B	Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	77,40	B	Baik
7	Kecepatan pelayanan	75,50	B	Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	81,25	B	Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	82,50	A	Sangat Baik

10	Kewajaran biaya pelayanan	82,75	A	Sangat Baik
11	Kepastian biaya pelayanan	79,62	B	Baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	79,07	B	Baik
13	Kenyamanan lingkungan	77,50	B	Baik
14	Keamanan pelayanan	77,40	B	Baik

Penjelasan hasil penelitian indeks kepuasan nasabah dari masing-masing indikator pelayanan sebagai berikut:

1) Prosedur pelayanan

Indikator prosedur pelayanan merupakan indikator pertama pada pengukuran kepuasan nasabah. Pada kuesioner penelitian, indikator prosedur pelayanan terdapat 5 butir pernyataan. Butir pernyataan tersebut berisi mengenai ketersediaan informasi pelayanan pembayaran program pensiun, kemudahan nasabah dalam memenuhi prosedur pelayanan, kejelasan bagan alur prosedur pelayanan, ketepatan instansi dalam memberikan informasi pelayanan dan kesigapan instansi dalam menangani masalah prosedur pelayanan. Berdasarkan pada hasil perhitungan dan merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan, bahwa prosedur pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta memperoleh nilai IKM sebesar 78,55 dan dikategorikan pada mutu pelayanan “Baik”. Selain itu, kelima butir pernyataan yang dinyatakan dalam indikator prosedur pelayanan, masing-masing butir mempunyai nilai IKM antara lain ketersediaan informasi pelayanan pembayaran sebesar 83,0; kemudahan jangkauan nasabah dalam memenuhi prosedur sebesar 79,0; kejelasan bagan alur sebesar 73,75; ketepatan instansi memberikan informasi pelayanan sebesar 80,0; dan kesigapan instansi dalam menangani masalah prosedur pelayanan sebesar 77. Secara rata-rata nasabah menganggap bahwa prosedur pelayanan yang dijalankan instansi sudah baik dari segi menyediakan informasi pelayanan, memudahkan jangkauan nasabah, menjelaskan alur

dan menangani masalah prosedur nasabah. Akan tetapi, dari keseluruhan perhitungan nilai IKM menunjukkan bahwa dari 43 butir pernyataan yang diukur, nasabah lebih menitikberatkan mengenai peningkatan kepuasan pada prosedur pelayanan yang diberikan khususnya mengenai kejelasan prosedur pelayanan dari instansi. Kondisi ini diperkuat dari hasil penelitian bahwa butir pernyataan mengenai kejelasan prosedur pelayanan dari instansi memperoleh nilai IKM paling rendah. Kondisi ini juga didukung dari pengamatan observasi, bahwa beberapa nasabah khususnya PNS yang baru melakukan pengurusan hak program pensiun mengalami kebingungan dalam menjalankan alur prosedur pelayanannya. Oleh karena itu, tak jarang hampir setiap hari nasabah banyak yang mendatangi PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta untuk menemui *customer service* dan menanyakan segala bentuk keluhan dan ketidaktahuannya. Berdasarkan kondisi tersebut, maka perlu dilakukan upaya untuk meningkat kemudahan bagi nasabah dalam menjalankan prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh instansi.

2) Persyaratan pelayanan

Indikator persyaratan pelayanan merupakan indikator kedua pada pengukuran kepuasan nasabah. Pada indikator persyaratan pelayanan terdapat 3 butir pernyataan yang meliputi kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi nasabah, kesesuaian persyaratan dengan informasi instansi, dan kemudahan persyaratan yang harus dipenuhi nasabah. Berdasarkan hasil perhitungan dan merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan, bahwa persyaratan pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta memperoleh nilai IKM sebesar 77,25 dan dikategorikan pada mutu pelayanan "Baik". Selain itu, ketiga butir pernyataan yang dinyatakan dalam indikator persyaratan pelayanan, masing-masing mempunyai nilai IKM antara lain kejelasan persyaratan yang

harus dipenuhi nasabah sebesar 77,0; kesesuaian persyaratan dengan informasi dari instansi sebesar 80,5; dan kemudahan yang harus dipenuhi nasabah sebesar 74,25. Secara rata-rata nasabah menganggap persyaratan pelayanan pembayaran yang ditetapkan instansi sudah baik dan sesuai dengan jenis pelayanannya. Akan tetapi, dari ketiga butir pernyataan dalam indikator tersebut, nilai IKM terendah mengenai kemudahan persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah untuk mendapatkan pelayanan. Dari hasil observasi menunjukkan bahwa persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah untuk mendapatkan hak penerima program pensiun cukup banyak. Setiap bentuk pengurusan memiliki persyaratan masing-masing sesuai dengan jenis pengurusannya. Persyaratan tersebut wajib dipenuhi oleh setiap nasabahnya ketika melakukan pengurusan hak pensiun. Pelayanan akan diproses ketika semua persyaratan yang terdaftar telah dipenuhi oleh nasabah. Oleh karena itu, apabila nasabah kekurangan satu berkas yang harus dilengkapi, maka pelayanan tidak dapat dilanjutkan. Ketentuan ini dilakukan instansi sebagai bentuk pelaksanaan tujuan pembayaran dengan tepat.

3) Kejelasan petugas pelayanan

Indikator kejelasan petugas pelayanan merupakan indikator ketiga. Pada indikator ini terdapat 2 butir pernyataan meliputi kejelasan identitas yang melayani dan kesesuaian petugas dengan kewenangannya. Berdasarkan hasil perhitungan yang merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan, bahwa kejelasan petugas pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta memperoleh nilai IKM sebesar 78,75 dan dikategorikan pada mutu pelayanan "Baik". Selain itu, kedua butir pernyataan yang dinyatakan dalam indikator kejelasan petugas pelayanan, masing-masing memperoleh nilai IKM antar lain kejelasan identitas yang melayani sebesar 79,75 dan kesesuaian petugas dengan kewenangannya sebesar 79,25. Dari

hasil rekapan penelitian ditunjukkan bahwa sebagian besar nasabah dari pendapatnya menyatakan baik mengenai kejelasan identitas petugas yang memberikan pelayanan di instansi, bahkan tidak ada nasabah yang menganggap kurang baik pada indikator tersebut. Artinya nasabah sudah cukup jelas dan puas terhadap identitas petugas karena petugas yang memberikan pelayanan sudah sesuai dengan wewenang dan tugasnya. Semua petugas yang memberikan pelayanan melihat identitasnya masing-masing melalui *ID card* yang dipakai pada seragam masing-masing serta papan nama yang diletakkan dimeja pelayanan.

4) Kedisiplinan petugas pelayanan

Indikator kedisiplinan petugas pelayanan merupakan indikator keempat pada pengukuran kepuasan nasabah. Pada indikator kedisiplinan petugas pelayanan terdapat 3 butir pernyataan mengenai ketepatan petugas berada di loket pada waktu jam mulai operasional, ketepatan petugas berada di loket pada waktu setelah jam istirahat, dan ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan sesuai standar. Berdasarkan hasil perhitungan yang merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan, bahwa kedisiplinan petugas pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta memperoleh nilai IKM sebesar 77,40 dan dikategorikan pada mutu pelayanan "Baik". Selain itu, ketiga butir pernyataan yang dinyatakan dalam indikator kedisiplinan petugas pelayanan, masing-masing butir memperoleh nilai IKM antara lain ketepatan petugas berada di loket pada waktu jam mulai operasional sebesar 80,25, ketepatan petugas berada di loket pada waktu setelah jam istirahat sebesar 75,25, dan ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan sesuai standar sebesar 76,75. Secara rata-rata nasabah menganggap bahwa petugas cukup disiplin berada diruang pelayanan sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan. Hasil penelitian ini juga ditunjukkan dari

sebagian besar nasabah menyatakan baik mengenai kedisiplinan petugas saat memberikan pelayanan. Akan tetapi, ada beberapa nasabah yang menitikberatkan pada keberadaan petugas setelah jam istirahat yang tidak tepat waktu melalui pendapat yang menyatakan kurang baik. Jam operasional pelayanan instansi dilaksanakan pada hari Senin sampai dengan Jum'at pukul 07.45-15.45 WIB dengan jam istirahat pada hari Senin sampai dengan Kamis pukul 12.00-12.45 WIB, sedangkan hari Jum'at pukul 11.30-13.30. Berdasarkan pengamatan observasi ada beberapa petugas pelayanan yang kadang-kadang tidak tepat waktu berada di loket pada waktu jam ketentuan pelayanan. Kondisi ini menyebabkan tidak lengkapnya personil petugas pelayanan yang bertugas melayani nasabah. Peran instansi untuk lebih meningkatkan semangat dan kedisiplinan yang tinggi bagi setiap petugasnya.

5) Tanggungjawab petugas pelayanan

Indikator tanggungjawab petugas pelayanan merupakan indikator kelima pada pengukuran kepuasan nasabah. Pada indikator ini terdapat 3 butir pernyataan mengenai ketuntasan penyelesaian pelayanan dari petugas, prioritas petugas dalam melayani, dan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan yang merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan, bahwa tanggungjawab petugas pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, memperoleh nilai IKM sebesar 78,50 dan dikategorikan pada mutu pelayanan "Baik". Selain itu, ketiga butir pernyataan yang dinyatakan dalam indikator tanggungjawab petugas pelayanan, masing-masing butir memperoleh nilai IKM antara lain ketuntasan penyelesaian pelayanan dari petugas sebesar 80,25, prioritas petugas dalam melayani sebesar 77,00, dan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 78,25. Secara rata-rata nasabah menganggap bahwa petugas pelayanan sudah cukup tanggungjawab dalam melayani

nasabah sesuai dengan kebutuhannya. Secara rata-rata nasabah menganggap tanggungjawab petugas saat melayani sudah baik, akan tetapi masih ada nasabah yang menganggap tanggungjawab petugas yang melayani kurang baik, dari segi ketuntasan pelayanan, prioritas petugas bahkan kesigapan petugas saat melayani. Pendapat kurang baik tersebut meskipun disampaikan oleh sedikit nasabah, akan tetapi perlunya dilakukan upaya untuk terus meningkatkan sikap tanggungjawab petugas saat menghadapi nasabah dan menyelesaikan tugasnya untuk memenuhi kebutuhan dari nasabah.

6) Kemampuan petugas pelayanan

Indikator kemampuan pelayanan merupakan indikator keenam pada pengukuran kepuasan nasabah. Pada indikator ini terdapat 5 butir pernyataan mengenai keterampilan petugas dalam melayani, kemampuan petugas dalam memberikan solusi, kejelasan bahasa petugas, ketanggapan petugas dan konsistensi pernyataan yang disampaikan oleh petugas. Berdasarkan hasil perhitungan yang merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan, bahwa kemampuan petugas pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta memperoleh nilai IKM sebesar 77,40 dan dikategorikan pada mutu pelayanan "Baik". Selain itu, kelima butir pernyataan yang dinyatakan dalam indikator kemampuan petugas pelayanan, masing-masing butir memperoleh nilai IKM antara lain butir keterampilan petugas dalam melayani sebesar 79,00, kemampuan petugas dalam memberikan solusi sebesar 75,50, kejelasan bahasa petugas sebesar 80,50, ketanggapan petugas sebesar 75,75, dan konsistensi pernyataan yang disampaikan oleh petugas sebesar 76,25. Secara rata-rata nasabah menganggap bahwa petugas pelayanan memiliki kemampuan yang baik dalam melayani sesuai dengan kebutuhan dari nasabah. Akan tetapi, masih ada nasabah yang masih menganggap kemampuan petugas yang melayani

kurang baik khususnya dalam ketanggapan dari petugas, kemampuan memberikan solusi dan konsistensi pernyataan dari petugas yang melayani. Oleh karena itu, perlunya dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemampuan petugas saat melayani khususnya pada pengetahuan yang lebih mengenai suatu masalah yang terjadi pada pelayanan pembayaran program pensiun.

7) Kecepatan pelayanan

Indikator kecepatan pelayanan merupakan indikator ketujuh pada pengukuran kepuasan nasabah. Pada indikator ini terdapat 2 butir pernyataan mengenai kecepatan penyelesaian pelayanan dan kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan dengan SOP. Berdasarkan hasil perhitungan yang merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan, bahwa kecepatan pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta memperoleh nilai IKM sebesar 75,50 dan dikategorikan pada mutu pelayanan "Baik". Selain itu, kedua butir pernyataan yang dinyatakan dalam indikator kecepatan pelayanan, masing-masing butir memperoleh nilai IKM antara lain kecepatan penyelesaian pelayanan sebesar 75,25, dan kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan dengan SOP sebesar 75,75. Hasil penelitian indeks kepuasan dari 14 indikator, indikator kecepatan pelayanan merupakan indikator dengan IKM terendah dari nasabah. Kondisi ini diperkuat dengan adanya pendapat nasabah yang menyatakan kurang baik pada segi kecepatan penyelesaian langsung dan kecepatan penyelesaian pelayanan sesuai dengan SOP. Standar waktu penyelesaian yang ditetapkan oleh instansi adalah selama 1 jam untuk penyelesaian langsung. Perhitungan waktu dimulai dari nasabah datang sampai keluar dari loket antrian karena telah selesai dilayani oleh petugas terkait. Berdasarkan hasil observasi, beberapa penyelesaian pelayanan yang dilakukan oleh petugas kepada nasabah melebihi dari ketentuan waktu standar operasional. Oleh karena itu perlunya

dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kepuasan nasabah melalui penyelesaian pelayanan yang cepat dan petugas terus meningkatkan keterampilannya agar lebih cepat dalam menyelesaikan pelayanan sesuai dengan waktu SOP yang telah ditetapkan.

8) Keadilan mendapatkan pelayanan

Indikator keadilan mendapatkan pelayanan merupakan indikator kedelapan pada pengukuran kepuasan nasabah. Pada indikator ini terdapat 2 butir pernyataan mengenai kesesuaian pemberian pelayanan dengan nomor antrian nasabah dan keadilan petugas terhadap setiap nasabah. Berdasarkan hasil perhitungan yang merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan, bahwa keadilan mendapatkan pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta memperoleh nilai IKM sebesar 81,25 dan dikategorikan pada mutu pelayanan “Baik”. Selain itu, kedua butir pernyataan yang dinyatakan dalam indikator keadilan mendapatkan pelayanan, masing-masing butir memperoleh nilai IKM antara lain kesesuaian pemberian pelayanan dengan nomor antrian nasabah sebesar 82,75, dan keadilan petugas terhadap setiap nasabah sebesar 80,25. Secara rata-rata, nasabah menganggap bahwa petugas sudah bersikap adil dalam melayani setiap nasabahnya bahkan dalam memberikan pelayanan, nasabah menganggap sangat baik karena pemberian pelayanan adil sesuai dengan nomor dengan nomor antrian. Kondisi ini ditunjukkan dari hasil IKM bahwa butir pernyataan mengenai kesesuaian pemberian pelayanan dengan nomor antrian yang nasabah dapatkan merupakan butir pernyataan dengan nilai IKM tertinggi dari butir pernyataan lainnya. Berdasarkan pengamatan peneliti melalui observasi, pelayanan selalu dilakukan sesuai dengan nomor antrian yang nasabah dapatkan tanpa ada yang didahulukan dan melanggar ketentuan. Salah satu kunci dari kepuasan nasabah adalah dilayani dengan baik tanpa

dibeda-bedakan dengan golongan, ras, suku atau lainnya.

9) Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan

Indikator kesopanan dan keramahan petugas pelayanan merupakan indikator kesembilan pada pengukuran kepuasan nasabah. Pada indikator ini terdapat 3 butir pernyataan mengenai keramahan petugas saat menyambut nasabah, keramahan petugas dari segi ucapan, dan kerapian berpakaian petugas. Berdasarkan hasil perhitungan yang merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan, bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta memperoleh nilai IKM sebesar 82,50 dan dikategorikan pada mutu pelayanan “Sangat Baik”. Selain itu, ketiga butir pernyataan yang dinyatakan dalam indikator kesopanan dan keramahan petugas, masing-masing butir memperoleh nilai IKM antara lain keramahan petugas saat menyambut nasabah sebesar 85,00, keramahan petugas dari segi ucapan sebesar 83,25, dan kerapian berpakaian petugas sebesar 79,25. Secara rata-rata, nasabah menganggap bahwa petugas sangat sopan dan ramah kepada nasabahnya saat memberikan pelayanan. Kondisi ini diperkuat dari pengamatan peneliti terhadap petugas yang melayani selalu menyambut ramah kepada setiap nasabahnya yang datang. Petugas menyambut nasabah dengan senyuman dan mempersilahkan nasabah untuk melakukan pelayanan dengan sopan.

10) Kewajaran biaya pelayanan

Indikator kewajaran biaya pelayanan merupakan indikator kesepuluh pada pengukuran kepuasan nasabah. Pada indikator ini terdapat 1 butir pernyataan mengenai kewajaran biaya untuk keperluan pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan yang merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan, bahwa kewajaran biaya pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta memperoleh nilai IKM sebesar 82,75 dan dikategorikan pada mutu pelayanan “Sangat Baik”. Secara rata-rata, nasabah menganggap

bahwa besarnya biaya yang ditetapkan sangat wajar, karena secara keseluruhan pelayanan yang ada di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta ditetapkan tidak dipungut biaya apapun. Kondisi tersebut membuat nasabah merasa puas karena segala bentuk keluhan dari nasabah akan dilayani dan tidak dipungut dengan besaran biaya berapapun. Kebijakan ini harus terus dipertahankan karena nasabah akan merasa puas apabila segala bentuk keluhannya akan dilayani dengan baik dan tidak dipungut dengan besaran biaya berapapun.

11) Kepastian biaya pelayanan

Indikator kepastian biaya pelayanan adalah indikator kesebelas pada pengukuran kepuasan nasabah. Pada indikator ini terdapat 2 butir pernyataan mengenai kepastian informasi dari instansi mengenai biaya yang dikeluarkan nasabah untuk pelayanan dan kesesuaian besarnya biaya yang dikeluarkan dengan informasi dari instansi. Berdasarkan hasil perhitungan yang merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan, bahwa kepastian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan nasabah di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta memperoleh nilai IKM sebesar 79,62 dan dikategorikan pada mutu pelayanan "Baik". Selain itu, dua butir pernyataan yang dinyatakan dalam indikator kepastian biaya pelayanan, masing-masing butir mempunyai nilai IKM antara lain kepastian informasi dari instansi mengenai biaya yang dikeluarkan nasabah untuk pelayanan sebesar 81,00, dan kesesuaian besarnya biaya yang dikeluarkan dengan informasi dari instansi sebesar 78,25. Secara rata-rata, nasabah menganggap bahwa instansi memberikan kepastian atas biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh nasabah. Anggapan ini didukung dari penetapan instansi yang memberikan kepastian kepada nasabahnya bahwa segala bentuk pelayanannya tidak dipungut biaya atau gratis melalui pencantuman di setiap lembar formulir nasabah. Instansi juga menetapkan

apabila terdapat pelayanan yang menyalahi ketentuan yaitu berbayar maka tindakan ini dapat dilaporkan.

12) Kepastian jadwal pelayanan

Indikator kepastian jadwal pelayanan merupakan indikator keduabelas pada pengukuran kepuasan nasabah. Pada indikator ini terdapat 3 butir pernyataan mengenai ketepatan waktu pembayaran program pensiun kepada nasabah, ketersediaan informasi jadwal pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan dari instansi. Berdasarkan hasil perhitungan yang merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan bahwa kepastian jadwal pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta memperoleh nilai IKM sebesar 79,07 dan dikategorikan pada mutu pelayanan "Baik". Selain itu, tiga butir pernyataan yang dinyatakan dalam indikator kepastian jadwal pelayanan, masing-masing butir memperoleh nilai IKM antara lain ketepatan waktu pembayaran pensiun sebesar 81,75, ketersediaan informasi jadwal pelayanan sebesar 78,50 dan kepastian jadwal pelayanan dari instansi sebesar 77,00. Secara rata-rata, nasabah menganggap bahwa instansi memberikan kepastian atas jadwal pelayanan yang dibuka untuk nasabah. Anggapan ini didukung dari instansi yang memberikan kepastian kepada nasabahnya atas jadwal operasional pelayanan yang tercantum dalam *website* dan tertulis jadwal di luar ruang pelayanan. Pelayanan dapat dilakukan pada hari Senin sampai dengan Jum'at pukul 07.45-15.45 WIB. Pelayanan yang dilakukan berupa pelayanan dalam bentuk apapun baik permintaan pembayaran, penerimaan keluhan pembayaran maupun permintaan formulir persyaratan. Pelayanan pencairan pembayaran program pensiun biasanya dilakukan pada tanggal 1 sampai dengan 5 setiap bulannya.

13) Kenyamanan lingkungan

Indikator kenyamanan lingkungan merupakan indikator ketigabelas pada pengukuran kepuasan nasabah. Pada indikator ini terdapat 6

butir pernyataan mengenai penataan ruang interior pelayanan, ketersediaan fasilitas umum di instansi, sirkulasi udara dalam ruang tunggu pelayanan, kebersihan ruangan khususnya ruang tunggu, ketersediaan akses bagi nasabah yang difabel serta tingkat kestrategisan lokasi instansi. Berdasarkan hasil perhitungan yang merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan, bahwa kenyamanan lingkungan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta memperoleh nilai IKM sebesar 77,50 dan dikategorikan pada mutu pelayanan “Baik”. Selain itu, enam butir pernyataan yang dinyatakan dalam indikator kenyamanan lingkungan, masing-masing butir memperoleh nilai IKM antara lain butir penataan ruang interior pelayanan sebesar 78,50, ketersediaan fasilitas umum di instansi sebesar 77,25, sirkulasi udara dalam ruang tunggu pelayanan sebesar 76,50, kebersihan ruangan tunggu sebesar 80,75, ketersediaan akses bagi nasabah difabel sebesar 75,75, dan tingkat kestrategisan lokasi instansi sebesar 74,25. Secara rata-rata, nasabah menganggap bahwa lingkungan instansi memberikan kenyamanan yang cukup kepada nasabah baik dari segi penataan interior, ketersediaan fasilitas umum, sirkulasi udara, kebersihan ruangan, ketersediaan akses bagi difabel dan kestrategisan lokasi. Kenyamanan ruangan ini didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Selain itu, penataan ruang tertata dengan rapi dan terlihat bersih. Kebersihan ruangan pelayanan ini dijaga dengan selalu dilakukan pembersihan ruangan minimal dua kali sehari pada waktu sebelum jam mulai operasional dan jam selesai pelayanan. Kenyamanan ruangan didukung juga dari sirkulasi udara yang baik dari tersedianya pendingin ruangan AC maupun ventilasi udara yang telah diatur suhunya.

14) Keamanan pelayanan

Indikator keamanan pelayanan merupakan indikator terakhir pada pengukuran kepuasan nasabah. Pada

indikator ini terdapat 3 butir pernyataan mengenai jaminan keamanan dokumen nasabah oleh instansi, jaminan kerahasiaan dokumen nasabah dan jaminan ketepatan penerima program pensiun. Berdasarkan hasil perhitungan yang merujuk pada tabel kategorisasi mutu pelayanan, bahwa keamanan pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta memperoleh nilai IKM sebesar 77,40 dan dikategorikan pada mutu pelayanan “Baik”. Selain itu, tiga butir pernyataan yang dinyatakan dalam indikator keamanan pelayanan, masing-masing butir mempunyai nilai IKM antara lain keamanan dokumen nasabah oleh instansi sebesar 77,00, jaminan kerahasiaan dokumen nasabah sebesar 78,00, dan jaminan ketepatan penerima program pensiun sebesar 77,25. Secara rata-rata, nasabah merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan dari instansi baik dari segi kerahasiaan dokumennya maupun pemberian program pensiunnya kepada yang berhak. Seluruh data nasabah yang terdaftar telah tersimpan dalam bentuk manual maupun sistem dan terjamin kerahasiaannya. Nasabah hanya bisa mengakses data-datanya masing-masing melalui *website* www.e-klim.taspen.com dengan login user masing-masing nasabah.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Indeks kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta sebesar 78,325. Hasil tersebut menyatakan bahwa kinerja unit pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta berada dalam mutu pelayanan “B” atau dengan kategori “Baik”.
2. Hasil indeks kepuasan nasabah dilihat dari 14 indikator pengukuran pelayanan, sebagai berikut: (1) prosedur pelayanan dengan nilai IKM sebesar 78,55 dan dikategorikan

- “Baik”; (2) persyaratan pelayanan dengan nilai IKM sebesar 77,25 dan dikategorikan “Baik”; (3) kejelasan persyaratan pelayanan dengan nilai IKM sebesar 78,75 dan dikategorikan “Baik”; (4) kedisiplinan petugas pelayanan dengan nilai IKM sebesar 77,40 dan dikategorikan “Baik”; (5) tanggungjawab petugas pelayanan dengan nilai IKM sebesar 78,50 dan dikategorikan “Baik”; (6) kemampuan petugas pelayanan dengan nilai IKM sebesar 77,40 dan dikategorikan “Baik”; (7) kecepatan pelayanan dengan nilai IKM sebesar 75,50 dan dikategorikan “Baik”; (8) keadilan mendapatkan pelayanan dengan nilai IKM sebesar 81,50 dan dikategorikan “Baik”; (9) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dengan nilai IKM sebesar 82,50 dan dikategorikan “Sangat Baik”; (10) kewajaran biaya pelayanan dengan nilai IKM sebesar 82,75 dan dikategorikan “Sangat Baik”; (11) kepastian biaya pelayanan dengan nilai IKM sebesar 79,62 dan dikategorikan “Baik”; (12) kepastian jadwal pelayanan dengan nilai IKM sebesar 79,07 dan dikategorikan “Baik”; (13) kenyamanan lingkungan dengan nilai IKM sebesar 77,50 dan dikategorikan “Baik”; dan (14) keamanan pelayanan dengan nilai IKM sebesar 77,40 dan dikategorikan “Baik”.
3. Indeks kepuasan tertinggi nasabah terdapat pada indikator kewajaran biaya pelayanan dengan nilai IKM sebesar 82,75 dan dinyatakan dalam mutu pelayanan “Sangat Baik”, sedangkan indeks kepuasan terendah adalah pada indikator kecepatan pelayanan dengan hasil perhitungan nilai IKM sebesar 75,50 dan dinyatakan dalam mutu pelayanan “Baik”.

Saran

Berdasarkan pada kesimpulan penelitian, maka peneliti mengemukakan saran kepada PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan di PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta khususnya pada pelayanan pembayaran program pensiun PNS secara rata-rata kinerjanya dapat dikatakan baik, bahkan dari segi pengukuran kepuasan nasabah ada 2 indikator yang dinyatakan sangat baik. Oleh karena itu, untuk kedepannya, pelayanan

yang diberikan kepada nasabah minimal dipertahankan, atau indikator yang masih berstandar baik perlu untuk terus ditingkatkan supaya menghasilkan pelayanan yang lebih baik dan memberikan kepuasan kepada nasabah. Peningkatan pelayanan ini sebaiknya dilakukan dengan lebih terfokus pada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan dalam pelayanan, lebih berorientasi pada pemberdayaan nasabah, lebih fokus dengan visi dan misi sebagai pencapaian tujuannya dan lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan yang kemungkinan terjadi.

2. Pada pengukuran indikator kewajaran biaya pelayanan yang mempunyai nilai indeks kepuasan nasabah tertinggi, perlu untuk dipertahankan. Artinya ketiadaan pungutan biaya pelayanan kepada nasabah sudah sangat baik untuk diterapkan karena seorang nasabah akan sangat puas ketika nasabah tersebut memperoleh apa yang dibutuhkannya tanpa harus mengeluarkan biaya untuk mendapatkannya.
3. Pada indikator kecepatan pelayanan yang memperoleh nilai indeks kepuasan dari nasabah yang terendah dari indikator lainnya, perlu untuk ditingkatkan. Meskipun pada indikator kecepatan pelayanan masih termasuk digolongkan pada mutu pelayanan yang baik, akan tetapi harus terus diupayakan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada nasabah. Oleh karena itu, penting bagi instansi agar mengupayakan pengembangan sumber daya manusia atau petugas pelayanan melalui pelatihan kerja, agar kedepannya, pelayanan menjadi lebih cepat dari ketentuan standar waktu pelayanan dan menciptakan hasil yang memuaskan sehingga nasabah merasa terpuaskan dengan tidak terjadinya antrian yang lama.

Daftar Pustaka

- Harbani Pasolong. (2010) *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang*

*Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik.*

Kementerian Pendayagunaan Aparatur
Negaradan Reformasi Birokrasi.
(2004). *Keputusan Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara
(KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun
2004 tentang Pedoman Umum
Penyusunan Indeks Kepuasan
Masyarakat.*

M. N. Nasution. (2005). *Total Quality
Management.* Jakarta: Gramedia
Pustaka Utama.

Nina Rahmayanty. (2013). *Manajemen
Pelayanan Prima.* Yogyakarta: Graha
Ilmu.

Rambat Lupyoadi. (2001). *Manajemen
Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek).*
Depok: Salemba Empat.

Wursanto. (2001). *Manajemen Kepegawaian
2.* Yogyakarta: Kanisius.

Profil Singkat

Zahra Nuriah Jahan, lahir pada tanggal
13 April 1996 di Sragen, Jawa Tengah.
Merupakan mahasiswa Pendidikan
Administrasi Perkantoran angkatan 2013.

Dra. Rosidah, M.Si. merupakan dosen
program studi Pendidikan Administrasi
Perkantoran. Lahir pada tanggal 22 April 1962.
Menempuh pendidikan S1 di IKIP
Karangmalang lulus pada tahun 1987 dan S2 di
Universitas Gajah Mada lulus pada tahun
2000.