

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan metode kualitatif yang pengumpulan datanya berdasarkan Observasi peneliti, dokumentasi dan wawancara dengan berbagai informan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Enrollment Dalam Mendukung Kepuasan Peserta Pensiun PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram sudah berjalan dengan baik, hal ini dinilai dari berbagai indikator yaitu:

1. Tangibles

Bukti Langsung pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram dapat dilihat dari ketersediaan sarana baik peralatan maupun perlengkapan kerja dan fasilitas penunjang yang ada untuk mempermudah dalam hal melayani peserta dan penerima pensiun pada PT. Taspen.

2. Reliability (kehandalan)

Kehandalan pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram dapat dilihat dari kemudahan dan kesederhanaan dalam hal pengurusan segala hal yang berhubungan dengan ketaspenan selain itu pegawai juga selalu berusaha untuk tidak melakukan kesalahan dan pemberian pelayanan pada PT. Taspen Persero Cabang Mataram sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)

3. Responsiveness

Pegawai PT. Taspen Persero Kota Mataram sudah mendapatkan sertifikasi menunjukkan kemampuan pegawai secara konsisten memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ramah dan nyaman bagi para peserta pensiun. Ketanggapan pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram dapat dilihat dari kesigapan para pegawai dalam memberikan pelayanan, pengurusan pensiun.

4. Assurance

Jaminan pada PT.TASPEN (Persero) Cabang Mataram dapat dilihat dari sudah cukup terampilnya para pegawai PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram baik dalam memberikan penjelasan terutama berkaitan dengan informasi ketaspenan maupun dalam memberikan pelayanan Enrollment terhadap peserta pensiun.

5. Emphaty

Pegawai PT. Taspen Persero Cabang Mataram menunjukkan sikap empati dapat dilihat dari kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi yang baik antara paserta pensiun dengan pegawai PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram. Sebagai sarana komunikasi antara pengguna jasa (peserta/penerima pensiun) dengan pemberi jasa (pegawai) perlu ditunjang dengan adanya Prosedur Tetap Penanganan Pengaduan Masyarakat baik berupa kritik, saran, dan keluhan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis dapat memberikan saran dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan Enrollment pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram antara lain:

1. Dalam hal sarana dan fasilitas masih perlu menambahkan atap pada tempat parkir kendaraan (sepada motor) bagi pengunjung. Dengan demikian kenyamanan dan keamanan saat peserta dan penerima pensiun mengurus TASPEN Dapat lebih terjamin.
2. Dalam hal menanggapi pertanyaan dari beberapa peserta dan penerima pensiun terkait dengan informasi ketaspenan, pegawai PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram diharapkan selalu memberikan penjelasan secara detail kepada peserta dan penerima pensiun tentang pelayanan Enrollment. Akan lebih baik lagi jika PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram mau memberika buku panduan yang berisi tentang informasi ketaspenan dan tentang pelayanan Enrollment kepada peserta dan penerima pensiun, sehingga pihak peserta atau penerima pensiun menjadi lebih cepat mengetahui apa sajakah persyaratan yang harus diurus dan berkas-berkas apa yang harus dibawa.

DAFTAR PUSTAKA

- Crytalia, O.G. (2015). "*Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*". Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Indek: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat Dan Hamdani. (2001). *Manajemen Pemasarn Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, A.S. (2000).*Manajemen Pelayanan Umum* di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. (1990).*Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung:Rosdakarya.
- Narbuko, dan Achamadi. (1997). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara,
- Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Qulity Management)*. Penerebit: Ghalia Indonsia,
- Nismawati, SE. (2017). *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar.
- Profil PT. Taspen Persero (2019) Cabang Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat
- Rahmawati, Y. (2017). *Kualiatas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten wonosobo* Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Satori, Djam'an. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiarto, E. (1999).*Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia.

Sugiyono. (2016). *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan kombinasi (Mixed Methods)*.

Bandung: Alfabeta.

Sutopo, H.B. (2002). *Pengantar Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Sebelas

Maret Press.

Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi. Yogyakarta : STIE

YKPN.

Tjiptono, Fandy. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta : STIE

YKPN.

<http://lifepal.co.id>

Peraturan-peraturan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004

Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit

Pelayanan Intansi Pemerintahan.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

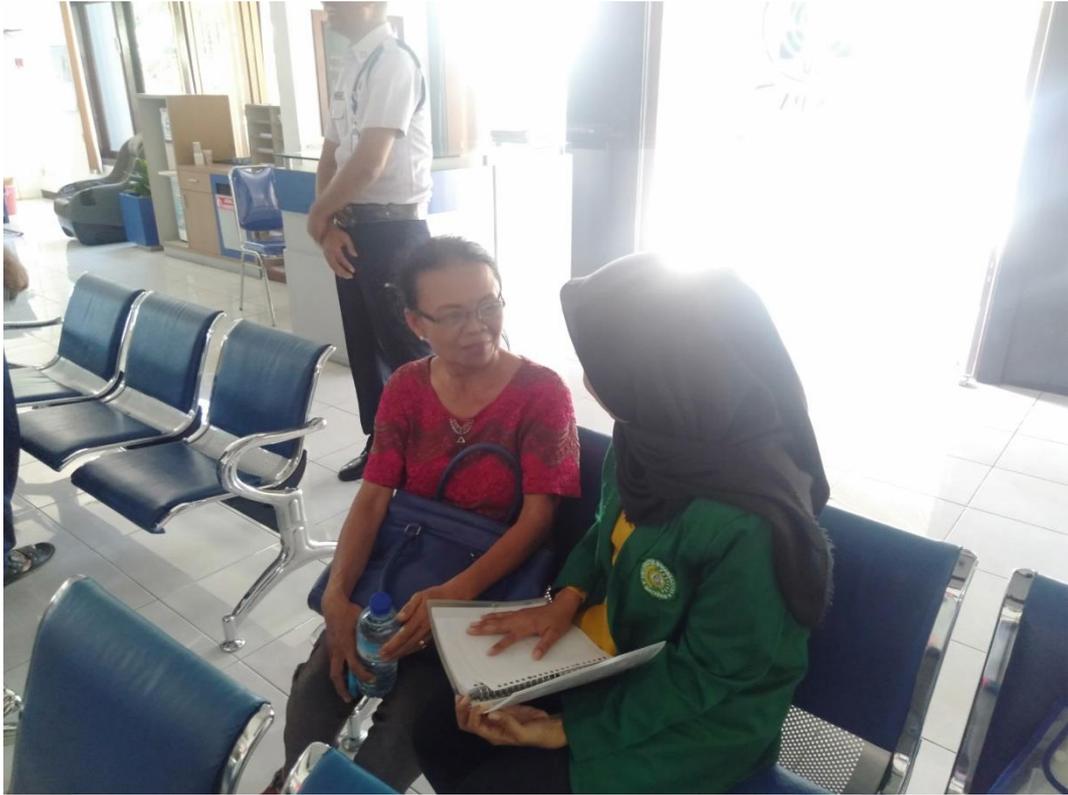


DOKUMENTASI















LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : Nuro
NIM : 216110126
KONSENTRASI : Administrasi Publik
NAMA PEMBIMBING I : Drs. H. Abdurrahman , M.M.

NO.	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	MASUK	KELUAR		
1			terdapat di buku wawancara	
2				Jug / 1 - 2020
3				
4				Jug / 2 - 2020
5				

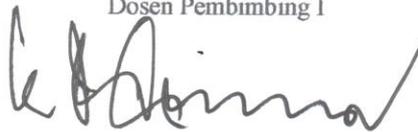
Mataram, Januari 2020

Mengetahui
Prodi Adm Publik
Ketua



(Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP)
NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing I



(Drs. H. Abdurrahman , M.M.)
NIDN.0804116101

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : Nuro
NIM : 216110126
KONSENTRASI : Administrasi Publik
NAMA PEMBIMBING II : Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom.

NO.	Haridan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	MASUK	KELUAR		
1	23/1/2020	25/1/2020	Perbaiki pengelakan	
2	27/1/2020	29/1/2020	Perbaiki pembahasan	
3	31/1/2020	3/1/2020	Abstrak	
4	12/2/2020	12/2/2020	Acc 29/1/20	
5				

Mataram, Januari 2020

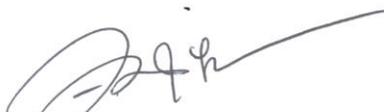
Mengetahui
Prodi Adm Publik

Ketua



(Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP)
NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing II



(Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom.)
NIDN.0831128310



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
STATUS TERAKREDITASI "B"**

Jalan K. H. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram
E-mail : fisipol.ummat@gmail.com

BERITA - ACARA

Pada hari ini **Senin** Tanggal **Sepuluh** Bulan **Pebruari** Tahun **Dua Ribu Duapuluh** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) dan dinyatakan **LULUS / ~~TIDAK LULUS~~** dengan predikat **CUKUP / ~~MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN~~ / CUM LAUDE**, Mahasiswa :

Nama : **NURO**
Nomor Mahasiswa : **216110126**
Konsentrasi : **Kebijakan Publik**
Program Studi : **Administrasi Publik**
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"KUALITAS PELAYANAN ENROLLMENT DALAM MENDUKUNG KEPUASAN PESERTA PENSIIUN PT. TASPEN PERSERO (PERSERO) KANTOR CABANG MATARAM TAHUN 2018-2019"**

Rekap Nilai dari masing-masing Dosen Penguji sebagai berikut :

No	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Indeks Prestasi
1	Drs.H.Abdurrahman,MM NIDN. 0804116101	Penguji Ketua	3.8.
2	Amin Saleh, S.Sos, M.I.Kom NIDN. 0831128310	Penguji Anggota 1,	3.6
3	Dedy Iswanto, MM NIDN. 0818087901	Penguji Anggota 2,	3.92.
TOTAL			

Jumlah Ip $\frac{11,3}{3} = 3,8$
IPK :
Jmlh Penguji 3

Mataram, 10 Pebruari 2020

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Ketua,

Drs. H. Abdurrahman, MM
NIDN: 0804116101

Penguji Anggota 1,

Amin Saleh, S.Sos, M.I.Kom
NIDN: 0831128310

Penguji Anggota 2,

Dedy Iswanto, ST, MM
NIDN. 0818087901

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : NURO
 Nomor Mahasiswa : 216110126
 Jurusan : Urusan Publik
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3.75	7.50	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3.75	7.50	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3.75	7.50	
4	Methodologi	3	3.75	11.25	
5	Penyajian Data	3	3.75	11.25	
6	Analisa Data	4	3.75	15.00	
7	Kesimpulan	2	3.75	7.50	
8	Konsistensi Bahasa	3	3.75	11.25	
9	Bahasa	2	4.0	8.0	
10	Sikap	2	4.0	8.0	
JUMLAH		25		94.75	

TOTAL BN
 IPK : = 3.8
 TOTAL B

Mataram, 10 Pebruari 2020
 Penguji Utama,



Drs. H. Abdurrahman, MM
 NIDN: 0804116101

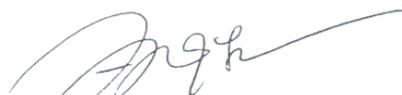
Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : NURO
Nomor Mahasiswa : 216110126
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasa	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25		90	

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{90}{25} = 3,6$$

Mataram, 10 Pebruari 2020
Penguji Anggota I,


Amin Saleh, S.Sos, M.I.Kom
NIDN: 0831128310

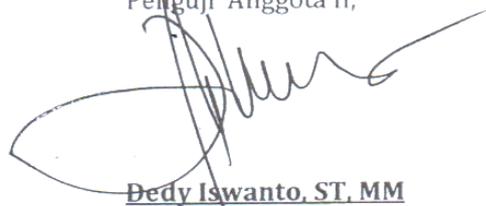
Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : NURO
 Nomor Mahasiswa : 216110126
 Jurusan : Urusan Publik
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	4	16	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasa	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25			

TOTAL BN 98
 IPK : ----- = 3.92
 TOTAL B 25

Mataram, 10 Pebruari 2020
 Penguji Anggota II,


Dedy Iswanto, ST, MM
 NIDN: 0818087901