

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PROGRAM 1 JAM (*ONE HOUR*)
DANA PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) PADA
PT.TASPEN PERSERO MATARAM**

***THE EFFECTIVENESS OF THE SERVICE OF THE 1- HOURS
CIVIL SERVICE PENSION FUND AT PT. TASPEN PERSERO
MATARAM***



Disusun Oleh:

WENGA ROSALINA UTAMI
216110115

**JURUSAN URUSAN PUBLIK
KONSETRASI KEBIJAKAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2020

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan ke panitia ujian skripsi program studi Administrasi Publik pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 17 Januari 2020

Menyetujui :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Mardiah, S.sos, M.Si
NIDN. 0804117201



M. Taufik Rachman, SH.MH
NIDN. 0828106404

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Publik




Rahmad Hidayat, S.AP., MAP
NIDN. 0822048901

PENGESAHAN SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PROGRAM 1 JAM (ONE HOUR)
DANA PENSUN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) PADA PT.
TASPEN PERSERO MATARAM**

DISUSUN OLEH:

WENGA ROSALINA UTAMI

216110115

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Sarat Ujian Guna Memperoleh Sarjana Pada
Jurusan Urusan Publik Telah Disetujui Oleh Tim Penguji
Pada tanggal seperti yang tertera dibawah ini.**

Mataram, 01 February 2020

Tim Penguji

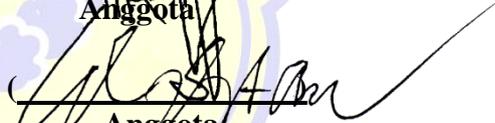
1. **Mardiah,S.sos,M.Si**
NIDN. 0804117201


Ketua

2. **M.Taufik Rachman,SH.MH**
NIDN.0828108404


Anggota

3. **Dr. Mustamin H.Idris M.S**
NIDN. 0031126484


Anggota

**Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Dekan**



(Dr. H. Muhammad Ali, M.Si)
NIDN. 0806066801

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan dokter) baik di Universitas Muhammadiyah Mataram maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim 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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Mataram, 17 Januari 2020



WENGGAROSALINA UTAMI

216110115



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wengga Rosalina Wami
NIM : 216 110 115
Tempat/Tgl Lahir : Jeregeh, 26 Januari 1998
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fisipol
No. Hp/Email : 081239 449 09 / Wengga-Rosalina @icloud.com
Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta atas karya ilmiah saya berjudul:

Efektivitas Pelayanan program 1 jam (one hour)
Dana pensiun pegawai negeri sipil (PNS)
pada PT. Taspen perseo mataram

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 21 Februari 2020

Penulis
METERAI
TEMPEL
571BFAHF301778650
6000
DUA RIBURUPAH
Wengga Rosalina
NIM. 216 110 115

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

The logo of Universitas Muhammadiyah Mataram is a yellow shield with a blue border. It features a central blue starburst, a blue crescent moon, and a blue sword. The text "UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH" is written in blue at the top, and "MATARAM" is written in blue at the bottom.

MOTTO

“Berangkatlah dengan penuh keikhlasan, istiqomah dalam menghadapi semua cobaan. Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada Allah apapun dan dimanapun kita berada, kepada Dia-lah tempat meminta dan memohon.”

WENGGA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt. Karena atas segala nikmat dan karunia-Nya karya ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam haturkan kepada Nabi Muhammad SAW atas petunjuk dan ketauladanannya. Dengan penuh suka cita, karya sederhana ini dipersembahkan kepada :

Ayah, Ibu, Kakak, Adik, Sahabat, khususnya keluarga besar ku yang aku sayangi, yang telah sabar membimbing dan memberikan kasih sayangnya yang tiada terkira. Rekan-rekan seperjuangan ku, Program Studi Administrasi Publik, dan serta Almamaterku tercinta. Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian persembahan sederhana yang dapat disajikan, semoga Allah Swt. Senantiasa memberikan kebahagiaan dalam hidup kalian dan penulis.



ABSTRAK

Efektivitas Pelayanan Program 1 Jam (*One Hour*) Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT. Taspen Persero Mataram

Oleh:

Wengga Rosalina Utami¹, Mardiah², Taufick Rahman³

*PT. Taspen Persero Cabang Mataram adalah salah satu PT. Taspen di Indonesia yang memiliki fungsi dan kewenangan untuk pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil. PT. Taspen Cabang Mataram dalam rangka mewujudkan pelayanan prima dan menghilangkan hambatan dalam pelayanan publik yang kurang efektif dan efisien membuat program 1 Jam (*One Hour*) Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS). Program ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan para pegawai pensiunan dalam menerima dana pensiunan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektif dan tidaknya pelayanan Program 1 Jam (*One Hour*) Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT. Taspen Persero Mataram. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan Deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, dokumentasi dan wawancara.*

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Pemberian pelayanan PT. Taspen Persero Cabang Mataram sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan pegawai handal dalam memberikan pelayanan karena sudah mengikuti pelatihan dan sertifikasi pegawai sehingga layanan yang diberikan tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan tepat sehingga pelanggan atau pensiunan pegawai negeri sipil puas dengan pelayanan yang diberikan PT. Taspen Kota Mataram. Untuk pelanggan berkebutuhan khusus (disabilitas) pihak PT. Taspen Persero Kota Mataram menyediakan kursi roda, Kotak obat (P3k) dan membantu semaksimal mungkin dalam proses pencairan dana pensiunan atau jaminan hari tua.

Kata Kunci: Efektivitas, Program 1 Jam, Dana Pensiun, PT. Taspen

ABSTRACT

Effectiveness of 1 Hour Service Program (One Hour) Pension Fund for Civil Servants (PNS) At PT. Taspen Persero Mataram

By:

Wengga Rosalina Utami¹, Mardiah², Taufick Rahman³

PT. Taspen Persero Mataram Branch is one of PT. Taspen in Indonesia which has the function and authority to pay Civil Servant pensions. PT. Taspen Mataram Branch in order to realize excellent service and eliminate obstacles in public services that are less effective and efficient to create a 1 Hour (One Hour) Pension Fund for Civil Servants (PNS). This program is expected to increase the satisfaction of retired employees in receiving pension funds. This study aims to determine the effectiveness and whether or not the service of the 1 Hour Program (One Hour) Pension Fund for Civil Servants (PNS) at PT. Taspen Persero Mataram. This study uses qualitative research methods with a descriptive approach. Data collection techniques using observation, documentation and interviews. Based on the results of the study note that PT. Taspen Persero Mataram Branch is in accordance with standard operating procedures (SOP) and reliable employees in providing services because they have followed employee training and certification so that the services provided are not convoluted, easy to understand and precise so that customers or retired civil servants are satisfied with the service given by PT. Taspen Kota Mataram. For customers with special needs (disability), PT. Taspen Persero Mataram City provides wheelchairs, medicine boxes (P3k) and helps as much as possible in the process of disbursement of pension funds or old age savings.

Keywords: *Effectiveness, 1 Hour Program, Pension Funds, PT. Taspen*

KATA PENGANTAR

Segalah Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan begitu banyak rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ”*Implementasi Kemitraan Kehutanan antara Kelompok Tani dengan Kesatuan Pengelolaan Hutan Lindung (KPHL) Ampang Riwo Kabupaten Dompu*”. Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan program strata-1 di Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

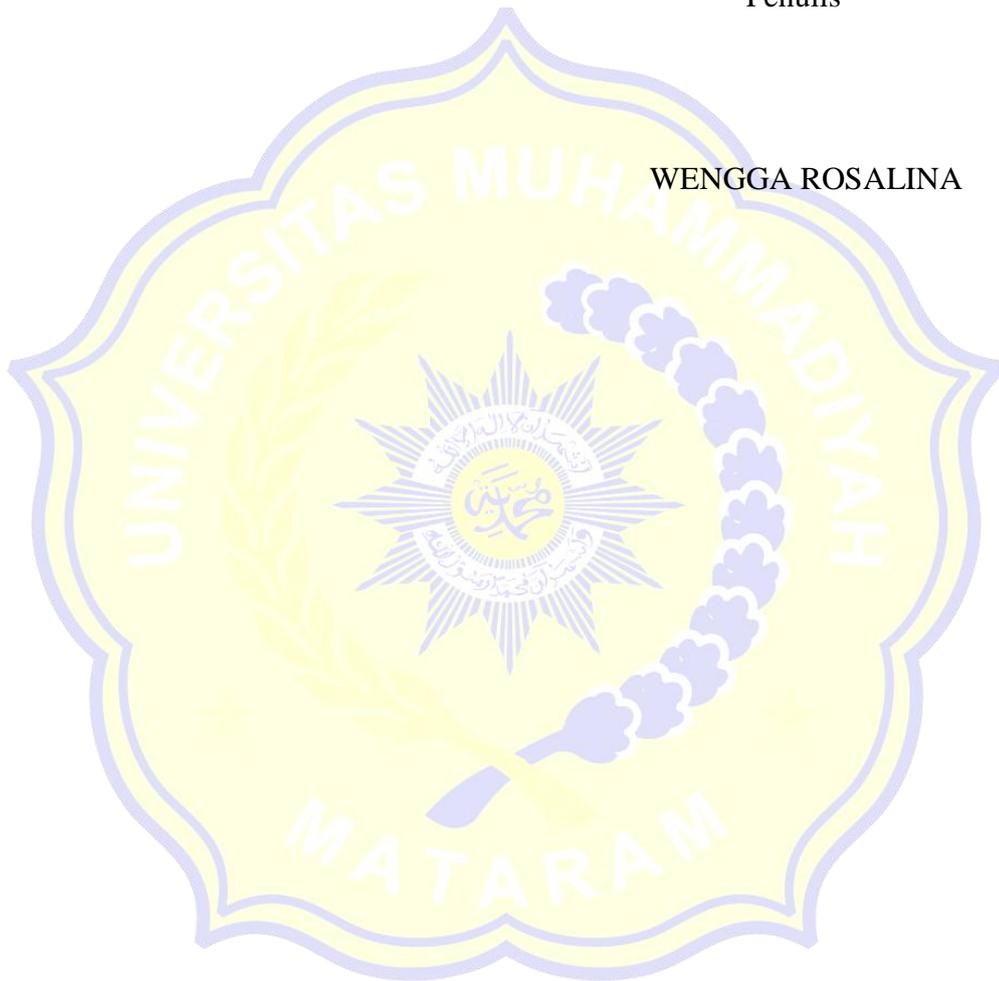
1. Bapak Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Ibu Mardiah, S.sos, M.Si sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dengan sabar dan teliti kepada Peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak M.Taufik Rachman, SH.MH sebagai Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan berbagai macam saran dan kritikan sehingga skripsi ini berjalan dengan benar.
6. Orang tua peneliti yang selalu memberikan Doa dan motivasi serta dukungan semangat bagi peneliti agar dapat menyelesaikan proposal ini dengan baik.
7. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik dan semua pihak yang telah memberikan masukan dorongan serta semangat motivasi bagi peneliti.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah tulus dan ikhlas memberi doa dan dukungan hingga dapat terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa yang telah disusun dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat berharap kritik dan saran yang membangun dan pembaca pihak lain yang berkepentingan dan dapat memberi sumbangan bagi Almamater tercinta.

Mataram, 17 Januari 2020

Penulis

WENGGAROSALINA



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Teori Efektivitas.....	11
2.3 Pelayanan Publik.....	12
2.4 Unsur-unsur dan Indikator Pelayanan.....	14
2.5 Kualitas dan Dimensi Pelayanan Publik	17
2.6 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	19
2.7 Kebijakan Publik.....	21

2.8 Alur Pikir Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Fokus Penelitian.....	27
3.3 Lokasi Penelitian.....	28
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6 Teknik Pemilihan Informan	31
3.7 Instrumen Penelitian.....	32
3.8 Teknik Analisis Data.....	33
3.9 Teknik Keabsahan Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
4.1.1 Profil PT. Taspen	39
4.1.2 Struktur Organisasi PT. Taspen Kota Mataram	40
4.1.3 Bidang-bidang Kerja Pegawai PT. Taspen	41
4.2 Efektivitas Pelayanan Program 1 Jam (<i>One Hour</i>) Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT. Taspen Persero Mataram...	45
4.3 Faktor Penghambat Pelayanan Program 1 Jam (<i>One Hour</i>) Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT. Taspen Persero Mataram	62
BAB V PENUTUP.....	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi pemerintah atau birokrasi sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan pemerintah. Pada hakekatnya pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan prima dan profesional merupakan salahsatu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai lembaga eksekutif dalam menjalankan roda pemerintahan untuk mencapai tujuan negara Republik Indonesia.

Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menekankan bahwa pemerintah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) harus menjunjung prinsip-prinsip pelayanan publik yang efektif, efisien, akuntabilitas, partisipatif dan profesional sehingga mampu dipahami dan mudah diakses oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan baik pelayanan administratif, Pelayanan Jasa maupun pelayanan barang.

Pelayanan publik merupakan salah satu komponen penting dalam pelaksanaan pelayanan perizinan. Pelayanan Publik atau pelayanan umum yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah maupun Badan Usaha Milik Negara serta

Swasta diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat secara menyeluruh dan mampu memberikan kenyamanan dan keamanan. Pemerintah sebagai *public service* harus mewujudkan tugas pelayanan tersebut dalam kinerja pemerintah daerah. Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Negara kesatuan Republik Indonesia meletakkan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi untuk mengakomodasi seluruh kepentingan masyarakat baik itu dalam pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Birokrasi merupakan sarana dan alat dalam penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Sebagai suatu sarana dan alat penghubung antara masyarakat dan pemerintah, maka birokrasi memiliki peran strategis yang menentukan apakah suatu pelayanan yang diberikan telah berkualitas atau belum.

Pada saat ini pemerintah melakukan upaya untuk memperbaiki hambatan-hambatan dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik, seperti kurang efektif dan efisien dan kurangnya akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik seperti program pelayanan satu pintu, program pelayanan terpadu, program pelayanan elektronik. Walaupun demikian masih saja ada permasalahan yang timbul seperti waktu pelayanan yang kurang efisien sehingga menyebabkan masyarakat kurang puas terhadap pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Sedarmayanti (2009).

Salahsatu pelayanan yang di butuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan jasa seperti pelayanan pencairan dana pensiunan yang di elenggarakan oleh PT. Taspen Persero di seluruh wilayah Indonesia. PT. Taspen Persero memiliki fungsi dan kewenangan untuk mencairkan dana pensiunan Pegawai Negeri Sipil secara efektif berdasarkan standar operasional prosedur yang telah di tetapkan oleh pemerintah.

Pelayanan publik berkaitan erat dengan pemerintah, karena memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan tanggung jawab pemerintah. Pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat secara langsung dapat menjadi ukuran dalam menilai kualitas pemerintah. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika pelayanan yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik, sehingga pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan bersama.

Saat ini seringkali pemerintah atau aparatur sipil negara kurang mampu memanfaatkan teknologi informasi sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini sehingga terpaku pada kegiatan-kegiatan manual yang memperlambat pekerjaan. Hal tersebut menyebabkan terlambatnya pelayanan yang dibutuhkan. Kompetensi dalam memanfaatkan teknologi menjadi salahsatu faktor penting dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

PT. Taspen Persero Cabang Mataram adalah salah satu PT. Taspen di Indonesia yang memiliki fungsi dan kewenangan untuk pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil. PT. Taspen Cabang Mataram dalam rangka mewujudkan pelayanan prima dan menghilangkan hambatan dalam pelayanan publik yang kurang efektif dan efisien membuat program 1 Jam (*One Hour*) Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS). Program ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan para pegawai pensiunan dalam menerima dana pensiunan.

PT. Taspen Persero Cabang Mataram menyelenggarakan program 1 Jam (*One Hour*) Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) untuk meningkatkan efektivitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan prima pada pegawai pensiunan. Efektivitas penyelenggaraan pelayanan program 1 Jam (*One Hour*) Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) oleh PT. Taspen Persero sebagaimana diungkapkan oleh Agung Kurniawan dalam bukunya Transformasi Pelayanan Publik mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya

tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya” (Kurniawan, 2005:109). Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

Dari beberapa permasalahan penyelenggaraan pelayanan, menyebabkan PT. Taspen Persero Cabang Mataram menyelenggarakan pelayanan program 1 Jam (*One Hour*) Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan hal tersebut menyebabkan peneliti tertarik melakukan penelitian mendalam dengan judul “**Efektivitas Pelayanan Program 1 Jam (*One Hour*) Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT. Taspen Persero Mataram**”

1.2 Rumusan Masalah

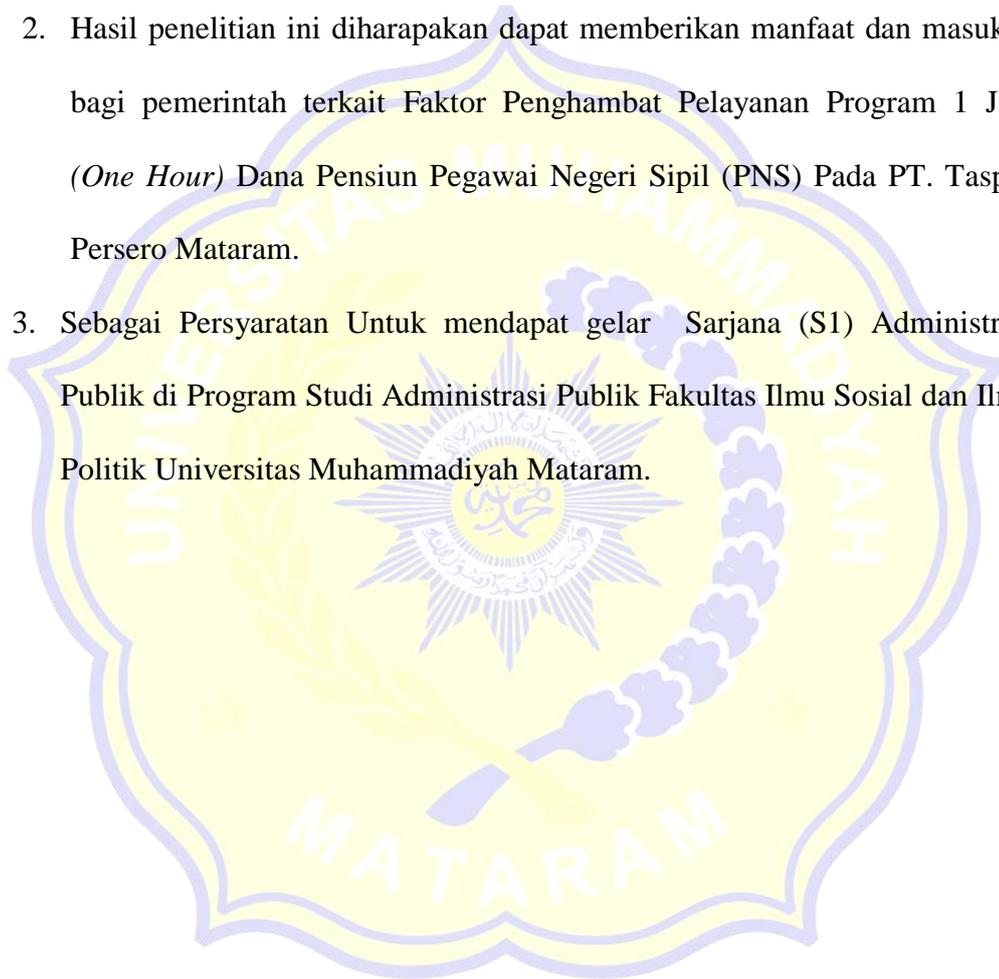
1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Program 1 Jam (*One Hour*) Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT. Taspen Persero Mataram?
2. Apa saja Faktor Penghambat Pelayanan Program 1 Jam (*One Hour*) Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT. Taspen Persero Mataram?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pelayanan Program 1 Jam (*One Hour*) Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT. Taspen Persero Mataram.
2. Untuk Mengetahui Faktor Penghambat Pelayanan Program 1 Jam (*One Hour*) Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT. Taspen Persero Mataram.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan pengetahuan pada pembaca terkait Efektivitas Pelayanan Program 1 Jam (*One Hour*) Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT. Taspen Persero Mataram.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pemerintah terkait Faktor Penghambat Pelayanan Program 1 Jam (*One Hour*) Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT. Taspen Persero Mataram.
3. Sebagai Persyaratan Untuk mendapat gelar Sarjana (S1) Administrasi Publik di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.



BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul penelitian	Metodelogi	Hasil	Persamaan dan perbedaan
1.	Almasri, Peran Program Pemberdayaan Masyarakat Desa Dalam Pembangunan Pedesaan (2014)	Deskriptif Kualitatif	Seperti yang kita ketahui, masyarakat pedesaan adalah masyarakat yang identik dengan kemiskinan dan keterletarbelakangan padahal tidak sedikit potensi yang dimiliki oleh masyarakat desa. Upaya penanggulangan kemiskinan yang paling strategis dalam era otonomi daerah dapat dirumuskan dalam satu kalimat yaitu “berikan peluang kepada keluarga miskin dan komunitasnya untuk mengatasi masalah mereka secara mandiri”. Ini berarti pihak luar harus mereposisi peran mereka, dari agen pemberdayaan menjadi fasilitator pemberdayaan.	Persamaan terletak pada program pemberdayaan masyarakat desa, perbedaan terletak pada lokasi dan fokus penelitian.
2.	Suci Nurhayati, Efektivitas Pelayanan Program 1 Jam (One Hour Service) Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (Pns) Dalam Perspektif ISLAM (StudipadaPT. TASPEN (Persero)	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian ini bahwa Pelayanan program 1 jam (One Hour Service) dana pensiun pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diberikan oleh PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar	Persamaan terletak pada efektivitas program pelayanan, perbedaan terletak pada lokasi dan fokus penelitian.

	(TelukBetungBandar Lampung 2016)		<p>Lampung sudah melakukan pelayanan yang baik sesuai prosedur perusahaan yang ditetapkan,program sudah berjalan dengan efektif yaitu sesuai dengan indikator yang ada. Jika program tersebut tidak berjalan dengan waktu yang ditetapkan, PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung memberikan souvenir berupa payung sebagai tanda ucapan permohonan maaf. PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung sudah menerapkan Etika pelayanan yang sesuai dengan Islami yaitu dengan menyampaikan informasi yang benar, jujur dan amanah kepada peserta dana pensiun, memberikan pelayanan dalam bentuk tolong menolong agar tercapainya tujuan bersama, menjalankan kerja sama yang baik, dan bersikap adil kepada peserta.</p>	
3.	Muhammad Safitrah Arifin, Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang (2012)	Deskriptif Kualitatif	pelaksanaan layanan khususnya di bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil dilakukan sesuai dengan mekanisme yang ada dan peraturan yang telah ditetapkan dengan melihat	Persamaan terletak pada efektivitas program, perbedaan terletak pada lokasi dan fokus penelitian

			<p>beberapa indikator pelayanan seperti kesederhanaan berada pada kategori sangat aman dengan penilaian 6,67%, kejelasan dan kepastian tata cara pelayanan dan biaya tarif berada kategori Sesuai dengan nilai 88,33% dan 70%, keamanan dan kenyamanan sarana dan prasarana berada pada kategori aman dan nyaman dengan nilai 65% dan 73,33%, keterbukaan mengenai kemudahan memperoleh informasi dan ketentuan pelayanan pada kategori mudah dan mudah dan dijelaskan jika diminta dengan nilai 71,67% dan 63,33%, ekonomis tentang biaya tarif KK, KTP,AK berada kategori Rp 10.000 – Rp 15.000, keadilan yang merata dengan nilai 60%, ketepatan waktu berada pada kategori 1 – 2 hari, dan efisiensi berada pada kategori tepat dengan nilai 80%. Dan faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu 1) sumber daya aparatur, 2) sarana dan prasarana, 3) kesadaran masyarakat.</p>	
4.	Hanny Purnamasari, Efektivitas Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (Bum Desa) Berbasis Ekonomi Kerakyatan Di	Deskriptif Kualitatif	Desa Warung Bambu adalah salah satu desa di wilayah Kecamatan Karawang Timur Kabupaten Karawang	Persamaan terletak pada program pemberdayaan masyarakat

	Desa Warungbambu Kecamatan Karawang Timur Kabupaten Karawang (2015)		yang telah memiliki BUM Desa namun selama ini belum mampu memberdayakan dan meningkatkan perekonomian masyarakat desanya.	desa, perbedaan terletak pada lokasi dan fokus penelitian.
5.	Kartika Febri Yuliani Efektivitas Program Pelayanan Kesehatan Gratis (P2km) Di Kota Bandarlampung (2017)	Deskriptif Kualitatif	program pelayanan kesehatan gratis di Kota Bandarlampung sudah efektif. Hal tersebut ditunjukan dengan ketepatan sasaran program yang sudah tepat sasaran, sosialisasi program yang sudah dilaksanakan, pencapaian tujuan program yang sudah tercapai dan pemantauan program sudah dilakukan oleh pihak penyelenggara. Faktor pendukung adanya program pelayanan kesehatan gratis Di Kota Bandarlampung adalah adanya payung hukum Peraturan Walikota No.24 Tahun 2014 yang berisi tentang petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan kesehatan dan hubungan kerjasama antar lembaga pemerintahan serta faktor penghambat dari program ini adalah rendahnya tingkat kesadaran masyarakat dalam membawa kelengkapan prosudur dan ketidaksesuaian data pada saat berobat.	Persamaan terletak pada efektivitas program layanan, perbedaan terletak pada lokasi dan fokus penelitian.

Sumber: Berbagai Jurnal Administrasi Publik

Dari berbagai penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada jurnal penelitian terdahulu, tidak ditemukan satu judulpun yang sama persis dengan judul penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Hanya terdapat sedikit persamaan yang terletak pada efektivitas pelayanan program. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitian terkait program pelayanan 1 jam pencairan dana pensiunan tanpa melihat dari perspektif islam.

2.2 Teori Efektivitas

Istilah efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Steers menyatakan bahwa efektivitas harus dinilai terhadap tujuan yang bisa dilaksanakan dan bukan terhadap konsep tujuan umum (Tangkilisan, 2005:142). Jadi efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai. Sementara menurut Mahmudi (2007:84) efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan.

Kata efektif berasal dari bahasa inggris yaitu effective yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Secara terminologi, efektivitas banyak digunakan dalam mengukur ataupun menilai dari suatu pencapaian tujuan dan sasaran dari pelaksanaan suatu kegiatan. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai : “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”.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan agar dapat mencapai efektivitas organisasi, yaitu dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria yang menjadi ukuran efektivitas suatu organisasi. Menurut Gibson et. al. (1996) efektivitas dalam konteks perilaku organisasi dapat diukur melalui indikator yang bersifat pendekpanjang yaitu diantaranya produktivitas, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan pengembangan. Sementara itu, Gibson dalam Agung Kurniawan (2005:107) mengungkapkan kriteria atau ukuran efektivitas dapat dilihat dari kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, tersedianya sarana prasarana, dan sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Selanjutnya, Steers dalam Tangkilisan (2007:141) mengemukakan ada lima kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu produktivitas, kemampuan adaptasi kerja, kepuasan kerja, kemampuan berlabar, dan pencarian sumber daya.

2.3 Teori Pelayanan Publik

Pelayanan Publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam era modernisasi telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di negara berkembang pada masa lalu. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya untuk kepentingan masyarakat. (Mulyadi, Deddy, 2018:188)

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Monir dalam Harbani (2007:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Sedangkan Menteri Aparatur Negara mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dari berbagai definisi pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat baik berbentuk barang ataupun jasa melalui kegiatan atau perantara orang lain.

Pelayanan Publik menurut Sinambela dalam Harbani (2007:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam

suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan Agung Kurniawan dalam Harbani (2007:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan keppmenpan Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang di hasilkan yaitu: Pelayanan Administratif, Pelayanan barang, Pelayanan jasa.

Dari berbagai definisi Pelayanan Publik tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah, BUMN, BUMD untuk membrikan pelayanan kepada pengguna layanan atau masyarakat sesuai jenis pelayanan yang dibutuhkan secara efektif, efesien dan akuntabilitas sesuai dengan tata cara dan peraturan perundang-undangan.

2.4 Unsur-Unsur dan Indikator Pelayanan Publik

Menurut Bharata dalam Mulyadi, Deddy (2016:195) ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu:

1. Penyedia Layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan berbentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (service)
2. Penerima Layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Dari Unsur-unsur Pelayanan publik yang telah dijelaskan dapat diketahui bahwa kualitas barang atau jasa yang diberikan serta bentuk pelayanan yang dilaksanakan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan. Sedangkan menurut SK Menpan Nomor 81 Pelayanan Publik harus mengandung 4 unsur yaitu:

1. Hak dan kewajiban pemberi penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui pasti
2. Pengaturan bentuk pelayanan umum harus sesuai dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan peraturan yang berlaku, efisien dan efektif

3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, keamanan kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Bila pelayanan umum oleh pemerintah terpaksa mahal maka pemerintah berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat ikut menyelenggarakannya sesuai peraturan perundang-undangan.

Dari unsur-unsur pelayanan tersebut menekankan pentingnya kerjasama antar pemerintah dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif serta memuaskan masyarakat. Menurut Sedarmayanti, (2009:248) pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. penyelenggaraan pelayanan harus mengandung unsur:

1. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi
4. Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

5. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
6. Keseimbangan hak dan kewajiban.

2.5 Kualitas Pelayanan dan Dimensi Pelayanan Publik

Kualitas berarti

1. Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan
6. Melakukan sesuatu secara benar

Kualitas pada mengacu kepada pengertian terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik langsung maupun atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberi kepuasan atas penggunaan produk itu. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan/kerusakan. (sedarmayanti, 2009:253).

Hal yang perlu diperhatikan dalam kualitas pelayanan:

1. Akurasi Pelayanan
2. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
3. Tanggung jawab
4. Kelengkapan
5. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
6. Variasi model pelayanan

7. Pelayanan pribadi
8. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan Menurut Lovelock dalam Sedarmayanti, (2009:253) yaitu:

1. Terjamah, Penampilan fasilitas fisik, peralatan personal dan komunikasi material
2. Handal, kemampuan membentuk pelayanan yang di janjikan dengan tepat
3. Pertanggungjawaban, rasa tanggungjawab terhadap mutu pelayanan
4. Jaminan, pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai
5. Empati, perhatian perorangan pada pelanggan

Dimensi Kualitas Pelayanan:

1. Reliability (handal), kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah di janjikan kepada konsumen/pelanggan.
2. Responsiveness, (pertanggungjawaban) kesadaran atau keinginan membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat
3. Assurance (jaminan), pengetahuan/wawasan, kesopan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek pada konsumen.
4. Emphaty (empati), kemauan pemberi layanan untu melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

5. Tangible (terjamah) penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya seperti peralatan/perlengkapan yang menunjang pelayanan. Fitzsimmons dalam Sedarmayanti, (2009:254).

2.6 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik, ada asas-asas yang digunakan agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. Asas-asas tersebut adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara publik.

Bersifat umum karena asas-asas ini secara langsung menyentuh hakekat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya pelaksanaan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak atau tugas pelaksanaan perintah peraturan perundang-undangan. Bersifat adaptif, karena asas-asas ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, baik di bidang pelayanan administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, ataupun kombinasi dari ketigannya.

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyedia pelayanan publik sesuai asas-asas umum pemerintahan dan korporasi publik sesuai asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi

perlindungan yang baik bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka pemerintah Indonesia mensahkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut Undang-Undang tersebut 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 atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Tidak dapat disangsikan bahwa Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut memuat banyak hal yang menjadi kewajiban para penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik. Dalam ketentuan umum undang-undang tersebut di jelaskan bahwa yang di maksud dengan penyelenggara pelayanan publik atau disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan pelaksana pelayan publik atau di sebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Hal tersebut juga

menjadi asas terbentuk PT. Taspen Mataran sebagai perusahaan milik negara yang menyelenggarakan program jaminan hari tua untuk pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Mulyadi, Deddy, (2016:193).

2.7 Kebijakan Publik

Secara umum, istilah “Kebijakan” atau “*Policy*” digunakan untuk menunjuk Prilaku seorang Aktor (misalnya seorang pejabat, suatu kelompok, maupun suatu lembaga pemerintah) atau sejumlah aktor dalam suatu bidang tertentu. Mulyadi, Deddy (2016:1) mengemukakan Kebijakan Publik merupakan saah satu dimensi pokok dalam ilmu dan praktik Administrasi Publik. Sebagai salah satu unsur penting dalam Administrasi Publik, Kebijakan Publik dianalogikan fungsinya sama dengan fungsi otak pada tubuh manusia, karena melalui intrumen ini, segala aktivitas bernegara, dan bermasyarakat mulai dilakukan oleh birokrasi, plus pihak swasta dan masyarakat.

Kebijakan Publik dalam definisi yang mashur dari Dye dalam Dwiyanto Indiahono, (2009:17) adalah *whatever governments choose to do or not to do*. maknanya Dye hendak menyakan bahwa apapun kegiatan Pemerintah baik yang eksplisit maupun implisit merupakan Kebijakan. Jika anda melihat banyak jalan berlubang, jembatan rusak atau sekolah rubuh kemudian anda mengira bahwa Pemerintah tidak berbuat apa-apa, maka ”diamnya” Pemerintah itu menurut Dye adalah kebijakan. Interpretasi dari kebijakan menurut Dye di atas harus dimaknai dengan dua hal penting: Pertama, bahwa Kebijakan haruslah dilakukan oleh badan Pemerintah, dan

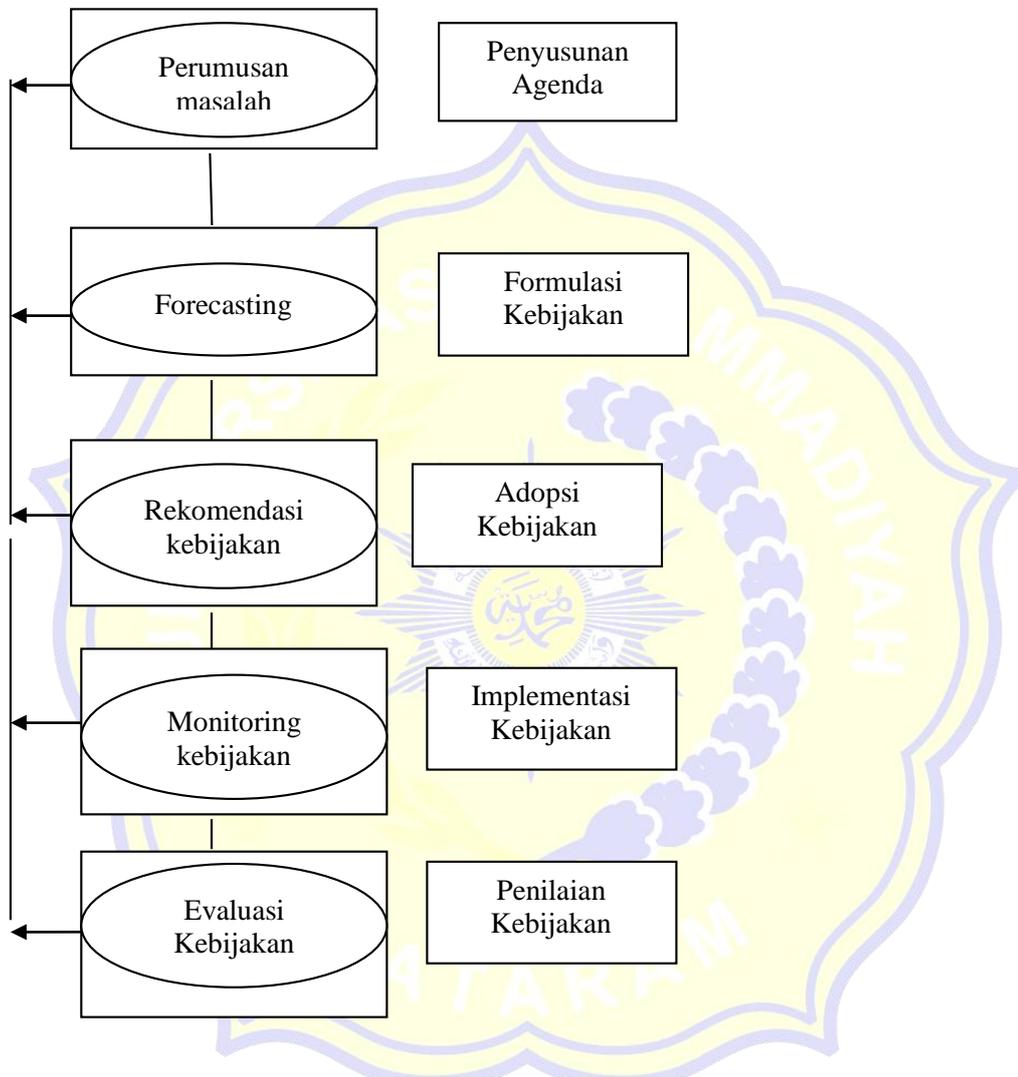
kedua, Kebijakan tersebut mengandung pilihan dilakukan atau tidak dilakukan oleh Pemerintah.

James E. Anderson dalam Dwiyanto Indiahono (2009:18) mendefinisikan Kebijakan sebagai perilaku dari sejumlah Aktor (pejabat, kelompok, instansi Pemerintah) atau serangkaian Aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu. Pembicaraan tentang Kebijakan tidak lepas dari kaitan kepentingan antar kelompok, baik ditingkat pemerintahan maupun masyarakat secara umum. Kebijakan Publik dalam rangka substantif adalah segala aktifitas yang dilakukan oleh Pemerintah untuk memecahkan masalah Publik yang dihadapi, dengan membawa Kebijakan Publik dalam ranah upaya memecahkan masalah Publik maka warna Administrasi Publik akan lebih terasa kental. Kebijakan Publik diarahkan untuk memecahkan Masalah Publik untuk memenuhi kepentingan dan Penyelenggaraan urusan-urusan Publik.

Kebijakan Publik sejauh mungkin diupayakan berada dalam rel Kebijakan yang berarah pada sebesar-besarnya Kepentingan Publik. Kebijakan Publik memang masuk dalam ranah kepentingan dengan banyak Aktor yang berkepentingan didalamnya. Nilai-nilai rasional yang dikembangkan dalam Analisis Kebijakan Publik sejauh mungkin didekatkan kepada Kepentingan Publik. Sampai titik ini memang diperlukan komitmen Aktor Politik untuk memperjuangkan nilai-nilai kepentingan publik. Kebijakan Publik dapat lebih mudah dipahami jika dikaji tahap demi tahap. Inilah yang menjadikan kebijakan publik menjadi penuh warna dan

kajiannya amat dinamis. Berbicara proses kebijakan publik Dunn menggambarkan proses Kebijakan sebagai berikut:

Gambar 2.1 Tahap-Tahap Kebijakan Publik



Sumber: Dunn, dalam Dwiyanto Indiahono, (2009:20)

Proses pembuatan Kebijakan Publik merupakan proses yang kompleks karena melibatkan banyak proses maupun variabel yang harus di kaji. Oleh karena itu, beberapa ahli Politik yang menaruh minat untuk mengkaji Kebijakan Publik membagi proses-proses penyusunan Kebijakan Publik kedalam

beberapa tahap. Tujuan pembagian seperti ini adalah untuk memudahkan kita di dalam mengkaji kebijakan Publik.

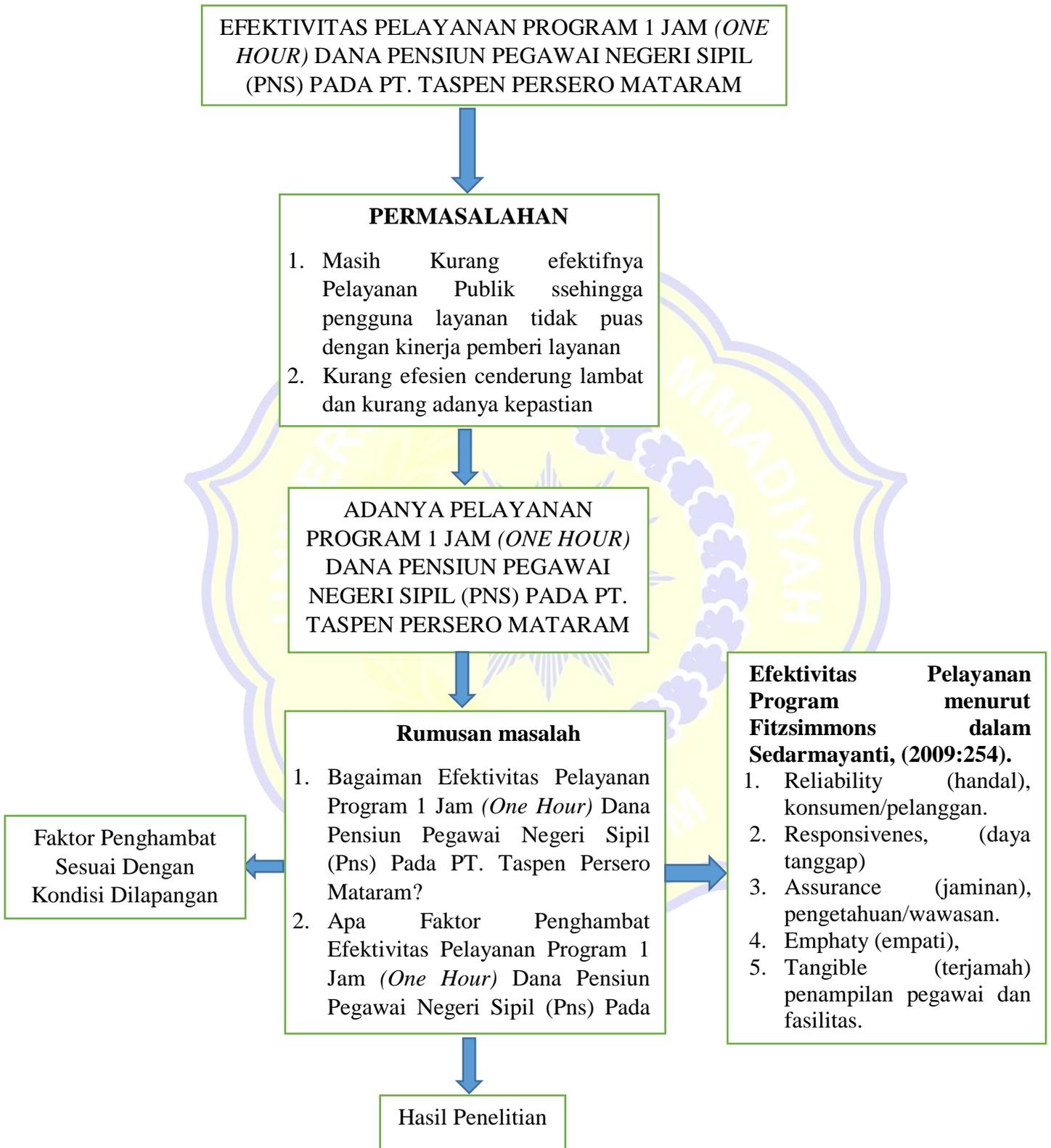
Tabel 2.3 Tahap Analisis Kebijakan

Tahap	Karakteristik
Perumusan masalah :	Memberikan informasi mengenai kondisi-kondisi yang menimbulkan masalah
Forecasting (Peramalan) :	Memberikan informasi mengenai konsekuensi di masa mendatang dari diterapkannya alternatif kebijakan, termasuk apabila tidak membuat kebijakan.
Rekomendasi kebijakan :	Memberikan informasi mengenai manfaat bersih dari setiap alternatif, dan merekomendasikan alternatif kebijakan yang memberikan manfaat bersih paling tinggi
Monitoring kebijakan Tahap	Memberikan informasi mengenai Karakteristik
Evaluasi kebijakan :	konsekuensi sekarang dan masa lalu diterapkannya alternatif kebijakan termasuk kendala-kendalanya Memberikan informasi mengenai kinerja atau hasil dari suatu kebijakan

Sumber: Subarsono, dalam Dwiyanto Indiahono, (2009:21)

Tabel di atas menunjukkan bahwa kebijakan publik memiliki dimensi yang sangat luas dari mulai identifikasi masalah publik, desain program atau kebijakan, implementasi, monitoring hingga evaluasi kebijakan.

2.8 Alur Pikir Penelitian



BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini tergolong pada tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2011:6) penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistik, dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Dari uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan dalam kondisi objek alamiah, dimana antara individu dengan latar atau fokus penelitiannya tidak diisolasi kedalam bentuk variabel atau hipotesis, karena antara peneliti dengan tempat dimana dia melakukan penelitiannya merupakan satu kesatuan yang utuh. Selain itu, peneliti sendiri menjadi instrumen kunci dalam penelitiannya, karena penelitian itu sendiri bergantung pada pengamatan yang dilakukan peneliti dalam suatu kawasan tersendiri dan hanya peneliti yang mampu berinteraksi dengan orang-orang didalam kawasan tersebut, baik dalam bahasanya maupun didalam peristilahannya.

Pada metode penelitian deskriptif menurut Moleong (2011:11), data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka.

Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.

Dari uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengungkapkan data-data yang telah dihimpun yang berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang didapat dari fenomena lapangan yang bersifat empiris guna menggambarkan dan menafsirkan hasil penelitian.

3.2 Fokus Penelitian

Topik atau fokus menurut Creswell (2002) dalam (Tresiana, 2013:39) merupakan konsep utama yang dibahas dalam suatu penelitian ilmiah. Topik/fokus itu dapat saja muncul dari tinjauan literatur, dianjurkan oleh rekan, peneliti atau dikembangkan melalui pengalaman nyata.

Moleong (2011:94) menjelaskan penetapan fokus ini berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi atau kriteria masuk-keluar suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan. Dengan bimbingan dan arahan suatu fokus, seorang peneliti tahu persis data mana dan data tentang apa yang perlu dikumpulkan. Penelitian ini akan mengkaji mengenai hal-hal sebagai berikut:

1. Menganalisis efektivitas pelayanan program 1 jam dana Pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT. Taspen Persero Mataram

2. Menganalisis Apa saja Faktor Penghambat efektivitas Pelayanan program 1 jam dana Pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT. Taspen Persero Mataram.

3.3 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian ini dilakukan agar peneliti dapat mengetahui bagaimana keadaan yang sebenarnya terhadap apa yang hendak diteliti. Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih untuk penelitian adalah di PT. Taspen Persero Jl Langko Kota Mataram., Provinsi Nusa Tenggara Barat.

3.4 Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2011: 157) sumber data utamadalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen, dan lain-lain. Sumber data merupakan suatu benda, hal, atau orang maupun tempat yang dijadikan sebagai acuan peneliti untuk mengumpulkan data yang diinginkan sesuai dengan masalah dan fokus penelitian. Jenis data yang akan dikumpulkan melalui penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

- a. Data Primer Yaitu berupa kata-kata dan tindakan (informan) serta peristiwa-peristiwa tertentu yang berkaitan dengan permasalahan penelitian, dan merupakan hasil pengumpulan peneliti sendiri selama berada di lokasi penelitian. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden penelitian, baik wawancara

maupun dokumentasi serta catatan lapangan peneliti yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.

- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Adapun data-data sekunder yang didapat peneliti adalah data-data dan dokumentasi yang ada hubungannya dengan efektivitas Pelayanan program 1 jam dana Pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT. Taspen Persero Mataram.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Lofland dalam Moleong (2011:157) mengatakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal ini, jenis data dibagi ke dalam kata-kata, tindakan, sumber data tertulis, foto, dan lainnya. Data adalah bahan keterangan dalam suatu objek penelitian yang diperoleh. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Wawancara

Menurut Stewart & Cash (2008) dalam Sugiono (2012: 118), wawancara diartikan sebagai sebuah interaksi yang didalamnya terdapat pertukaran atau berbagi aturan, tanggung jawab, perasaan, kepercayaan, motif, dan informasi. Wawancara bukanlah suatu kegiatan dengan kondisi satu orang melakukan/memulai pembicaraan sementara yang lain hanya mendengarkan. Hasil yang diharapkan dari

wawancara dengan para informan adalah mendapatkan data yang akurat yang berkaitan erat dengan permasalahan dalam penelitian ini.

b. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2014: 143), dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.

Teknik dokumentasi dilakukan untuk melengkapi data yang tidak didapatkan dari proses wawancara. Data dalam penelitian kualitatif kebanyakan diperoleh dari sumber manusia atau human resources, melalui observasi dan wawancara. Akan tetapi ada pula sumber bukan manusia, non human resources, diantaranya dokumen berupa peraturan perundang-undangan, buku harian, laporan kegiatan, panduan pelaksanaan kegiatan, arsip-arsip, foto-foto, dokumen-dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian. Data yang dikumpulkan dari dokumentasi merupakan data yang mendukung data sekunder dengan cara mengumpulkan data yang bersumber pada data-data tertulis, arsip maupun gambar.

c. Observasi

Menurut Cartwright & Cartwright dalam Sugiyono (2014: 131), observasi adalah suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta “merekam” perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan

tertentu. Adapun observasi yang dilakukan oleh peneliti ialah mengamati secara langsung.

3.6 Teknik Pemilihan Informan

Sanafiah Faisal dalam Sugiyono (57:2014). Dengan mengutip pendapat Spradley mengemukakan bahwa, situasi sosial untuk sampel atau instrumen sangat disarankan suatu situasi sosial didalamnya menjadi semacam muara dari banyak domain lainnya. Selanjutnya dinyatakan bahwa, informan sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayatinya.
2. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti.
3. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi.
4. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri.
5. Mereka yang pada mulanya tergolong ‘cukup asing’ dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk menjadi narasumber.

Dalam penelitian ini teknik pemilihan informan yang dipergunakan peneliti adalah purposive, untuk pemerintah karena sudah diketahui tugas pokok dan fungsi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi efektivitas Pelayanan program 1 jam dana Pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT. Taspen

Persero Mataram. Artinya pengambilan dengan sengaja untuk memperoleh key informan (informan kunci) yaitu orang-orang yang mengetahui dengan benar atau yang terpercaya, sedangkan untuk turun ke masyarakat peneliti menggunakan teknik snowball untuk pemilihan informan karena peneliti belum mengetahui persis siapa yang menjadi informan kunci di lingkungan masyarakat.

Berdasarkan kriteria tersebut, informan dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala Kantor PT. Taspen Persero Kota Mataram
2. Staf atau Pegawai
3. Pensiunan Pegawai Negeri Sipil yang mengurus dana pensiunan

3.7 Instrumen Penelitian

Dalam Sugiyono (2015:59), yang menjadi Instrumen dalam penelitian kualitatif atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh Peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun kelapangan,. Validasi terhadap instrument meliputi pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti memasuki objek penelitian, baik secara akademik mupun logistiknya. Yang melakukan validasi adalah peneliti itu sendiri, melalui evaluasi diri sejauhmana pemahaman, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan memasuki lapangan penelitian.

Peneliti kualitatif sebagai human instrument (manusia sebagai instrument), berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan

sebagai sumberdata, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya. Selanjutnya Nasution dalam Sugiyono (2009:60) menyatakan “dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain dari pada menjadikan manusia sebagai instrument penelitian utama. Alasannya ialah bahwa, segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, fokus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan bahkan hasil yang diharapkan, itu semua tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu dikembangkan selama penelitian itu. Dalam keadaan yang serba tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai satu-satunya yang dapat mencapainya”.

3.8 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan melalui pendekatan kualitatif, yaitu menjawab dan memecahkan masalah dengan melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh guna menghasilkan data yang akurat dari obyek yang diteliti kemudian di paparkan sesuai dengan kondisi dan waktu. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan.

Dalam hal ini Nasution dalam Sugiyono, (2009:89) menyatakan “Analisis telah dimulai sejak merumuskan masalah dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung secara terus menerus penulisan hasil penelitian”. Analisis data dalam penelitian kualitatif selama dilapangan

dengan model miles and Huberman dalam Sugiyono (2015:91), dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang kredibel. Miles and huberman dalam Sugiyono (2015:91), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data kualitatif yaitu:

a) Reduksi Data

Data yang diperoleh dilapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit, untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, mengambil data pokok, mengorganisir data kasar yang diperoleh dari lapangan sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, kalau peneliti dalam melakukan penelitian menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum

memiliki pola, justru itulah yang harus di jadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data.

Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam mereduksi data dapat didiskusikan pada teman atau orang lain yang di anggap ahli. Melalui diskusi itu, maka wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang dimiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan. Mereduksi data dapat dilakukan dengan cara hasil catatan di lapangan yang banyak dan belum bermakna. Catatan lapangan berupa huruf besar dan kecil, angka dan symbol-simbol yang masih semrawut, yang tidak dapat dipahami. Dengan reduksi, maka peneliti merangkum, mengambil data pokok dan penting, membuat kategorisasi, berdasarkan huruf besar, huruf kecil, dan angka. Data yang tidak penting yang di ilustrasikan dalam bentuk simbol-simbol dan lain-lain dibuang, karena dianggap tidak penting.

b) Display data (penyajian data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data (Penyajian data), dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, flowchart dan sejenisnya. Miles and Huberman dalam Sugiyono (2015:91) menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matrik atau konfigurasi yang mudah dipahami.

Konfigurasi yang demikian ini akan memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data, maka mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami tersebut disarankan, selain teks naratif dalam penyajian data bisa menggunakan grafik, matrik, network (jaringan kerja) dan Chart.

c) Menarik Kesimpulan

Setelah pengumpulan data, Peneliti mulai mencari makna dari data-data yang telah terkumpul. Selanjutnya mencari arti dan penjelasannya kemudian menyusun pola-pola hubungan tertentu kedalam satu kesatuan informasi yang mudah dipahami dan ditafsirkan, daari data yang terkumpul kemudian dikategorikan sesuai dengan perincian masalahnya dan di bandingkan antara satu dengan lainnya sehingga mudah ditarik kesimpulan.

3.9 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan standar validitas dari data yang diperoleh. Untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus memenuhi beberapa persyaratan. Menurut Moleong (2011: 324) terdapat empat kriteria keabsahan data yaitu:

1. Derajat Kepercayaan (credibility)

Pada dasarnya derajat kepercayaan (kredibilitas) menggantikan konsep validitas internal dari nonkualitatif. Kriteria ini berfungsi pertama, melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai; kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan

hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh peneliti untuk memeriksa kredibilitas atau derajat kepercayaan antara lain:

2. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Denzin dalam (Moleong, 2011: 330) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, teori. Dalam penelitian ini, peneliti ini melakukan pengecekan data melalui beberapa sumber lain dengan melakukan wawancara ke beberapa informan yakni pihak PT. Taspen Persero Kota Mataram yang melayani dana pensiunan pegawai. Selain itu peneliti melakukan triangulasi dengan membandingkan data yang diperoleh melalui sumber wawancara, observasi di lapangan, dan dokumentasi.

3. Kecukupan referensial

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan berbagai bahan-bahan, catatan, atau rekaman-rekaman yang dapat digunakan sebagai referensi dan patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data.

4. Keteralihan (transferability)

Pengujian transferability atau keteralihan data berkenaan dengan hingga mana hasil penelitian ini dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain.

Untuk melakukan keteralihan, peneliti berusaha mencari dan mengumpulkan data kejadian empiris dalam konteks yang sama yaitu pihak-pihak yang terlibat langsung dalam efektivitas pelayanan program 1 jam dana pensiunan pada PT. Taspen Persero Kota Mataram.

5. Kebergantungan (dependability)

Kebergantungan merupakan substitusi reliabilitas dalam penelitian nonkualitatif. Reliabilitas merupakan syarat bagi validitas. Dalam penelitian kualitatif, uji kebergantungan dilakukan dengan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian ke lapangan, tetapi bisa memberikan data. Peneliti ini perlu diuji dependability-nya, dan untuk mengecek apakah hasil penelitian ini benar atau tidak, maka peneliti mendiskusikannya dengan pembimbing. Pengujian dependability dalam penelitian ini dilakukan oleh pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian.

6. Kepastian (confirmability)

Menguji kepastian data (confirmability) berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang ada dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Derajat ini dapat dicapai melalui audit atau pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh komponen dan proses penelitian serta hasil penelitiannya.