

## **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 Efektivitas pelayanan program 1 jam (*one hour*) dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang telah di ukur menggunakan indikator dari Efektivitas Pelayanan Program menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti, (2009:254).

1. Reliability (handal), konsumen/pelanggan.
2. Responsiveness, (daya tanggap)
3. Assurance (jaminan), pengetahuan/wawasan.
4. Empathy (empati),
5. Tangible (terjamah) penampilan pegawai dan fasilitas.

Maka, dapat di kemukakan sebagai berikut:

1. Reliability (handal), konsumen/pelanggan

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. Adanya kemampuan yang handal dari pegawai memudahkan dan mengefektifkan pemberian pelayanan 1 jam pencairan dana pensiunan pegawai negeri sipil.

Pegawai PT. Taspen Kota Mataram handal atau tepat dan benar dalam memberikan pelayanan pada program 1 jam pencairan dana pensiunan pegawai negeri sipil. Hal tersebut dikarenakan pegawai PT. Taspen Kota Mataram sudah diberikan pelatihan dan sertifikasi kemampuan di bidang pelayanan. Sehingga pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai PT. Taspen Kota Mataram.

## 2. Responsiveness, (daya tanggap)

Pegawai PT. Taspen Persero Kota Mataram sudah mendapatkan sertifikasi menunjukan kemampuan pegawai secara konsisten memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ramah dan nyaman bagi pelanggan. Pegawai di loket pelayanan juga memberikan informasi sedetail mungkin agar persyaratan yang harus dipenuhi tidak salah membuat penerima layanan berulangkali memperbaiki berkas persyaratan untuk mencairkan dana hari tua atau dana pensiunan pegawai.

Daya tanggap pegawai PT. Taspen Persero Kota Mataram sudah baik. Pegawai PT. Taspen mulai dari satpam sampai penjaga loket mengarahkan pelanggan dengan mudah dan ramah

untuk mendapatkan layanan yang efektif sehingga dalam waktu 1 jam sudah diselesaikan semua proses pencairan dana jaminan hari tua atau dana pensiun pegawai negeri sipil. Dari perolehan sertifikasi pegawai kemampuan pegawai PT. Taspen Persero Kota Mataram sudah teruji kompeten, secara konstiten memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan peserta ,serta proses awal layanan hingga akhir pelayanan ini dikenakan waktu 45 menit dan dapat dia artikan pelayanan ini sudah berjalan dengan prosedur dan tata cara yang sesuai dengan keputusan direksi yaitu pelayanan ini tidak lebih dari 1 jam.

### 3. Assurance (jaminan), pengetahuan/wawasan.

Pegawai PT. Taspen juga respek atau peduli dengan pelanggan yang diwujudkan dengan cara menyapa, tersenyum dan bertanya keluh kesah coustumer sebagai bentuk kepedulian dan perhatian kepada pelanggan, sehingga bisa terjalin komunikasi yang baik. Selain itu pelanggan akan merasa nyaman saat bertanya terkait pelayanan yang diberikan. PT. Taspen Persero Kota Mataram juga melakukan evaluasi setiap minggunya dan dilakukan tindak lanjut apabila ditemukan terjadinya pelanggaran. Selain itu PT. Taspen Persero Kota Mataram juga dengan sistem EWS (early warning sistem) untuk memantau pelayanan yang diberikan pegawai kepada pelanggan. Dari hal tersebut sudah

dipastikan bahwa pegawai memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas serta peduli terhadap kebutuhan pelanggan.

#### 4. Emphaty (empati)

Pegawai PT. Taspen Persero Cabang Mataram menunjukan sikap empati dengan cara mengetahui kebutuhan pelanggan. pemberian pelayanan program 1 jam pencairan dana jaminan hari tua atau pensiunan, empati pegawai dalam bentuk menanyakan dan menjelaskan prosedur serta persyaratan dengan pelan-pelan. Selain itu pihak PT. Taspen Persero Kota Mataram menyediakan ruang tunggu ber AC dan nyaman. Untuk pelanggan berkebutuhan khusus (disabilitas) pihak PT. Taspen Persero Kota Mataram menyediakan kursi roda dan membantu semaksimal mungkin dalam proses pencairan dana pensiunan atau jaminan hari tua.

#### 5. Tangible (terjamah) penampilan pegawai dan fasilitas

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, maka dapat disimpulkan bahwa PT. Taspen Persero Cabang Mataram menomor satukan penampilan pegawai dan fasilitas yang diberikan dalam kegiatan pelayanan pencairan dana pensiunan pegawai. Fasilitas dan pegawai sudah sesuai dengan standar operasional pegawai. Dimana, ruangan tempat mengantri sudah sangat aman dan nyaman karena ruang tunggu sudah lengkapi dengan CCTV, Full AC, satpam yang selalu siap membantu customer terkait keperluan pelanggan. Selain itu

juga PT. Taspen menyediakan Kotak P3K dan kursi roda bagi pelanggan disabilitas.

## 5.2 Saran

1. Dalam proses pencairan dana pensiunan Pegawai Negeri Sipil di PT. Taspen Persero Cabang Mataram sering kali para pensiunan lupa atau mungkin tidak tahu persyaratan yang terbaru terkait perubahan persyaratan. Hal tersebut menjadi salah satu kendala dalam proses pelayanan Program 1 Jam (One Hour) Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS). Sebaiknya PT. Taspen harus memberikan pilihan misalnya mengupload berkas dengan sistem online. Sehingga hal tersebut bisa mempermudah pensiunan untuk mengupload berkas di rumah masing-masing dan ke PT. Taspen hanya membawa buku rekening agar dan memverifikasi data yang telah di upload.
2. PT. Taspen sebaiknya melakukan inovasi di bidang teknologi berbasis pelayanan sehingga kedepannya berbagai persyaratan tidak lagi di bawa ke kantor cabang PT. Taspen tetapi tinggal di masukkan melalui aplikasi ketikan mengurus dana pensiunan Pegawai Negeri Sipil.

## **Daftar Pustaka**

Creswell. 2010. Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Pasolong Harbani, (2012), *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Cetakan ke-1, Alfabeta cv, Bandung.

Pasolong Harbani, (2007), Teori Administrasi Publik, Alfabeta cv, Bandung.

Profil PT. Taspen Persero (2019) Cabang Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat

Winarno Budi, (2014), *Kebijakan publik Teori, Proses, dan Studi Kasus*, Cetakan ke-2. PT. Buku Seru, Jakarta.

Mulyadi, Deddy. (2015). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Cetakan Kesatu. Bandung: Alfabeta, CV.

Mulyadi Deddy, (2016), Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik, Edisi Revisi, Alfabeta cv, Bandung.

Sedarmayanti, (2013) Reformasi Administrasi Publik, cetakan ke 3 PT. Refika Aditama Bandung

Sugiono, (2013), *Metode penelitian administrasi*.Cetakan ke-21. Bandung: Alfabeta, cv.

Sugiono, (2014), *Metode Penelitian kuantitatif dan kualitatif*, Cetakan ke-20. Bandung. Alfabeta, cv.

Sugiyono, (2015). Memahami Penelitian Kualitatif, cetakan ke-5. Bandung: Alfabeta, CV.

## **Journal**

Suci Nurhayati (2016) Efektivitas Pelayanan Program 1 Jam (One Hour Service) Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Dalam Perspektif Islam (Studipadapt. Taspen (Persero) Telukbetungbandar Lampung)

Muhamad Safitrah Arifin (2012) Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang.

Kartika Febri Yuliani (2017)Efektivitas Program Pelayanan Kesehatan Gratis (P2km) Di Kota Bandarlampung

<http://jurnal.unpad.ac.id/sosioglobal/article/view/15282> diakses 20 november 2019

<http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/elriyawah/article/view/657/611> di akses 20 oktober 2019

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**





UMMAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
STATUS TERAKREDITASI "B"  
*Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639810-633723 Mataram*

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : WENGGGA ROSALINA UTAMI  
Nim : 216110115  
Konsentrasi : Kebijakan Publik  
Dosen Pembimbing I : Mardiah, S.Sos., M.Si.

Lembar Konsultasi Skripsi				
No	Tanggal Revisi	Tanggal ACC	Keterangan	Tanda
1	3/01/2020 Jumat	3/01/2020 jum'at	Revisi Bab IV Hal 63 - 71	f
2	8/01/2020	8/01/2020	ACC Revisi	f
3	9/01/2020	9/01/2020	Acc untuk diujikan Sidang	f
4				

Mataram, 2020

Mengetahui,

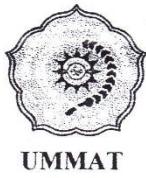
Kaprodi Administrasi Publik



✓(Rahmad Hidayat, S.Ap.,M.Ap)  
NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing I

M. Darmawati  
(Mardiah S.Sos., M.Si)  
NIDN.0804117201



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**  
**STATUS TERAKREDITASI "B"**  
*Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639810-633723 Mataram*

**LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI**

Nama : WENGGGA ROSALINA UTAMI  
Nim : 216110115  
Konsentrasi : KEBIJAKAN PUBLIK  
Dosen Pembimbing II : (M.TAUFIK RACHMAN, SH., MH)

1	6/1/2020	6/1/2020	Pembahasan, Penulisan, Kegagalan, Survei, DP	R.H.
2	7/1/2020	7/1/2020	Penambahan Hasil wawancara + penulisan	H.R.
3	7/1/2020	7/1/2020	Penulisan DP	H.R.
4	8/1/2020	8/1/2020	A.C.G.	H.R.

Mataram, 8 Januari 2020

Mengetahui,

Kaprodi Administrasi Publik



v(Rahmad Hidayat, S.Ap.,M.Ap)  
NIDN.0822048901

Dosen Pembimbing II



(M.Taufik Rachman, SH., MH)  
NIDN.0825078701



**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 Jumat Sembilan Bulan Januari Tahun Dua Ribu Duapuluhan 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 **EUKUP / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN / CUM LAUDE**, Mahasiswa :

Nama	: WENGGGA ROSALINA UTAMI
Nomor Mahasiswa	: 216110115
Konsentrasi	: Kebijakan Publik
Program Studi	: Administrasi Publik
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi	: EFEKTIVITAS PELAYANAN PROGRAM 1 JAM (ONE HOUR) DANA PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) PADA PT. TASPEN PERSERO MATARAM

**Rekap Nilai dari masing-masing Dosen Penguji sebagai berikut :**

No	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Indeks Prestasi
1	Mardiah,S.Sos.M.Si NIDN. 0804117201	Penguji Ketua	3,96
2	M. Taufik Rachman, SH., MH NIDN. 0825078701	Penguji Anggota 1,	3,7
3	Drs.H.Mustamin H.Idris, MS NIP.196412102005011003	Penguji Anggota 2,	3,54
<b>TOTAL</b>			

Jumlah Ip : 11,2 : 3,73  
IPK : \_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_  
Jmlh Penguji : 3

Mataram, 17 Januari 2020

**TEAM PENGUJI SKRIPSI**

Penguji Ketua,

Mardiah, S.Sos. M.Si  
NIDN: 0804117201

Penguji Anggota 1,

M. Taufik Rachman, SH., MH  
NIDN: 0825078701

Penguji Anggota 2,

Drs. H. Mustamin H. Idris, MS  
NIP.196412102005011003

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

Nama : **WENGGGA ROSALINA UTAMI**  
 Nomor Mahasiswa : 216110115  
 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	3	12	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasa	3	4	12	
9	Bahasa	2	4,5	9	
10	Sikap	2	5	10	
<b>JUMLAH</b>		25		99	

TOTAL BN : 33 / IPK : 3,96 =  
 TOTAL B : 25

Mataram, 17 Januari 2020  
Pengaji Utama,

**Mardiah, S.Sos, M.Si**  
NIDN: 0804117201

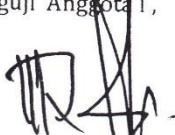
Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **WENGG ROSALINA UTAMI**  
 Nomor Mahasiswa : 216110115  
 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	Sistimatika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	3,8	7,6	
8	Konsistensi Bahasa	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>JUMLAH</b>		25		92,6	

$$\text{IPK: } \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{92,6}{25} = 3,7$$

Mataram, 20 Januari 2020  
Pengaji Anggota I,

  
**M. Taufik Rachman, SH, MH**  
NIDN: 0825078701

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

Nama : **WENGGA ROSALINA UTAMI**  
Nomor Mahasiswa : 216110115  
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	Sistimatiska	2	3	6	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3	6	
3	Wawasan Pergetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasa	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>JUMLAH</b>		25		<b>88,5</b>	

$$\begin{array}{l} \text{TOTAL BN} \\ \text{IPK: } \frac{88,5}{25} = 3,54 \end{array}$$

Mataram, 17 Januari 2020  
Pengaji Anggota II,



**Drs. H. Mustamin H. Idris, MS**  
NIP. 196412102005011003



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI "B"  
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 070 /II.3.AU/F/I/2020  
Lamp. : Proposal Skripsi  
Hal. : Mohon Ijin Penelitian

Mataram, 12 Jumadil Awwal 1441 H  
8 Januari 2020 M

Kepada Yth : Direktur PT. Taspen Persero Kota Mataram  
Provinsi NTB  
di –  
Tempat

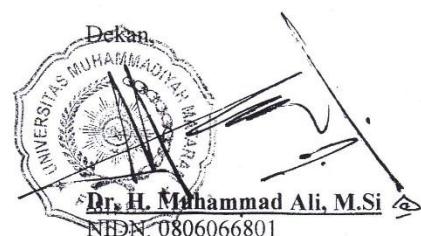
*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dalam rangka meyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi), untuk keperluan tersebut kami mohonkan ijin bagi mahasiswa berikut:

- |                      |  |
|----------------------|--|
| 1. Nama              | : WENGGGA ROSALINA UTAMI   |
| 2. NIM               | : 216110115  |
| 3. Jurusan           | : Urusan Publik  |
| 4. Program Studi     | : Administrasi Publik  |
| 5. Tujuan            | : Untuk Memperoleh Data  |
| 6. Tema / Judul      | : "Efektivitas Pelayanan Program 1 Jam (One Hour)<br>Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT.<br>Taspen Persero Mataram" |
| 7. Lokasi Penelitian | : Kantor PT. Taspen Persero Mataram  |

Demikian atas bantuan dan rekomendasi/ijin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terima kasih.

*Wabillahittaufiq Walhidayah  
Wassalamu'alaikum Wr. Wb*



Tembusan, disampaikan kepada Yth :

1. Rektor UM. Mataram (untuk maklum);
2. Saudara mahasiswa yang bersangkutan (untuk maklum)
3. Arsip.