

## **BAB I PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik menjadi salah satu isu kejiwaan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia yang cenderung melambat di banding dengan implikasinya pada beberapa aspek yang sangat luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan masih banyak lagi. Hakekat dari tugas pokok organisai pelayanan publik adalah meberikan pelayanan langsung terharadap masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Aparat pemerintahan juga harus sadar bahwa mereka memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan dapat memuaskan semua pihak yang terkait. Seperti yang kita ketahui bahwa pemrintah sangat berperan penting dalam pelayan publik yang ada. Dimualia dari pelayanan publik dibidang kesehatan, transportasi, air, listrik dan masih banyak lagi. Tujuan dari pelayanan publik sendiri adalah untuk memenuhi hak dari masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah.

Dalam upaya meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil atau yang sekarang biasa kita sebut ASN ( Aparatur Sipil Negara ), pemerintah telah membuat sistem yang melindungi ASN dan meningkatkan kesejahteraan ASN beserta keluarganya. Yaitu dengan dikeluarkannya PP. No. 10 Tahun 1963 tentang tabungan dan asuransi Pegawai Negeri yang kita kenal sebagai TASPEN. Dengan sistem asuransi apabila telah mencapai masa pensiun, meninggal, atau karena sebab yang lain maka anggota TASPEN mendapat sejumlah uang untuk masa non-aktifnya sebagai pegawai negeri atau ahli warisnya bagi yang sudah meninggal dunia.

PT. TASPEN ialah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki misi menyelenggarakan sera mengelola program jaminan sosial dan pensiun ASN. Hal ini sudah diatur dalam PP No. 25, tahun 1981, jaminan sosial untuk pegawai negeri. Di sisi lain, SK-18 / DIR /

2000 yang sudah mapan menggantikan keputusan direksi PT. Dana tabungan dan prosedur kerja asuransi pegawai negara (Persero) untuk pengelolaan informasi peserta TASPEN. Dalam pengelolaannya, PT mengelola tiga (3) program. Cabang-cabang TASPEN (Persero) Madiun meliputi: program pensiun pensiun, program tabungan hari tua dan program asuransi multiguna sejahtera. Dengan telah ditetapkannya seluruh ASN terdaftar sebagai peserta TASPEN, oleh karena itu keanggotaannya tidak dengan mendaftarkan diri terlebih dahulu. Setelah terdaftarnya ASN secara otomatis bukan berarti tanpa masalah sebab terdapat sebagian yang kadang pensiunan Aparatur Sipil Negara tidak lekas mengurus ataupun melapor sehabis dia pensiun. Tidak hanya itu ada pula sebagian berstatus janda ataupun duda dan tidak lekas mengurus surat ketaspenan dikala suami ataupun istri mereka wafat, oleh sebab itu PT. TASPEN memerlukan waktu lagi buat mengelola informasi yang terdapat. Dana pensiunan yang telah diurus oleh PT. TASPEN sudah membagikan utilitas dan kemudahan untuk partisipan serta anggota keluarganya.

Kemudahan dan kemudahan tertentu yang digunakan oleh anggota TASPEN dan keluarganya tentunya tidak terlepas dari kualitas layanan yang diberikan oleh masing-masing pejabat dalam memberikan asuransi atau layanan pensiun bagi peserta / penerima / ahli waris..

Pensiun sendiri bukanlah pilihan utama bagi komunitas. Penduduk yang mengelola dana pensiun masih sangat sedikit. Laju pertumbuhan industri belum menggembirakan. Menurut data Otoritas Jasa Keuangan, aset industri dana pensiun meningkat 7,06% setelah 2015, dan pada 2016 tumbuh menjadi 15,5%. Sayangnya, 25 tahun setelah berlakunya UU Dana Pensiun, industri tersebut hanya mengumumkan pertumbuhan yang tidak terlalu tinggi. Untuk data OJK, aset industri keuangan non bank (IKNB) adalah Rp1. Per 31 Desember 2016, jumlahnya 909,26 triliun

yuan, meningkat 13,64% dibandingkan 2015. Pangsa aset industri dana pensiun adalah 12,5%, mendekati Rp 238,3 triliun.

Di dalam sebuah organisasi pelayanan publik pasti terdapat beberapa masalah dalam proses pelayanannya. Salah satu contohnya adalah soal antrian saat pengambilan gaji maupun uang pensiunan. Khusus untuk orang yang sudah berumur / sepuh ini menjadi suatu permasalahan yang penting. Sebenarnya terdapat beberapa masalah teknis yang menyebabkan ini terjadi diantaranya adalah kurangnya jumlah loket pengambilan, tidak adanya teknologi pengambilan nomor otomatis di beberapa kantor, kurangnya staff atau pegawai.

Seperti yang dikatakan kepala KCU Jakarta PT Taspen Achmad Mochtarom bahwa dalam waktu tiga bulan berturut – turut pensiunan abdi negara tak melakukan pendaftaran ulang maka akan terjadi penyetopan sementara. (Kusuma, H, 2018)

Berdasar pada beberapa masalah yang terdapat diatas, PT TASPEN berupaya untuk menanggulangi permasalahan tersebut. PT TASPEN membuat inovasi pelayanan baru berbasis digital yaitu digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun, atau bisa kita sebut dengan otentikasi by smartphone. melalui smartphone ini, masyarakat dapat melakukan klim atau pembayaran dimana pun, kapanpun, dan tidak harus mendatangi kantor cabang Taspen atau mitra bayar.

Penerima dana pensiunan dari TASPEN dapat melakukan autentikasi antara lain, pertama, otentikasi berkala satu bulan sekali bagi penerima tunjangan veteran atau dana kehormatan. Kedua, otentikasi berkala dua bulan sekali bagi penerima pensiun pejabat negara. PNS, TNI/Polri, yang tidak mempunyai tunjangan keluarga. Ketiga, otentikasi berkala enam bulan sekali bagi penerima pensiun pejabat negara, PNS, TNI/Polri, yang masih mempunyai tunjangan keluarga. Keempat, untuk yang sakit atau berumur bisa meminta dikunjungi mitra bayar.

Layanan Klaim Otomatis yang sudah berjalan mulai Januari 2015 adalah peran aktif TASPEN dengan dukungan data yang akurat pada kantor pusat dan 57 kantor cabang yang terintegrasi dengan instansi terkait. Hal ini guna memperoleh informasi persyaratan dalam proses pengurusan dan pembayaran hak kepada penerima jaminan sosial. LKO ( Layanan Klaim Otomatis ) diberikan untuk anggota, penerima pensiun/tunjangan dan ahli waris. Sedangkan, jenis hak yang didapatkan dibayarkan melalui LKO terdiri atas, Tabungan Hari Tua (THT), Pensiun Pertama, Asuransi Kematian dan Uang Duka Wafat. (Hartomo, G, 2019)

Semakin banyaknya organisasi pelayanan publik yang terbentuk, baik di bidang ekonomi, politik, sosial budaya, dan lain – lain. Dalam kehidupan ekonomi sendiri perbaikan pelayanan publik di Indonesia diperlukan guna mengurangi krisis ekonomi yang berkepanjangan. Perbaikan pelayanan publik dalam berbagai studi yang dilakukan tidaklah berjalan linear dengan reformasi yang dilakukan dalam berbagai dalam berbagai sektor sehingga pertumbuhan investasi malah bergerak ke arah negatif.

Dalam proses terbentuknya pelayanan publik terdapat pegawai yang mempunyai peranan penting terselenggaranya pelayanan publik itu sendiri. Dalam rangka mencapai tujuan nasional, Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (pokok-pokok pekerjaan yang menggantikan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974) juga menjelaskan tentang pentingnya jabatan pegawai.

Sesuai Undang-Undang Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999, negara dan pemerintah wajib melindungi Republik Indonesia dari keseragaman dan integritas masing-masing ASN, serta harus mematuhi semua peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pasal 7 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tidak hanya mengatur kewajiban yang harus dipatuhi oleh setiap

pegawai, tetapi juga mengatur hak-hak pegawai negeri: "Setiap pegawai negeri berhak memperoleh penghasilan yang layak berdasarkan pekerjaan dan tugasnya."

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah yang diteliti adalah tentang *Bagaimana Kualitas pelayanan PT. Taspen dalam pembayaran online pensiun Aparatur Sipil Negara melalui aplikasi Taspen Otentikasi ( Studi kasus di PT Taspen cabang Purwokerto di Purbalingga ) ?*

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui kualitas pelayanan pembayaran pensiun Aparatur Sipil Negara melalui aplikasi Taspen Otentikasi
2. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik aplikasi Taspen Otentikasi

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini :

### 1. Manfaat Teoritis

Dengan dilakukan penelitian ini, diharapkan mampu memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan PT TASPEN dengan aplikasi Taspen Otentikasi terhadap pensiunan Aparatur Sipil Negara. Diharapkan juga dengan dibuatnya penelitian ini mampu menjadi sumber yang relevan bagi peneliti lainnya.

### 2. Manfaat Praktik

- a. Bagi Pemerintah

Dengan dilakukan penelitian ini, diharapkan mampu memberikan kontribusi serta pengaruh positif bagi pemerintah sendiri untuk menilai bagaimana kualitas pelayanan dari PT TASPEN itu sendiri.

b. Bagi Akademik

Dengan dilakukan penelitian ini, diharapkan mampu memberikan wawasan tambahan serta menjadi bahan rujukan untuk penelitian yang relevan.

c. Bagi Pembaca

Dengan dilakukan penelitian ini, diharapkan mampu memberikan informasi dan juga mampu memberikan penilaian kepada PT TASPEN dalam memberikan inovasi dan kualitasnya dalam memberikan pelayanannya terhadap pensiunan.

## 1.5 Literature Review

**Tabel 1.1**  
**Literature Review**

No.	Nama Penulis	Judul	Tahun	Hasil Analisis
1	Benny, O dan Adra, T	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pensiun Pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Depok	2018	Beberapa pengaruh yang menyebabkan kepuasan peserta atau anggota pensiunan dari PT. TASPEN diantaranya adalah <i>Tangible, Reliability, Assurance, dan Empathy</i> . Pengaruh tersebut memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap tingkat kepuasan seorang anggota
2	Yulkarneni, H dan Fanida, E, H, S.AP.,M.A P	Strategi Peningkatan Pelayanan Klim Dana Pensiun di Kantor PT. TASPEN Surabaya	2016	Strategi inti dari peningkatan pelayanan klim dana melalui perencanaan manajemen yang matang tentang visi dan misi, strategi konsekuensi melalui pemberian kenaikan jabatan/golongan dan sanksi, strategi konsumen dengan mengedepankan kebutuhan konsumen, strategi kontrol dengan upaya pengawasan yang konstan dan berlanjut. Dan strategi budaya dengan melakukan pendekatan sosial kepada pegawai yang memiliki budaya kerja jelek.
3	Warsita, W, dkk	Analisis Kualitas Pelayanan Dana Pensiun PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang	2014	Kualitas pelayanan PT TASPEN (Persero) KCU Semarang dapat dikatakan memuaskan karena sebagian besar tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan berada diatas rata-rata nilai minimal tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan Nilai atau kategori memuaskan didapat karena sebagian besar kualitas

No.	Nama Penulis	Judul	Tahun	Hasil Analisis
				pelayanan memiliki tingkat kinerja yang tinggi.
4	Kurniawan, D, dan Arfa, M	Pengaruh Penggunaan Aplikasi EFS ELO Terhadap Temu Kembali Arsip Peserta Taspen di PT. Taspen	2013	Penggunaan aplikasi EFS ELO berdampak pada pengambilan profil peserta Taspen di PT Taspen KCU Semarang. Mendapatkan semua variabel penggunaan aplikasi dengan tanda kegunaan dari analisis deskriptif melalui tabel frekuensi, termasuk kemudahan penggunaan (mudah dipelajari), efisiensi (efisiensi), mudah diingat (mudah diingat), kesalahan dan keamanan (kesalahan), Kepuasan (kepuasan) dan pengambilan variabel Jenis arsip dengan tanda pengambilan data adalah query, pengindeksan dokumen, pencocokan, pengambilan dokumen, file memiliki tipe yang baik, dan rentang intervalnya adalah 3, 4-4, 2.
5	Holle , E, S	Pelayanan Publik Melalui Electronic Government : Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service	2011	Kontak langsung dalam pemberian pelayanan memberi peluang yang besar terjadinya praktek maladministrasi. Oleh karenanya, maka diperlukan sebuah upaya untuk meminimalisir atau bahkan menghilangkan praktek maladministrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam bingkai electronic government dalam pemberian pelayanan, sehingga kontak langsung antara penyedia ayanan dan pengguna layanan tidak lagi terjadi.
6	Kurniawan, R, C	Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	2016	pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang

No.	Nama Penulis	Judul	Tahun	Hasil Analisis
				diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Peningkatan pelayanan publik, KemenPAN RB menerapkan kebijakan bahwa sejak tahun 2014 adalah tahun inovasi pelayanan publik.
7	Nussy, A, F, P	Analisis Penerapan PSAK No.18 Mengenai Akuntansi Dana Pensiun Pada PT. TASPEN cabang Manado	2014	Mengenai laporan keuangan Dana Pensiun Taspen pada tahun 2012-2013, penyajiannya telah sesuai dengan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) Nomor 18 dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Satu tahun tersebut, menandakan bahwa Dana Pensiun Taspen telah mengikuti prosedur yang sudah diterapkan.
8	Pebrianti, D, dan Suharmiati	Evaluasi Dana Pensiunan Studi Kasus Pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Bogor	2015	Prosedur pengajuan program pensiun di PT TASPEN (Persero) Cabang Bogor dimulai pada bagian Customer Service sampai pembayaran hak peserta pensiun berjalan cukup sederhana. Adapun hambatan yang dihadapi karena factor usia dan kondisi peserta, akan lebih baik PT TASPEN cabang Bogor meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada dan lebih sabar dalam melayani peserta program pensiun yang umumnya berusia lanjut
9	Rangian, M, M, dkk	IPTEKS Standar Pelayanan Pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado	2018	PT TASPEN Cabang Manado telah berhasil menangani perkara dana pensiun dengan baik, namun ada beberapa faktor yang membuat kinerja industri kurang memuaskan. Minimnya data layanan membuat peserta pensiun tidak dapat mengidentifikasi data yang berisi

No.	Nama Penulis	Judul	Tahun	Hasil Analisis
				<p>layanan terdaftar tertentu. Kendala waktu layanan juga menghadapi kendala dari peserta dan industri itu sendiri, karena terkadang peserta gagal memenuhi dokumen sesuai peraturan dan menghadapi keterlambatan data. Kewarganegaraan Perilaku (OCB) memiliki posisi dalam efektivitas evaluasi kinerja karyawan (paling penting dalam perkembangan industri), terkait dengan perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB), yaitu metode evaluasi kinerja karyawan industri melalui evaluasi informal. sistem Berbagi tanggung jawab pribadi menghubungkan karyawan dengan perasaan berpartisipasi dalam keputusan industri</p>
10	Suzana, A	Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi di : PT. TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Cirebon)	2017	Organizational citizenship behavior (OCB) memiliki peran dalam perspektif Keefektifan penilaian kinerja karyawan, terutama dalam pengembangan perusahaan, bahwa semakin detail sebuah penilaian kinerja karyawan dalam suatu perusahaan maka Semakin terkaitlah persoalan organizational citizen behavior (OCB) sebagai salahsatu alternatif penilaian kinerja karyawan pada perusahaan dengan system penilaian bersifat tidak formil untuk melibatkan karyawan merasa terlibat dalam keputusan perusahaan dengan memberikan kewajiban secara personal

Dari beberapa sumber literature review diatas, ada perbedaan pada penelitian yang akan saya lakukan diantara fokus utama penelitian saya adalah penilaian terhadap inovasi baru yang telah

diberikan PT TASPEN dengan menggunakan aplikasi Taspen Otentikasi guna mempermudah pensiunan ASN dalam pengambilan uang pensiunannya

## 1.6 Kerangka Dasar Teori

### 1.6.1. Kualitas Pelayanan

Secara umum kualitas adalah kata yang memiliki arti relatif, karena sifatnya abstrak, dan kualitas dapat digunakan untuk menghitung atau menentukan derajat penyesuaian suatu persyaratan atau spesifikasi tertentu. Jika persyaratan atau spesifikasi sudah terpenuhi berarti kualitas barang yang dijelaskan baik. Dalam administrasi publik, peruntukan layanan merupakan standar yang menggambarkan bentuk dan jenis layanan pemerintah (sektor publik) untuk warga negara atau masyarakat berdasarkan atau untuk kepentingan umum. Pelayanan publik biasanya mengacu pada kepentingan umum. Pelayanan publik biasanya mengacu pada pemenuhan kebutuhan dasar. Pasolong (2007, p. 135) melaporkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) di Tangkilisan meliputi lima indikator utama yaitu fakta langsung, reliabilitas, pemahaman, jaminan, dan empati. Di Indonesia, kualitas pelayanan selalu menjadi perhatian karena rendahnya citra terhadap warganya. Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman (1988) mengemukakan kualitas pelayanan dalam penelitiannya yang menghubungkan 800 pelanggan dari 25 tahun ke atas (dari 4 industri). Kesimpulannya adalah terdapat 5 indikator untuk mengukur kualitas pelayanan (Tjiptono, Chandra dan Adriana: 2008), yaitu:

#### a. Berwujud (tangible)

Ialah industri yang memiliki keahlian untuk menunjukkan eksistensinya kepada dunia luar.

Diantara pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, terlihat jelas bahwa penampilan dan

kepiawaian sarana dan prasarana olah raga industri yang dapat diandalkan di sekitarnya. Ini termasuk fasilitas fisik (misalnya: gedung, dll.), Perlengkapan dan perlengkapan (teknologi) yang digunakan, dan penampilan karyawan.

b. Keandalan (reliability)

Ini ialah pengetahuan profesional industri untuk memberikan layanan yang dijanjikan oleh persaingan secara akurat dan andal. Kinerja harus memenuhi ekspektasi pelanggan, yang berarti tepat waktu, memberikan layanan yang sama kepada semua pelanggan, bebas kesalahan, perilaku welas asih, dan akurasi tinggi.

c. Ketanggapan (responsiveness)

Kebijakan ini ditujukan untuk membantu dan berbagi layanan yang cepat (responsif) dan sesuai bagi pelanggan melalui pengiriman data yang jelas. Biarkan konsumen menunggu persepsi negatif terhadap kualitas layanan.

d. Jaminan dan kepastian (assurance)

Meningkatkan kepercayaan karyawan terhadap industri adalah pengetahuan, kesopanan, dan pengetahuan profesional karyawan industri. Hal ini mencakup beberapa komponen seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan kesopanan.

e. Empati (empathy)

Meningkatkan kepercayaan karyawan terhadap industri adalah pengetahuan, kesopanan, dan pengetahuan profesional karyawan industri. Hal ini mencakup beberapa komponen seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan kesopanan.

Kualitas layanan dibentuk oleh perbandingan dua aspek utama, yaitu persepsi pelanggan terhadap layanan aktual yang mereka terima (layanan yang dirasakan) dan layanan yang diharapkan aktual (layanan yang diharapkan).

Apabila realita melebihi ekspektasi, maka layanan tersebut dapat dikatakan berkualitas tinggi, begitu pula sebaliknya. Singkatnya, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara situasi aktual dan harapan layanan pelanggan yang mereka terima (Parasuraman et al., 1998).

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. Reliabilitas, termasuk konsistensi kinerja dan reliabilitas. Artinya, organisasi menunjukkan layanan langsung. Ini juga berarti bahwa organisasi telah memenuhi janjinya.
- b. Reaktivitas adalah kemauan atau kemauan pekerja untuk memberikan layanan.
- c. Kemampuan, yaitu menguasai pengetahuan dan keahlian yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan.
- d. Acces, yaitu kontak yang dekat dan mudah.
- e. Kesopanan, termasuk hubungan interpersonal yang saling menghormati, ramah, bersahabat dan toleran (termasuk resepsionis, operator telepon, dll.).
- f. Komunikasi, berarti memastikan bahwa pelanggan mendapatkan informasi dalam bahasa yang dapat mereka pahami dan dengar. Ini juga berarti bahwa organisasi harus menyesuaikan bahasa tersebut dengan pelanggan yang berbeda.
- g. Reputasi, mencakup kepercayaan, kejujuran dan keyakinan. Dimnana mencakup syarat-syarat berikut: Kepentingan pelanggan adalah segalanya.
- h. Keamanan, mencakup kebebasan dari bahaya, risiko, atau keraguan.
- i. Pemahaman / memahami pelanggan termasuk upaya memahami kebutuhan pelanggan.
- a. Berwujud, menutupi tampilan fisik layanan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi bisa diukur menggunakan E-Govqual. E-Govqual adalah metode penilaian kualitas layanan yang dikembangkan sebagai tolak mengukur kinerja layanan online yang diberikan oleh lembaga pemerintah dilihat dari persepsi pengguna akhir menurut Papadomichelaki dan Mentzas dalam Napitupulu (2016:159) .

a. Kemudahan Penggunaan (Ease of use)

Dimensi yang digunakan sebagai acuan seberapa mudah layanan website yang diakses oleh pengguna

b. Kepercayaan (Trust)

Dimensi berguna untuk mengungkapkan kepercayaan pengguna pada kemampuan layanan untuk melindungi data pribadi dari kejahatan dunia maya.

c. Fungsionalitas dari interaksi lingkungan (Functionality of the interaction environment)

Dimensi yang digunakan sebagai acuan pada kemudahan dan bantuan terhadap formulir dalam proses pengumpulan data.

d. Kenadalan (Reliability)

Dimensi yang digunakan sebagai acuan fungsi teknis dalam layanan yang berkaitan dengan ketersediaan dan aksesibilitas layanan yang diberikan.

e. Isi dan tampilan informasi (Content and appearance of information)

Dimensi yang digunakan sebagai acuan kualitas informasi yang diberikan dan desain tampilan berupa warna, grafis, dan ukuran halaman aplikasi.

f. Dukungan Masyarakat (Citizen support)

Dimensi yang digunakan sebagai acuan bantuan yang diberikan untuk membantu pengguna dalam menggunakan layanan yang diberikan.

### 1.6.2. Pelayanan Publik

Pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan dalam Pasal 1 butir 1 : “ 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 diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003 mendefenisikan pelayanan publik sebagai: ” Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Miliki Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Dari penjelasan yang telah dipaparkan, pelayanan publik atau pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di tingkat pusat, daerah, dan lingkungan pusat, badan usaha milik daerah, dan badan usaha milik daerah ( BUMN) untuk memenuhi kebutuhan sosial Upaya dan implementasi ketentuan perundang-undangan barang dan jasa dalam pelayanan publik meliputi:

- a. Meningkatkan kualitas dan produktivitas tugas dan fungsi pemerintahan di bidang pelayanan publik.
- b. Mendorong penyederhanaan sistem dan manajemen pelayanan agar pelayanan publik lebih efektif.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, inisiatif dan partisipasi masyarakat dalam hal laju pembangunan dan upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat luas..

Pembangunan nasional suatu negara dilaksanakan secara bersama-sama oleh masyarakat dan pemerintah, masyarakat sebagai peserta utama dalam pembangunan, dan pemerintah bertanggung

jawab membina, membina, dan menciptakan suasana yang bermanfaat yang mendukung aktivitas masyarakatnya. Kegiatan masyarakat dan pemerintah ini harus saling melengkapi, mendukung dan melengkapi satu sama lain dalam langkah-langkah terpadu untuk mencapai tujuan pembangunan nasional. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada publik merupakan perwujudan dari fungsi kelembagaan nasional, oleh karena itu pembentukan model dan prosedur pelayanan publik yang terpadu bagi aparatur pemerintah memerlukan pelayanan publik yang berpedoman pada pedoman manajemen. Panduan ini menjelaskan secara terbuka dan transparan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam tata cara penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat dan daerah.

### **1.6.3. E - Government**

Electronic government ialah sesuatu sistem pemerintahan yang menggunakan ICT( information, communication and technology) bagaikan perlengkapan buat membagikan kemudahan komunikasi serta transaksi kepada masyarakat warga, organisasi bisnis serta antara lembaga pemerintah dan stafnya. Sehingga bisa dicapai efisiensi, daya guna, transparansi serta pertanggungjawaban pemerintah pada masyarakatnya. Konsep pengembangan Electronic Government memastikan prioritas pengembangan e- Government sesuatu lembaga pemerintah, menyangkut ikatan Government to Government( G2G), Government to Business( G2B) serta Government to Citizen( G2C), Kesiapan mengarah keberhasilan e- Government bagi Heeks( 2001) berkaitan dengan:

1. Infrastruktur sah/ hokum. Butuh terdapatnya fitur hokum buat mencegah kejahatan digital, dan melindungi pribadi, sekuriti informasi/ data serta transaksi digital perorangan, industri serta lembaga pemerintah.
2. Infrastruktur kelembagaan. Butuh terdapatnya lembaga spesial yang menanggulangi e- Government yang membagikan layanan data kepada warga tercantum layanan digital.

3. Infrastruktur SDM. Sistem kepegawaian butuh bisa dibesarkan supaya sanggup menarik SDM bermutu professional dalam bidang telematika buat turut berkiprah dalam e-Government kepunyaan pemerintah.
4. Infrastruktur teknologi. Walaupun teknologi yang dibutuhkan relative mahal, tetapi kesempatan kerjasama dengan swasta butuh dibesarkan dalam membangun infrastruktur teknologi buat menunjang e- Government.
5. Suport, Capacity, Value
6. Political environment, Leadership, Planning, Stakeholder, Transparency, Budgets, Technology, Innovation.

Data ialah hasil informasi yang sudah diolah jadi wujud yang lebih berarti untuk pengguna serta lebih berguna dalam mengambil keputusan. Sifat- sifat data merupakan sebagai berikut:

1. Data wajib bermutu serta akurat leluasa dari kesalahan sebab sumber data yang sampai ke pengguna data mungkin besar banyak kendala yang bisa mengganggu data.
2. Pas pada waktunya, berarti hingga data wajib pas waktu tidak boleh terlambat karena data yang usang tidak terdapat maksudnya lagi.
3. Data wajib relevan sehingga data tersebut memiliki nilai ataupun khasiat buat penggunaannya.
4. Data wajib jelas, nilai data yang disajikan dapat dibaca serta dimengerti dengan baik.
5. Data wajib lengkap, ialah nilai data yang disajikan kepada user ada dengan lengkap.

“ Sistem data merupakan kumpulan elemen yang silih berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan buat mengintegrasikan informasi, memproses serta menaruh dan mendistribusikan data”.

Pemberdayaan memiliki arti terdapatnya pergantian pada diri seorang dari ketidak mampuan jadi sanggup, dari ketidak- memiliki kewenangan jadi mempunyai kewenangan, dari ketidakmampuan buat bertanggung jawab jadi mempunyai tanggung jawab terhadap suatu yang dikerjakan.

## 1.7 Definisi Konseptual

Berdasarkan teori dari sumber-sumber yang dijelaskan bahwa penulis menyimpulkan bahwa:

### 1.7.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas sebagai kriteria untuk mengevaluasi atau menentukan bagaimana sesuatu disesuaikan dengan kebutuhan atau spesifikasinya. Jika spesifikasi atau persyaratannya terpenuhi, berarti kualitas produk yang bersangkutan bisa diartikan baik. Istilah “pelayanan” dalam administrasi publik merupakan standar yang menggambarkan jenis dan bentuk pelayanan pemerintah yang diberikan kepada publik atau individu berdasarkan kepentingan publik.

### 1.7.2 Pelayanan Publik

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 diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik

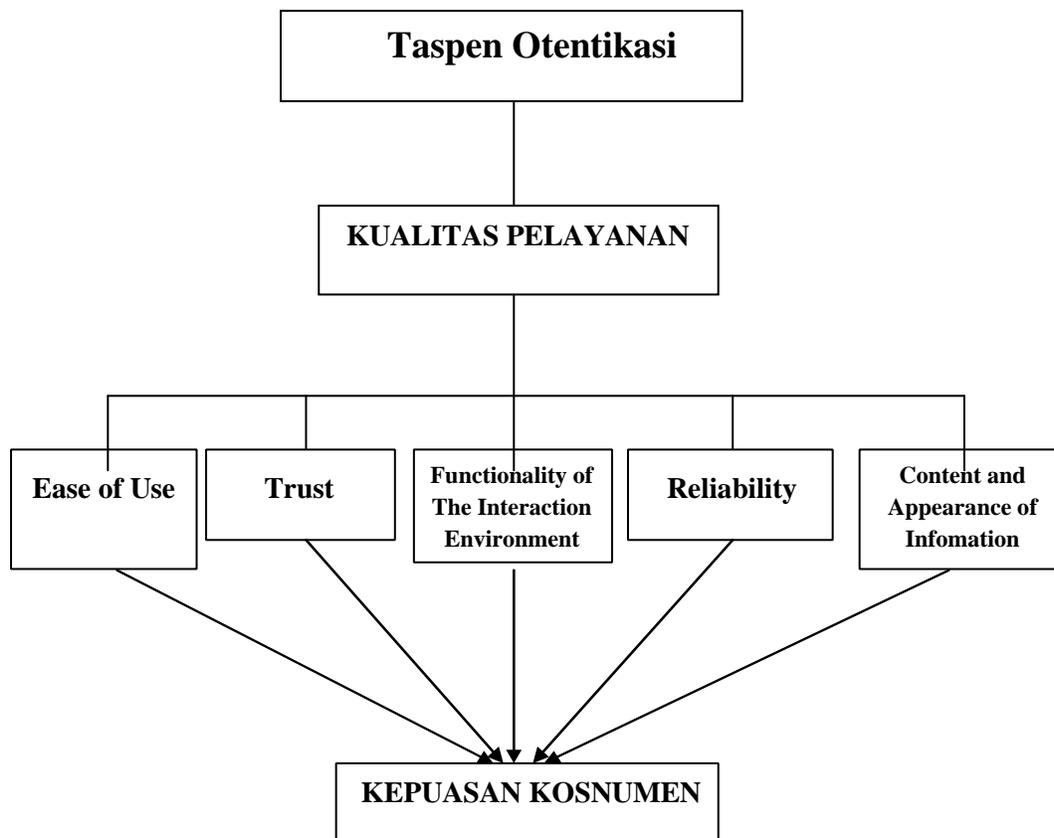
### 1.7.3 e – Government

Electronic government merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (information, communication and technology) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan antara lembaga pemerintah serta stafnya.

## 1.8 Definisi Operasional

1. Variabel Efisiensi (*efficiency*) , indikatornya adalah :
  - a. Kemudahan akses struktur dari situs
  - b. Kefektifan mesin pencari
  - c. Kesesuaian situs sesuai kebutuhan pengguna
  - d. Informasi situs yang detail
2. Variabel Trust (Kepercayaan), indikatornya adalah :
  - a. Menjaga kerahasiaan data
  - b. Penggunaan data pribadi
  - c.
3. Variabel Reliability (Keandalan), indikatornya adalah :
  - a. Kemudahan waktu akses situs tidak terbatas
  - b. Kecepatan pelayanan dari situs
  - c. Pelayanan tepat waktu
  - d. Kecepatan mengunduh halan situs
4. Variabel Citizen Support (Pendukung), indikatornya adalah :
  - a. Ketulusan karyawan dalam memecahkan masalah pengguna.
  - b. Memberikan balasan dengan cepat.
  - c. Karyawan berwawasan luas guna melakukan pelayanan
  - d. Karyawan dapat menyampaikan kepercayaan kepada pengguna

### **Bagan 1.1 Kerangka Berpikir**



### 1.9 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara utama yang digunakan peneliti untuk mencapai tujuan dan menentukan jawaban atas masalah yang diajukan atau diteliti (Sukandarrumidi,2006). Metode penelitian membantu dalam pengolahan data untuk kemudian dijadikan hasil akhir dari suatu penelitian. terdapat dua jenis metode penelitian yaitu kuantitatif dan kualitatif. Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan metode penelitian kualitatif.

### 1.9.1 Jenis Penelitian

Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *mix method*. Metode *mix method* sendiri merupakan langkah penelitian yang menggabungkan dua bentuk penelitian yang sudah ada (yaitu penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif). Penelitian campuran merupakan penelitian yang menggabungkan penelitian kuantitatif dan kualitatif (Creswell, 2010: 5) Penelitian campuran merupakan suatu metode yang menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperoleh data yang lebih komprehensif, efektif dan reliabel. Dan obyektif.

### 1.9.2 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis memilih Kabupaten Purbalingga, di kantor PT. TASPEN Cabang Purwokerto

### 1.9.3 Unit Analisis

Unit analisis pada penelitian ini adalah hal-hal terkait dengan penelitian menilai kualitas pelayanan pembayaran online pensiun Aparatur Sipil Negara melalui aplikasi Taspen Otentikasi

### 1.9.4 Validitas dan Realibilitas

#### 1. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument (Suharsimi, 2010). Suatu instrument dikatakan valid apabila mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid memiliki validitas rendah. Pada penelitian ini uji validitasnya menggunakan validitas isi. Validitas isi fokus memberikan bukti pada elemen-elemen yang ada pada alat ukur dan diproses dengan analisis rasional (Yusup, 2018).

#### 2. Uji Realibilitas

Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan (Sugiyono, 2013). Suatu data dinyatakan reliabel apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Dalam hubungannya dengan uji reliabilitas dari instrumen yang diuji melalui *expert judgement*, peneliti berasumsi bahwa jika pernyataan-pernyataan dari instrumen penelitian sudah dinyatakan valid, maka instrumen tersebut telah memenuhi syarat reliabilitas (Yusup, 2018)

#### 1.9.5 Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

##### **1. Instrumen Penelitian**

Suharsimi Arikunto (2002: 101) menjelaskan bahwa instrumen penelitian adalah perlengkapan atau alat yang digunakan untuk menunjang peneliti dalam mengumpulkan informasi, sehingga dalam pengertian yang lebih teliti, lengkap dan sistematis, pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik sehingga mudah ditangani. . Nasution (2000: 128) menjelaskan: "Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang disebarkan melalui pos. Perlu diisi dan dikembalikan, atau bisa dijawab di bawah pengawasan peneliti." Ali Maksum (2012: 130) menjelaskan "Angket adalah serangkaian pertanyaan yang digunakan untuk mengungkap informasi, baik menyangkut fakta atau pendapat." Menurut Nasution (2000: 128) "angket adalah daftar pertanyaan yang di distribusikan melalui pos untuk diisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab di bawah pengawasan peneliti".

Sutrisno Hadi( 1991: 7) berkata terdapat sebagian langkah yang wajib diambil pada saat menyusun instrumen, langkah- langkah tersebut antara lain ialah:

##### 1) Mendefinisikan konstruk

Mendefinisikan konstruk ialah sesuatu tahap yang bertujuan buat membagikan batas makna dari konstruk yang hendak diteliti, oleh karena itu nantinya tidak terjalin penyimpangan dalam tujuan

yang mau dicapai dalam riset ini. Konsep dasar menimpa analisis mutu pelayanan untuk kepuasan konsumen.

## 2) Menyidik faktor

Menyidik aspek merupakan sesuatu sesi yang bertujuan buat mencirikan faktor yang dicurigai serta setelah itu diyakini jadi komponen dari konstruk yang hendak diteliti. Dalam riset ini aspek yang hendak diteliti merupakan aspek dari variabel analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan

## 3) Menyusun butir- butir pertanyaan

Merupakan penyusunan butir persoalan bersumber pada aspek menyusun konstruk. Butir persoalan wajib ialah penjabaran dari isi aspek. bersumber pada faktor tersebut setelah itu penyusunan butir soal yang bisa membagikan cerminan tentang aspek tersebut.

Angket disajikan pada wujud tertutup serta terbuka setelah itu dijawab langsung dari responden. Jawaban diperoleh dengan ciri check list(√) pada lembar jawaban yang telah disediakan, spesial kolom dengan mecatat angka dari jumlah yang ada. Instrumen yang akan digunakan dalam riset ini merupakan angket tertutup dan wajib diisi dari konsumen di PT. Taspen cabang Purwokerto.

Ada pula kisi- kisi statment yang hendak digunakan dalam membuat angket bisa dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 1.2 Kisi-kisi Instrumen**

Variabel	Sub variabel	Indikator	Butir
Kualitas Pelayanan	Efisiensi (efficiency)	1. Kemudahan akses struktur dari situs	1,2,3,4
		2. Kefektifan mesin pencari	
		3. Kesesuaian situs sesuai kebutuhan pengguna	
		4. Informasi situs yang detail	
	Kepercayaan (trust)	1. Keamanan penggunaan data pribadi	5,6,7,8
		2.	
		3.	
		4. Kejelasan penggunaan data pribadi	
	Keandalan (relibaility)	1. Kemudahan waktu akses situs tidak terbatas	9,10,11,12
		2. Kecepatan pelayanan dari situs	
		3. Pelayanan tepat waktu	
		4. Kecepatan mengunduh halan situs	
	Dukungan masyarakat (citizen support)	1. Ketulusan karyawan dalam memecahkan masalah pengguna	13,14,15,16
		2. Memberikan balasan dengan cepat	
		3. Karyawan berwawasan luas guna melakukan pelayanan	
		4. Karyawan dapat menyampaikan kepercayaan kepada pengguna	
Total			16

## 2. Teknik Pengumpulan Data

### 1) Kuisisioner

Metode yang akan digunakan pada penelitian kali ini adalah metode survei dan pengumpulan datanya menggunakan teknik angket yang akan dipaparkan dalam bentuk beberapa pernyataan. Sugiyono (2013:199) mengatakan bahwa kuisisioner adalah teknik pengambilan data dan dilakukan dengan memberikan beberapa pernyataan ataupun pertanyaan tertulis untuk dijawab oleh responden.

Dalam penelitian ini proses pengumpulan data menggunakan beberapa teknik dan metode pengumpulan data, diantaranya penggunaan angket tertutup berupa pertanyaan tertulis yang akan diisi berdasarkan pengalaman sebenarnya dari narasumber. Dalam penelitian ini akan digunakan kuisisioner rating scale yaitu item pernyataan yang diikuti dengan beberapa kolom yang akan menunjukkan tingkatan: sangat puas (SP), puas (P), tidak puas (TP), sangat tidak puas (STP).). Dalam pernyataan yang diberikan oleh responden, nilainya tercantum pada Tabel 2:

**Tabel 1.3 Nilai Butir Pernyataan**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Skor Butir Soal</b>
Sangat Puas	4
Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

### 2) Wawancara

Wawancara merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengekstrak data secara lisan (Sujarweni, 2014: 74). Wawancara dilakukan melalui metode kualitatif secara mendalam. Wawancara dan observasi dapat dilakukan dalam waktu yang bersamaan. Wawancara digunakan untuk menggali lebih dalam data yang diperoleh melalui observasi, karena apa yang Anda lihat, apa yang Anda dengar, apa yang Anda dengar dan apa yang Anda dengar Ada tidak ada putusan hubungan antara data. (Indrawan dan Yaniawati, 2014: 136).

#### 1.9.6 Teknik Analisa Data

Alat pengumpulan data memainkan peran penting dalam penelitian. Dengan menggunakan kuesioner yang reliabel, teknik analisis data yang akan dilakukan dalam penelitian ini berhubungan secara kuantitatif. Menurut Djemari Mardapi (2008: 123) skala yang digunakan untuk menentukan klasifikasi hasil dengan mengukur distribusi normal, seperti pada gambar di bawah ini.

**Tabel 1.4 Kategori Tingkat Kepuasan**

No.	Interval	Kategori
1.	$X \geq M + 1.SBx$	Sangat Puas
2.	$M > X \geq M + 1.SBx$	Puas
3.	$M - 1.SBx > X \geq M$	Tidak Puas
4.	$X < M - 1.SBx$	Sangat Tidak Puas

Keterangan :

SBx : Simpangan Baku

M : Rerata

X : Skor yang dicapai

Teknik deskripsi kuantitatif dengan persentase merupakan data kualitatif yang dapat dikuantifikasikan, yang hanya diperhitungkan untuk promosi dua atau lebih data variabel,

kemudian dilakukan kembali kualitatif setelah diperoleh hasil akhir (Suharsimi Arikunto, 2010: 282). Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\% = \frac{r_i}{N} \times 100$$

Keterangan :

% : Presentase

n : Jumlah yang diperoleh dari data

N : Jumlah skor ideal (maksimal)