

Effectiveness of Civil Servant Retirement Payment Services at PT. Pos Indonesia KCP Perbaungan

Efektifitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil di PT. Pos Indonesia KCP Perbaungan

Desvira Utami Rahmadini ¹⁾; Muhammad Arif ²⁾

^{1,2)} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: ¹⁾ DesviraUtami19@gmail.com; ²⁾ mhdarif1895@gmail.com

How to Cite :

Rahmadini, D. U., Arif, M. (2022). *Effectiveness of Civil Servant Retirement Payment Services at PT. Pos Indonesia KCP Perbaungan*. JURNAL EMBA REVIEW, 2(1). DOI: <https://doi.org/10.53697/emba.v2i1>

ARTICLE HISTORY

Received [10 April 2022]

Revised [20 April 2022]

Accepted [25 April 2022]

KEYWORDS

*Effectiveness Of Service,
Payment Of The Pension,
Government Employees*

*This is an open access article under
the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license*



ABSTRAK

Pensiun merupakan jaminan hari tua dan merupakan imbalan bagi Pegawai Negeri Sipil yang sudah mengabdikan kepada Negara selama bertahun-tahun. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan yang disediakan saat pembayaran dana pensiun pegawai negeri sipil sudah efektif. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, dan teknik pengumpulan data observasi atau pengamatan langsung ke lokasi penelitian, melakukan wawancara, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang disediakan oleh PT. Pos Indonesia Kcp Perbaungan sudah baik namun belum cukup efektif. Hal ini dikarenakan ada beberapa komponen yang masih kurang akan tetapi bukan menjadi yang paling utama misalnya seperti tidak adanya penggunaan nomor antrian dan juga peralatan kantor yang terkadang mengalami kendala mesin. Dengan adanya penelitian ini diharapkan perusahaan mampu memenuhi kekurangan yang ada agar tercapai efektifitas dalam pelayanan.

ABSTRACT

Pension is an old age guarantee and is a reward for Civil Servants who have served the State for many years. This study was conducted to determine whether the services provided when paying civil servant pension funds were effective. The research method in this study is a qualitative research method, and the technique of collecting data is observation or direct observation to the research location, conducting interviews, and documentation. The results showed that the service provided by PT. Pos Indonesia Kcp Perbaungan is good but not effective enough. This is because there are several components that are still lacking but are not the most important, such as the absence of queue numbers and office equipment which sometimes experience machine problems. With this research, it is hoped that the company will be able to meet the existing deficiencies in order to achieve effectiveness in service..

PENDAHULUAN

Pegawai Negeri Sipil (PNS), memiliki kedudukan dan peran penting dalam penyelenggaraan administrasi Negara serta Pemerintah. Kelancaran pelaksanaan pembangunan nasional pada dasarnya tergantung pada motivasi, antusiasme, mentalitas, serta kedisiplinan unsur Aparatur Negara. Menjadi Aparatur Sipil Negara sangat penting untuk melindungi tiga elemen utama pada

lingkup pembangunan bangsa, yaitu merealisasikan tujuan nasional dengan kinerja ASN yang berlandaskan kode etik, integritas, nasionalisme, dan komitmen antikorupsi (Rudito, 2016).

Melihat pentingnya peran seorang Pegawai Negeri Sipil dalam pembangunan nasional, maka perlu adanya jaminan untuk perlindungan, pemeliharaan, serta peningkatan kesejahteraan sehingga berdampak pada meningkatnya produktivitas kerja. Pemberian jaminan ini dilakukan melalui penyelenggaraan program Pensiun PNS. Pensiun merupakan jaminan hari tua dan merupakan imbalan bagi Pegawai Negeri Sipil yang sudah mengabdikan kepada Negara selama bertahun-tahun. Pada hakekatnya setiap orang berkewajiban menyelenggarakan jaminan hari tua, dan untuk itu setiap pegawai negeri wajib menjadi peserta lembaga jaminan sosial yang dibentuk oleh pemerintah. Karena pensiun bukan hanya jaminan hari tua, tetapi juga sebagai imbalan, maka Pemerintah memberikan iuran kepada PNS (Kementerian Keuangan, 2022).

Dana pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) bisa diambil secara tunai di PT. POS Indonesia selaku pihak yang sudah bekerjasama secara resmi dengan PT. Taspen selaku pihak yang ditugaskan oleh pemerintah untuk mengelola program dana pensiun. Sama seperti yang dilakukan oleh PT. Taspen, PT. Pos Indonesia Kcp Perbaungan juga menyediakan kualitas pelayanan yang prima bagi penerima dana pensiunan dengan menerapkan moto 5T yaitu Tepat orang, Tepat waktu, Tepat jumlah, Tepat tempat, dan Tepat administrasi serta senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan birokrasi/pemerintah kepada masyarakat. Aktualisasi pelayanan publik ditujukan untuk memenuhi kebutuhan sesuai keinginan dan harapan masyarakat. Pelayanan publik pada dasarnya mempunyai fungsi memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk fisik ataupun nonfisik, yang pada hakekatnya telah menjadi pertanggungjawaban dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai bagian dari upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan sebagai bagian dari pelaksanaan keputusan peraturan perundangan.

Seiring dengan hal itu, tuntutan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat. Tuntutan tersebut semakin meningkat seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa setiap warga negara memiliki hak untuk diberikan pelayanan. Guna menyediakan pelayanan yang berkualitas, maka dibutuhkan perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satu upayanya ialah dengan meningkatkan sistem dan prosedur pelayanan melalui berbagai inovasi berorientasi masyarakat.

Prosedur yang jelas dan sederhana dalam proses pelayanan penyerahan dana pensiun pegawai negeri sipil akan memberikan kemudahan baik bagi para peserta penerima dana pensiunan ataupun keluarga yang mewakili dalam mengurus permohonan pelayanan pembayaran hak pensiun. Pemberian pelayanan yang prima dengan penyelesaian tepat waktu membuat penerima dana pensiunan bisa lebih cepat menikmati dan memanfaatkan jaminan dana pensiun di usia tua. Berdasarkan uraian yang sudah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil di PT. POS Indonesia KCP Perbaungan.

LANDASAN TEORI

Efektifitas Pelayanan

Efektifitas bisa diartikan sebagai tepat dan sesuai. Efektif merupakan kata dasar, sedangkan efektivitas merupakan kata sifat. Menurut Susanto (1975) dalam (Sitompul, 2016) efektifitas adalah daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi. Berdasarkan pengertian tersebut, efektifitas dapat diartikan sebagai alat ukur akan tercapainya tujuan yang sebelumnya sudah dirancang secara matang. Menurut (Mahmudi, 2005) Efektivitas adalah jalinan antara output dan tujuan, semakin besar kontribusi output terhadap capaian tujuan, akan makin efektif organisasi, program ataupun kegiatan. Efektivitas berfokus pada hasil, program,

serta kegiatan yang dianggap efektif jika output yang dihasilkan bisa mencapai tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*. Sehubungan dengan hal tersebut, efektivitas adalah penggambaran atas seluruh siklus input, proses dan output yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) sudah tercapai, sekaligus sebagai ukuran keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi. organisasi mencapai tujuannya dan mencapai targetnya.

Menurut Ratminto dan Winarsi (2005), secara sederhana Pelayanan merupakan suatu produk yang tidak terlihat (tidak bisa disentuh) yang menyertakan usaha manusia dan penggunaan peralatan. Sedangkan menurut Gronroos dalam Ratminto dan Winarsi (2005) pelayanan adalah rangkaian kegiatan yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat dari interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk mengatasi masalah konsumen. Berdasarkan kedua definisi di atas, dapat dipahami bahwa ciri utama dari pelayanan ialah tidak terlihat (tidak bisa disentuh) dan melibatkan usaha manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Pengertian pelayanan menurut Kotler (1994) adalah: "Berbagai tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada yang lain yang pada dasarnya tidak dapat dilihat dan tidak menghasilkan hak milik terhadap sesuatu. Produksinya dapat berkenaan dengan sebuah produk fisik atau tidak."

Menurut Relly dalam (Sulastri, 2021) Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas kinerja antara lain:

1. Waktu. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan adalah faktor utama. Semakin panjang waktu yang digunakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, maka akan memperkecil tingkat efektivitas kerja hal ini dikarenakan banyak waktu yang terbuang hanya untuk menyelesaikan satu pekerjaan saja.
2. Tugas. Hal ini dimaksudkan agar karyawan dalam melaksanakan tugasnya bisa mencapai sasaran yang lebih terarah.
3. Produktivitas. Seorang pekerja harus mempunyai produktivitas kerja yang tinggi dalam sehingga menghasilkan efektivitas kerja yang baik demikian pula sebaliknya.
4. Motivasi. Seorang pemimpin memberikan dorongan pada pegawainya berupa perhatian akan kebutuhan dan tujuan mereka. Semakin termotivasi seorang pegawai untuk bekerja secara nyata maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.
5. Evaluasi Kerja. Seorang pekerja dituntut mampu melaksanakan tugas secara baik dan menyelesaikannya untuk dievaluasi apakah tugas terlaksana dengan baik atau tidak.
6. Pengawasan. Adanya sistem pengawasan maka kinerja pegawai dapat terus terpantau dan hal ini akan memperkecil resiko kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
7. Lingkungan Kerja. Lingkungan kerja meliputi pada tata ruang, cahaya alam dan pengaruh suara yang bisa mempengaruhi konsentrasi seseorang pegawai selama bekerja.
8. Perlengkapan dan Fasilitas. Merupakan suatu sarana dan peralatan yang telah disediakan oleh pimpinan dalam bekerja. Fasilitas yang kurang lengkap dapat berpengaruh pada kecepatan pegawai saat bekerja. Semakin baik sarana yang disediakan oleh pemerintah maka kinerja seorang pegawai juga akan semakin baik dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan.

Efektivitas Pelayanan Publik

Crystalia (2015) dalam (Mala, 2021) berpendapat bahwa Pelayanan publik yang efektif dan efisien adalah pelayanan yang cepat, berkualitas, terjangkau, mudah, serta terukur. Jangka waktu layanan, prosedur, biaya, persyaratan, produk layanan, dan penanganan pengaduan merupakan komponen pendukung pelayanan yang digunakan untuk menentukan proses pemberian layanan.

Sedangkan definisi pelayanan publik yang ada dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Pelayanan Publik merupakan

aktivitas yang dipakai untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk Indonesia atas pelayanan administrasi, jasa, serta barang yang dipersiapkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas layanan mempunyai lima Dimensi dalam pengukurannya diantaranya yaitu: Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati), Tangibles (berwujud).

METODE PENELITIAN

Fokus pada penelitian ini ialah terkait pada efektifitas pelayanan pembayaran pensiun pegawai negeri sipil berdasarkan pada persepsi konsumen (penerima pensiunan) dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT. POS Indonesia KCP Perbaungan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu penulisan mengenai keadaan yang sebenarnya dari suatu objek yang sedang diteliti ketika riset berjalan.

Data dalam penelitian ini diperoleh dari sumber primer yaitu wawancara langsung dengan informan dan juga sumber data skunder yang berasal dari naskah, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen lainnya. Data yang sudah diperoleh kemudian diolah dengan teknik analisis berupa triangulasi data yang berdasarkan pada observasi tidak terstruktur, wawancara mendalam, dan juga dokumentasi.

Sampel pada penelitian ini ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu dengan memilih orang yang dianggap sesuai dengan ciri yang diinginkan oleh peneliti serta memahami obyek dan juga situasi yang akan diteliti. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sepuluh orang pensiunan Pegawai Negeri Sipil yang mengambil gaji atau dana pensiunnya di PT. POS Indonesia KCP Perbaungan. Adapun key-person dalam penelitian ini berjumlah dua orang, hal ini dikarenakan peneliti beranggapan bahwa key-person tersebut cukup representative dan valid sehingga mampu menjadi wakili dari beberapa informan pensiunan lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara yang sudah dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa penyerahan dana pensiunan pegawai negeri sipil di PT. Pos Indonesia KCP Perbaungan menurut sebagian peserta dinilai kurang efektif. Hal ini dikarenakan menurut salah satu narasumber PT. POS Indonesia KCP Perbaungan tidak menyediakan nomor antrian, sehingga dalam penyerahan dana pensiun terkadang yang sudah datang lebih dulu malah terlompati oleh peserta yang baru saja datang. Hal ini menurut beliau sedikit mengganggu karena beliau kehilangan banyak waktu dan juga bagi orang yang sudah tua seperti narasumber tersebut menunggu di tempat ramai terlalu lama membuatnya merasa pusing dan mual. Beliau berharap agar kedepannya PT. Pos Indonesia menyediakan nomor antrian agar lebih teratur dan tidak mengalami banyak antrian.

Sebagian informan lainnya menganggap hal seperti nomor antrian tidak terlalu penting dan beliau menilai bahwa pelayanan di yang disediakan sudah cukup efektif, hal ini dikarenakan PT. Pos Indonesia KCP Perbaungan menerapkan sistem mendahulukan yang datang pertama kali dan langsung memberikan kartu identitas pensiunan untuk di periksa oleh petugas terkait. Jadi menurut beliau, jika ingin cepat begitu datang para peserta harus segera memberikan kartu identitas pensiunan pada petugas terkait maka nanti nama peserta akan dipanggil satu-persatu berurut dengan kartu yang sudah dikumpulkan pada anggota terkait yang sedang bertugas tersebut.

Adapun informan dari PT. Pos Indonesia KCP Perbaungan sendiri menyebut bahwa pihak mereka selalu mengusahakan yang terbaik untuk peserta penerima dana pensiunan terutama yang sudah sangat tua yaitu dengan mengantarkan dana pensiunan tersebut langsung ke rumah

penerima. Pihak PT. Pos selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang efektif berdasarkan hal-hal dibawah ini.

Berwujud, yang dimaksudkan ialah tepat waktu dan pegang akan janjinya artinya secara penuh dan maksimum petugas pelayanan mampu menunaikan dengan tepat sesuai yang sudah dijanjikan serta dijadwalkan sehingga penerima dana pensiun tidak merasakan kecewa. Dengan tepat waktu dan tepat janji maka peserta pensiunan akan merasa mendapatkan kepastian oleh petugas hingga pemberian pelayanan kepada peserta pensiun bisa berjalan sesuai dengan harapan para peserta pensiunan.

Kehandalan, yang dimaksudkan ialah kemampuan dalam menyediakan pelayanan yang bisa dipercaya mengenai segala biaya dan rincian sebagai balas jasa atas pemberian pelayanan umum. Sesuai dengan observasi yang sudah peneliti lakukan, dimana tidak ada sedikitpun dalam melakukan penyerahan dana pensiun peserta dimintai bayaran. Integritas pegawai pos sangat terjaga maka tingkat kehandalan tidak perlu diragukan, hanya saja keterbatasan ada pada peralatan yang disediakan oleh perusahaan yang sudah cukup tua sehingga performanya tidak cukup memuaskan.

Ketanggapan serta kesanggupan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat yang di dapat dari pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Perbaungan sudah memenuhi standar pelayanan. Hal ini meliputi cara penyampaian yang ramah dan informative dimana pegawai PT. Pos Indonesia Kcp Perbaungan selalu dibekali dengan kemampuan untuk membuat nasabah merasakan kepuasan tersendiri.

Empati dimana petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan santun serta keramah-tamahan. Dari hasil observasi yang penulis lakukan didapati bahwa karyawan mampu menghadirkan suasana yang menyenangkan dan mampu menjalin komunikasi yang baik dengan nasabah pensiunan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pemaparan diatas dan observasi singkat yang penulis lakukan, penulis menarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil di PT. Pos Indonesia Kcp Perbaungan sudah dilakukan dengan baik akan tetapi belum cukup efektif karena masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki lagi. Tidak ada salahnya menggunakan nomor antrian agar lebih memudahkan dan meningkatkan efektifitas pekerja. Selain itu peralatan penunjang kantor yang sudah tua alangkah baiknya jika segera diganti supaya tidak menghambat kinerja dan berimbas pada nasabah yang harus mengantri.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementrian Keuangan. (2022, 04 09). BIRO SUMBER DAYA MANUSIA SEKERTARIAT JENDRAL KEMENTRIAN KEUANGAN. Retrieved from BIRO SUMBER DAYA MANUSIA SEKERTARIAT JENDRAL KEMENTRIAN KEUANGAN: <https://www.sdm.kemenkeu.go.id/manajemen.cfm?id=20>
- Mahmudi. (2005). Manajemen Sektor Publik.
- Mala, I. K. (2021). E-Government: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang. Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah.
- Rudito, B. (2016). APARATUR SIPIL NEGARA: Pendukung Reformasi Birokrasi. Jakarta: Kencana.
- Sitompul, J. M. (2016). Efektivitas Pelaksanaan Program BPJS Kesehatan Dalam Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat Ekonomi Lemah. Medan: Universitas Sumatera Utara.

Sulastri. (2021). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.