

ABSTRAK

Nur Eka Puspita Muchtar. *Tata Kelola Pelayanan Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar* (dibimbing oleh Nuryanti Mustari dan Adnan Ma'ruf)

Tata kelola dana pensiun merupakan suatu proses yang digunakan oleh dana pensiun untuk pencapaian kepentingan penyelenggaraan pensiun. Berdasarkan hal tersebut peneliti terdorong untuk mencoba menjelaskan Tata Kelola Pelayanan Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tata kelola pelayanan dana pensiun dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat Tata Kelola Pelayanan Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yakni suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum sebagai macam data yang dikumpul dari lapangan secara objektif dengan tipe fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara terhadap sejumlah informan. Analisis data menggunakan model analisa interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tata Kelola Pelayanan Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar sepenuhnya terlaksana dengan optimal, hal ini dilihat dari indikator (1) Transparansi (2) Akuntabilitas (3) Responsibilitas (4) Indenpendensi (5) Kesetaraan dan Kewajaran. Faktor pendukung dalam pelayanan (1) pemberian pelayanan satu jam untuk pensiunan spp klim langsung dan dua jam pelayanan untuk spp klim tidak langsung (2) Memberikan layanan melebihi harapan peserta (3) Penyediaan perlengkapan (4) Pemberian informasi terkait program Taspen. Faktor Penghambat dalam pelayanan yaitu kurangnya kesadaran peserta terhadap pentingnya setiap informasi yang diberikan oleh para karyawan PT. Taspen (Persero) KCU Makassar kepada mereka.

Kata Kunci : *Tata Kelola, Dana Pensiun, Pelayanan*