

**TATA KELOLA PELAYANAN DANA PENSIUN PEGAWAI NEGERI
SIPIL (PNS) DI PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG UTAMA
MAKASSAR**

Disusun Oleh :

NUR EKA PUSPITA MUCHTAR

105610492514



**PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2019

**TATA KELOLA PELAYANAN DANA PENSIUN PEGAWAI NEGERI
SIPIL (PNS) DI PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG UTAMA
MAKASSAR**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh :

NUR EKA PUSPITA MUCHTAR

Nomor Stambuk : 105610492514

**PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2019

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Tata Kelola Pelayanan Dana Pensiun Pegawai
Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor
Cabang Utama Makassar

Nama Mahasiswa : Nur Eka Puspita Muchtar

Nomor Stambuk : 10561 04925 14

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si

Pembimbing II



Adnan Ma'ruf, S.Sos, M.Si

Mengetahui :

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Unismuh Makassar



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Negara



Nasrulhaq, S.Sos., MPA.

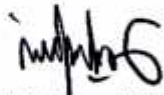
PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian Skripsi Dekan Fisip Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan Nomor : 0007/FSP/A.1-VIII/II/40/2019 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S.I) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Jumat tanggal 09 Februari tahun 2019.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris



Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos. M.Si



Dr. Burhanuddin, S.Sos. M.Si

Penguji :

1. Dr. H. Mappamiring, M.Si (Ketua)



2. Hj. Andi Nuraeni Aksa, SH, MH



3. Drs. H. Ansyari Mone, M. Pd



4. Dr. Nuryanti Mustari, S. IP., M.Si



LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nur Eka Puspita Muchtar

Nomor Stambuk : 105610492514

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa Skripsi ini dengan judul: “Tata Kelola Pelayanan Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar” adalah sepenuhnya merupakan karya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan hasil plagiat dari karya orang lain, tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang ditujukan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya ini.

Makassar, Januari 2019

Yang Menyatakan,



Nur Eka Puspita Muchtar

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)

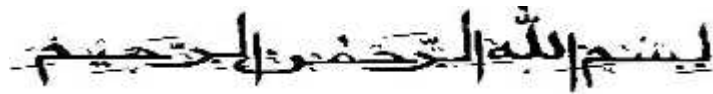
Tata kelola dana pensiun merupakan suatu proses yang digunakan oleh dana pensiun untuk pencapaian kepentingan penyelenggaraan pensiun. Berdasarkan hal tersebut peneliti terdorong untuk mencoba menjelaskan Tata Kelola Pelayanan Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang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

KATA PENGANTAR



“Dengan Menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang”

Assalamu ‘Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Tata Kelola Pelayanan Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang penulis ajukan sebagai syarat untuk mendapatkan gelas sarjana di Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Ucapan terima kasih pertama-tama penulis persembahkan untuk kedua orang tua penulis, ayahanda tercinta **Muchtar Said** dan Ibunda tercinta **Hamsina** Atas dukungan, semangat serta doa-nya yang tidak pernah berhentinya diberikan kepada penulis agar selalu diberikan kemudahan dan kelancaran untuk setiap segala urusannya. Terima Kasih atas segala perjuangan dan pengorbanannya, semoga ayahanda dan ibunda senantiasa di rahmati oleh Allah SWT. Kepada saudaraku yang selalu mengantar penulis bimbingan dan memberikan semangat dalam segala bentuk tingkah laku yang tidak bisa tertebak untuk mengalihkan rasa lelah dalam proses penyusunan skripsi ini, kakak **Indra** dan adik **Muhammad Isra Muchtar** Terima kasih atas semua bentuk penyemangatnya yang tidak bisa tertebak.

Banyaknya rintangan dan tantangan yang harus penulis hadapi dalam penyelesaian skripsi ini dan menyadari bahwa hal ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang selalu mengarahkan penulis untuk mencapai dan memperoleh kebenaran untuk menyelesaikan skripsi ini. Izinkan penulis untuk memberikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuannya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini, maka dari itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak **Dr. H. Abd Rahman Rahim, S.E., M.M** selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibunda **Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si** selaku pembimbing I dan Ayahanda **Adnan Ma'ruf, S. Sos., M.Si** selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Ibunda **Dr. Hj. Ihyani Malik, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Kakanda **Nasrul Haq, S.Sos., M.PA** selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan Kakanda **Nurbiah Tahir, S.Sos, M.Ap** selaku sekretaris jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Segenap Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah sudi berbagi ilmunya kepada penulis selama ini.

6. Para pihak Dinas/Instansi yang ada pada lingkup PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian..
7. Buat Saudariku Mancung Squad yang telah menemani, menyemangati, serta selalu memberikan dukungan dan dorongan kepada saya selama ini, **Kiki Rezki Amalia, Nadia Dwiyanti Pertiwi, Hastina Hamsah, Iin Novianti dan Jumaisa**
8. Buat Kakak **Aliem, A. Muh. Fikram Aditama W, S. Sos dan Hardianti, S. Sos** yang senantiasa memberikan bantuan yang tiada ternilai baik moral maupun materi kepada penulis.
9. Kepada Saudaraku S5 yang selama ini telah memberikan dorongan semangat dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini, **Erna Syam, A.md. Kes, Kiki Listi Ananda, Amd. Keb, dan Hapsa Agus**
10. Kepada Kakanda, adinda dan teman-teman pengurus **BEM Fisip dan Pikom IMM Fisip** yang telah memberikan ruang kepada penulis untuk berproses di dalamnya.
11. Seluruh teman-teman kelas **AND014C** yang selama ini selalu bersama-sama mengikuti jadwal kuliah yang selalu punya cerita dan pengalamannya tersendiri didalam kelas.
12. Kepada seluruh keluarga besar **SOSPOL Universitas Muhammadiyah Makassar** terutama kepada satu angkatan penulis **AFILIASI 2014** yang selalu memberikan semangat dan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi penelitian ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 15 Januari 2019

Penulis

Nur Eka Puspita Muchtar

DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Penerimaan Tim	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Konsep Tata Kelola dan Dana Pensiun	9
1. Pengertian Tata Kelola	9
2. Pengertian Dana Pensiun	11
3. Tujuan Dana Pensiun	13
4. Pengaturan Dana Pensiun	16
5. Fungsi Dana Pensiun	18
6. Jenis Dana Pensiun	20
7. Tata Kelola Dana Pensiun	21
B. Konsep Pelayanan Publik	26
1) Pengertian Pelayanan Publik	26
2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik	29
3) Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	30
C. Kerangka Fikir	32
D. Fokus Penelitian	34
E. Deskripsi Fokus Penelitian	34
BAB III. METODE PENELITIAN	36
A. Tempat dan Waktu Penelitian	36
B. Jenis dan Tipe Penelitian	36
C. Sumber Data	37
D. Informan Penelitian	38
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Teknik Analisis Data	39

G. Pengabsahan Data	40
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
1. Gambaran Umum Kota Makassar	42
2. Kondisi Penduduk	43
3. Gambaran Umum PT. Taspen (Persero) KCU Makassar	45
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan Tata Kelola Pelayanan Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) KCU Makassar	58
1. Transparansi	58
2. Akuntabilitas	68
3. Responsibilitas	71
4. Indenpendensi	74
5. Kesetaraan dan Kewajaran	78
6. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	81
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

A. Tabel 3.1 Data Informan Peneliti	38
B. Table 4.1 Jumlah Penduduk Kota Makassar	44
C. Table 4.2 Gaji Pokok Pegawai Negeri Sipil	59

DAFTAR GAMBAR

A. Gambar 2.1 Kerangka Pikir	33
B. Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Taspen (Persero) KCU Makassar ...	47
C. Gambar 4.2 Proses Layanan Pada Peserta Taspen Makassar	56
D. Gambar 4.3 Standar Operasional Prosedur Persyaratan Layanan Klim Otomatis	75

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pegawai Negeri Sipil (PNS) memiliki peranan yang cukup penting dalam penyelenggaraan negara. Demi kelancaran pelaksanaan pembangunan nasional yang pada dasarnya tergantung dari semangat, tekad, sikap mental, dan kedisiplinan unsur Aparatur Sipil Negara. Mengingat pentingnya peranan Aparatur Sipil Negara dalam pembangunan nasional maka perlunya diberikan perlindungan, pemeliharaan, hingga diberikan kesejahteraan agar dapat meningkatkan produktivitas kerjanya.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 1999. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 56 tahun 1974 tentang pembagian, penggunaan, cara pemotongan, penyetoran, dan besarnya iuran-iuran yang dipungut dari pegawai negeri, pejabat negara, dan penerima pensiun. Pada prinsipnya dana pensiun merupakan sebuah alternatif untuk memberikan manfaat kepada pegawai negeri sipil untuk mengurangi resiko-resiko yang bisa dihadapi di masa yang akan datang.

Demi mengatasi kemungkinan resiko tersebut terjadi maka diciptakan suatu usaha pencegahan salah satunya dengan menyelenggarakan program pensiun (*pension plan*), yang mana dikelola oleh perusahaan pemerintah maupun swasta. Penyelenggaraan program pensiun Pegawai Negeri Sipil

(PNS) ini diatur dan dibina oleh pemerintah pusat yang memberikan penyelenggaraan dan pengelolaan program dana pensiun kepada PT. Taspen (Persero).

PT. Taspen (Persero) merupakan salah satu instansi yang bertugas memberikan pelayanan jasa kepada para penerima pensiun. Secara garis besarnya produk dan layanan PT. Taspen (persero) adalah pelayanan pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) PT. Taspen diberi tanggung jawab yang lebih besar oleh pemerintah melalui pelimpahan program pensiun yang sebelumnya dikelola oleh Kantor Perbendaharaan dan Kas Negara (KPKN). Pelayanan di PT. Taspen adalah pelayanan pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS). Adapun tugas yang harus diemban PT. Taspen adalah mengelola dan menginvestasikan dana yang dihimpun dari kontribusi yang dibayarkan oleh pegawai atau pemberi kerja. Tugas selanjutnya adalah membayarkan manfaat pensiun kepada pegawai di masa punakaryanya.

Pentingnya peranan Pegawai Negeri Sipil (PNS) perlu diberikan perlindungan, pemeliharaan, serta peningkatan kesejahteraan sehingga akan dapat meningkatkan produktivitas kerjanya. Usaha peningkatan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil dan keluarganya dilakukan melalui penyelenggaraan program pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS). Berdasarkan keputusan Menteri Pertama RI nomor: 388/MP/1960 disebutkan bahwa “perlunya pembentukan jaminan sosial bagi Pegawai Negeri Sipil dan keluarganya pada saat mengakhiri pengabdiaanya kepada negara”.

Demi mencapai rangka kesejahteraan, Pegawai Negeri Sipil (PNS) mendapatkan asuransi sosial. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1981 tentang asuransi sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS), yang dimaksud dengan asuransi sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu dana pensiun dan tabungan hari tua. Secara konseptual dana pensiun terbagi atas dua pengertian yang dimana *pertama*, menurut Undang-Undang No. 11 tahun 1992 tentang dana pensiun disebutkan bahwa dana pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menjanjikan manfaat pensiun. *Kedua*, Dana pensiun merupakan lembaga atau badan hukum yang mengelola program pensiun, yang dimaksud untuk memberikan kesejahteraan kepada pegawai suatu instansi, terutama yang telah pensiun.

Dana pensiun bertanggungjawab kepada pemberi kerja melalui Dewan Pengawas untuk pengelolaan dana yang dikumpulkan sehingga pada waktunya dapat mencukupi dalam pembayaran manfaat pensiun kepada para peserta. Agar dapat menjalankan fungsinya dengan baik, dana pensiun harus mengelola dan mengembangkan dana yang terkumpul dengan cara yang aman dan menguntungkan, salah satunya dengan melakukan investasi. Investasi yang dibuat oleh dana pensiun harus sesuai dengan kebijakan dari pendiri dana pensiun dan juga sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu Peraturan Menteri Keuangan No. 199/PMK.010/2008 yang mengatur masalah tentang investasi dana pensiun.

Secara umum dana pensiun merupakan semua program, peraturan atau ketentuan yang menjanjikan manfaat pensiun termasuk upaya-upaya

penghimpunan dana untuk menyelenggarakan program pensiun (Frianto Pandia, 2005:121). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 16/Pojk.05/2016 tentang Pedoman Tata Kelola Dana Pensiun yakni suatu proses dan struktur yang digunakan oleh dana pensiun untuk pencapaian tujuan penyelenggaraan program pensiun dengan memperhatikan kepentingan setiap pihak yang terkait dalam penyelenggaraan dana pensiun, berlandaskan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan praktik yang berlaku umum.

Penyelenggaraan program pensiun dapat dilakukan oleh pemberi kerja atau diserahkan kepada lembaga-lembaga keuangan yang menawarkan jasa pengelolaan program pensiun, semisalnya bank-bank umum atau perusahaan asuransi jiwa. Penyelenggaraan program pensiun dalam membiayai usaha-usaha pada bidang kesejahteraan, maka dari setiap pegawai negeri dan pejabat negara dipungut iuran sebesar 10 persen dari penghasilan setiap bulan, dengan perincian sebagai berikut: $4\frac{3}{4}$ (empat tiga perempat) persen untuk iuran dana pensiun, 2 persen untuk iuran pemeliharaan kesehatan, $3\frac{1}{4}$ (tiga seperempat) persen untuk iuran tabungan hari tua. Ketentuan mengenai iuran tersebut diatur dalam Keputusan Presiden No. 56 tahun 1974 dan diubah dengan Keputusan Presiden No. 8 tahun 1977 tentang pembagian, penggunaan, cara pemotongan, penyetoran, dan besarnya iuran-iuran yang dipungut dari pegawai negeri, pejabat negara dan penerima pensiun.

Pengelolaan keuangan dana pensiun memiliki kekhususan yang disebabkan adanya perbedaan waktu yang relatif cukup panjang antara saat diterima hak dan saat tunainya kewajiban dana pensiun. Hak dana pensiun

merupakan setoran iuran dari peserta dan pemberi kerja yang diterima secara berkala dari awal kepesertaan sebagai peserta program manfaat pensiun. Kewajiban dana pensiun yaitu berupa pembayaran manfaat pensiun yang akan dimulai dikemudian hari, pada saat peserta berhak mendapatkan hak pensiunnya sesuai dengan ketentuan program manfaat pensiun.

Namun, melihat realita yang terjadi dilapanganstruktur yang digunakan saat ini dianggap tidak seimbang karena gaji pokok yang jauh lebih kecil dibandingkan tunjangan yang diperoleh, sehingga pemerintah berencana mengubah struktur gaji Pegawai Negeri Sipil. Karena perubahan struktur gaji akan menguntungkan Pegawai Negeri Sipil yang selama ini menerima penghasilan rendah, maka mereka akan mendapatkan kenaikan pendapatan (www.liputan6.com).

Adapun potongan gaji pegawai yang menjadi tabungan pensiun pegawai dimasa yang akan mendatang itu tergolong kecil, potongan gaji pegawai hanya sebesar 8 persen untuk dana pensiun. Rendahnya jumlah tabungan dana pensiun nantinya akan berdampak pada kecilnya dana pensiun yang akan didapat oleh pegawai di masa pensiunnya nanti (www.merdeka.com). Sehingga akan mempengaruhi taraf kehidupan pegawai pensiun dimasa yang akan datang, karena dana pensiun memiliki peran penting dalam meningkatkan taraf kesejahteraan hidupnya. Dengan kenaikan gaji pokok ini maka uang pensiun juga akan naik. Saat ini porsi tunjangan Pegawai Negeri Sipil lebih besar dibandingkan dengan gaji pokok Pegawai Negeri Sipil. Kedepannya dalam struktur yang baru maka porsi gaji pokok

dalam sistem pengupahan akan naik sehingga berpengaruh kepada iuran pensiunan yang berlandaskan gaji pokok.

Selain kecilnya gaji pokok yang didapatkan dan rendahnya jumlah tabungan dana pensiun, uang pensiun Pegawai Negeri Sipilpun sudah tidak dibiayai oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) lagi, hal ini dikarenakan adanya perubahan skema yang dibuat oleh pemerintah yang dimana saat ini skema yang digunakan yakni *Pay As You Go* akan diubah menjadi *Fully Funded* (www.merdeka.com). Akan tetapi perubahan skema yang dibuat oleh pemerintah tersebut membutuhkan waktu bagi PT. Taspen kota Makassar untuk penyesuaian secara dana maupun mekanisme.

Taspen menggunakan sistem *pay as you go* yakni tunjangan pensiun yang diterima sebagian besar disumbang melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan sebagian kecil dari iuran yang disetor ketika masih aktif bekerja. Tapi, bila nanti sistem *pay as you go* diubah menjadi *fully funded* maka PT. Taspen Makassar akan kesulitan dalam mengolah dana pensiun tersebut (www.tribunnews.com)

Berdasarkan permasalahan tersebut sehingga penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian dengan judul “Tata Kelola Pelayanan Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar”.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam proposal penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana tata kelola pelayanan dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam tata kelola pelayanan dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam proposal penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tata kelola pelayanan dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam tata kelola pelayanan dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis bagi penulis dan pembaca adalah menambah khasanah pengetahuan dan wawasan dengan adanya penelitian tata kelola pelayanan dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang

berkaitan dengan tata kelola pelayanan dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis adalah sebagai analisis tentang tata kelola pelayanan dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diberikan sesuai dengan peraturan undang-undang dan bagi PT. Taspen (Persero) KCU Makassar, bahwa hasil penelitian ini sebagai bahan informasi dalam upaya meningkatkan kinerja para pegawai di PT. Taspen (Persero) KCU Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Tata Kelola dan Dana Pensiun

1. Pengertian Tata Kelola

Istilah tata kelola perusahaan sering disebut dengan istilah *good corporate governance* (GCG) yang disesuaikan dengan sumber atau literatur yang diperoleh. Istilah *corporate governance* biasanya sering digunakan untuk menggambarkan cara suatu perusahaan dikelola, diawasi dan dipertanggungjawabkan (Rezaee, 2009: 29). Pengertian tata kelola perusahaan atau *corporate governance* tidak diartikan secara tunggal, namun terdapat perbedaan substansial dalam pendefinisianya tergantung dari kondisi suatu negara (Solomon, 2007: 12).

Teori yang digunakan untuk melihat bagaimanakah sebetulnya hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam pengelolaan dana pensiun adalah teori *collaborative governance* atau kerjasama dalam menjalankan tata kelola pemerintahan. Emerson (2011) mendefinisikannya sebagai proses dan struktur dari pengambilan kebijakan publik dan tata kelola pemerintahan dengan melibatkan masyarakat, swasta, *Non Governmental Organization* (NGO), dari berbagai institusi dan level yang ada untuk menentukan tujuan bersama yang sulit untuk bisa dirumuskan sendiri.

Istilah *collaborative governance* juga merupakan cara pengelolaan pemerintahan yang melibatkan secara langsung stekholder diluar institusi,

berorientasi konsensus, dan musyawarah dalam proses pengambilan keputusan kolektif, yang bertujuan untuk membuat atau melaksanakan kebijakan publik serta program-program publik (Ansell & Gash, 2007, dalam Setyoko 2011:15). Sementara, Mc Guire (2006) menjelaskan bahwa *collaborative governance* adalah konsep di dalam management pemerintahan sebagai proses fasilitasi dan pelaksanaan oleh berbagai institusi baik pemerintah, masyarakat, maupun *Non Governmental Organization* (NGO) yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah bersama yang tidak bisa diselesaikan oleh satu institusi pemerintah saja.

Perspektif lainnya dikemukakan oleh Chris Ansell dan Alison Gash (2008) yang mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan *collaborative governance* adalah sebuah tata kelola pemerintahan dimana institusi-institusi pemerintahan secara langsung melibatkan aktor di luar pemerintah (baik masyarakat/ komunitas, *Non Governmental Organization* (NGO), dan *private sector*) di dalam proses pengambilan keputusan formal, yang berorientasi pada kepentingan bersama. Dari perspektif ini menurut Chris Ansell dan Alison Gash (2008) ada beberapa kata kunci penting yang harus dicatat yaitu: (1) kerjasama diinisiasi oleh institusi pemerintahan, (2) adanya keterlibatan aktor non-pemerintah, (3) seluruh aktor terlibat dalam proses pengambilan kebijakan, (4) forum kerjasama diorganisir dan dirancang secara bersama, (5) tujuan dari forum kerjasama adalah

membuat keputusan bersama-sama, dan (6) fokus dari kerjasama adalah dalam pengambilan kebijakan dan tata kelola pemerintahan.

Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa *collaborative governance* merupakan suatu paradigma baru dalam pemerintahan dimana masyarakat, *sector business*, *Non Governmental Organization* (NGO) dan stakeholder lainnya dilibatkan di dalam proses pengambilan keputusan, pelaksanaan kenijakan, dan tata kelola pemerintah secara umum.

2. Pengertian Dana Pensiun

Secara umum dana pensiun merupakan semua program, peraturan atau ketentuan yang menjanjikan manfaat pensiun termasuk upaya-upaya penghimpunan dana untuk menyelenggarakan program pensiun (Frianto Pandia, 2005:121). Dana pensiun merupakan suatu badan hukum yang mengelola dan menjalankan manfaat pensiun, yang didirikan secara terpisah oleh instansi dengan mencadangkan dana untuk mengelola dana pensiun guna menjamin kesinambungan penghasilan pegawai setelah pensiun. Dana Pensiun menurut Keiso & Weygandt (2012) “*an arrangement whereby an employer provides benefit (payment) to employees after they retire for service they provide while they were working*”.

Pada prinsipnya dana pensiun merupakan suatu cara sederhana untuk memberikan manfaat kepada pegawai untuk mengurangi resiko-resiko yang akan dihadapi di masa yang akan datang, seperti resiko

kehilangan pekerjaan, lanjut usia, kecelakaan yang mengakibatkan cacat tubuh atau meninggal dunia. Resiko tersebut berpengaruh pada kelangsungan hidup mereka, karenanya untuk mengatasi kemungkinan resiko tersebut dibuatlah suatu usaha pencegahan antara lain dengan menyelenggarakan program pensiun (*pension plan*), yang bisa dikelola oleh suatu instansi pemerintah atau swasta.

Dana pensiun merupakan badan hukum yang mengelola dan menjalankan suatu program yang menjanjikan manfaat pensiun. Sebagai badan hukum, dana pensiun merupakan organisasi yang teratur dan dikelola oleh pengurusnya dan memiliki kekayaan sendiri terpisah dari kekayaan pengurunya dan memiliki tujuan tertentu (Abdul Kadir Muhammad dan Rilda Murniati, 2000: 147).

Penyelenggaraan suatu program pensiun, terutama dari sisi pemberi kerja, dapat dilihat dari dua aspek yaitu aspek ekonomis dan aspek sosial. Aspek ekonomis adalah usaha pemberi kerja untuk menarik atau mempertahankan pegawai instansi yang memiliki potensi, cerdas, terampil, dan produktif yang dapat diharapkan untuk mengembangkan instansi. Sedangkan, aspek sosial berkaitan dengan tanggung jawab sosial pemberi kerja, bukan saja kepada pegawainya akan tetapi juga kepada keluarganya pada saat pegawai tersebut tidak mampu lagi bekerja dan meninggal dunia (Dahlan Siamat, 2005: 704-705)

Dana pensiun atau *pension fund* sebenarnya merupakan suatu instansi atau pranata yang berasal dari sistem hukum Anglo-Amerika.

Banyak pengertian dana pensiun, namun berikut ini akan dikemukakan beberapa diantaranya, menurut David L. Scott (1998) *pension fund is a financial institution that controls assets and disburses income to people after they have retired from gainful employment*. Menurut Fahmi (2014:176) pengertian dana pensiun secara umum adalah sebuah keputusan yang dibuat untuk menyiapkan sejumlah dana atau membangun perencanaan keuangan agar dana tersebut dapat digunakan ketika pensiun dalam membiayai masa-masa pensiun. Sementara itu, Dana Pensiun menurut Pery, Donald & Evans (1983) yang dikutip oleh Siamat (2005:704) "*pension fund is an investment maintained by companies and other employers to pay the annual sum required under the business organization's pension scheme*".

Berdasarkan berbagai definisi diatas terlihat bahwa dana pensiun merupakan dana yang disimpan secara khusus dengan tujuan untuk memberikan manfaat kepada pegawai pada saat mencapai usia pensiun, meninggal dunia atau mengalami kecelakaan. Dana yang disimpan tersebut kemudian dikelola oleh suatu lembaga yang disebut *trust* sedangkan pengelolanya disebut *trustee* atau dapat pula dilakukan oleh perusahaan asuransi atau badan lain yang dibentuk secara khusus untuk mengelola dana tersebut.

3. Tujuan Dana Pensiun

Tujuan penyelenggaraan dan penerima pensiun dapat dilihat dari dua atau tiga pihak yang tertib. Jika hanya dua pihak berarti antara pemberi

kerja dan karyawannya sendiri. Sedangkan tiga pihak, yaitu pemberi kerja, karyawan dan Lembaga Pengelola Dana Pensiun, dimana kemudian masing-masing pihak memiliki tujuan tersendiri (Kasmir, 2013: 290-291).

a. Bagi Perusahaan atau pemberi kerja

Tujuan dana pensiun bagi perusahaan atau pemberi kerja, antara lain:

- 1) Memberikan penghargaan kepada karyawannya yang telah mengabdikan di perusahaan tersebut.
- 2) Agar di masa usia pensiun karyawan tersebut tetap dapat menikmati hasil yang diperoleh setelah bekerja di perusahaannya.
- 3) Memberikan rasa aman dari segi batiniah sehingga dapat menurunkan kinerja karyawan
- 4) Meningkatkan motivasi karyawan dalam melaksanakan tugas sehari-hari.
- 5) Meningkatkan citra atau image perusahaan di mata masyarakat dan pemerintah.
- 6) Kewajiban moral

b. Bagi Peserta atau Karyawan

Tujuan dana pensiun bagi peserta atau karyawan, antara lain:

- 1) Kepastian memperoleh penghasilan di masa yang akan datang sesudah masa pensiun
- 2) Memberikan rasa aman dan dapat meningkatkan motivasi untuk bekerja
- 3) Memberikan kompensasi yang lebih baik

c. Penyelenggara Dana Pensiun

Tujuan dana pensiun bagi penyelenggara dana pensiun, antara lain:

- 1) Mengelola dana pensiun untuk memperoleh keuntungan
- 2) Turut membantu dan mendukung program pemerintah
- 3) Sebagai bakti sosial terhadap peserta

Menurut Wahab (2001) maksud dan tujuan dibentuknya suatu dana pensiun dapat dilihat dari beberapa sisi, yaitu:

1. Sisi Pemberian Kerja, Dana Pensiun sebagai usaha untuk menarik atau mempertahankan karyawan perusahaan yang memiliki potensi, cerdas, terampil dan produktif yang diharapkan dapat meningkatkan atau mengembangkan perusahaan dan sebagai tanggung jawab moral dan sosial pemberi kerja kepada karyawan serta keluarganya pada saat karyawan tidak mampu lagi bekerja, pensiun atau meninggal dunia.
2. Sisi Karyawan, Dana pensiun adalah untuk memberikan rasa aman terhadap masa yang akan datang dalam arti tetap mempunyai penghasilan pada saat memasuki masa pensiun.
3. Sisi Pemerintah, dengan adanya dana pensiun maka akan mengurangi kerawanan sosial. Kondisi tersebut merupakan unsur yang sangat penting dalam menciptakan kestabilan negara.
4. Sisi Masyarakat, adanya dana pensiun merupakan salah satu lembaga pengumpulan dana yang bersumber dari iuran dan hasil pengembangan. Terbentuknya akumulasi dana yang bersumber dari dalam negeri tersebut

dapat membiayai pembangunan nasional dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

4. Pengaturan Dana Pensiun

Undang-Undang No. 11 Tahun 1992 tentang dana pensiun, program pensiun dengan pemberian dana diselenggarakan oleh pemberi kerja berdasarkan *Arbeidersfondsen Ordonantie* (*Staatsblad* tahun 1926 No. 377), yang merupakan peraturan pelaksanaan dari Pasal 1601 (s) bagian kedua KUHP. Ketentuan tersebut memungkinkan pembentukan dana bersama antara pemberi kerja dan karyawan, namun tidak memadai sebagai dasar hukum bagi penyelenggaraan program pensiun. Hal ini disebabkan tidak adanya ketentuan yang mengatur hal-hal mendasar dalam rangka pemenuhan hak dan kewajiban para pihak dalam penyelenggaraan program pensiun, serta mengenai pengelolaan, kepengurusan, pengawasan, dan sebagainya (Dahlan Siamat, 2005: 724). Salah satu dana pensiun yang ada di Indonesia adalah PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Perusahaan Persero, secara singkat disebut PT. Taspen (Persero) yang ditugaskan pemerintah mengelola dan menjalankan program pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil.

Pemerintah kemudian mengeluarkan Undang-Undang Dana Pensiun (UUDP) untuk lebih meningkatkan motivasi dan ketenangan kerja dalam rangka peningkatan produktivitas serta untuk memberikan daya guna yang optimal dalam penyelenggaraan program pensiun sesuai dengan fungsinya. Dalam penjelasan Undang-Undang Dana Pensiun (UUDP)

ditegaskan bahwa dalam rangka memelihara kesejahteraan, penghasilan pada hari tua perlu mendapat perhatian dan penanganan yang lebih berdaya guna dan berhasil guna.

Menurut Dahlan Siamat (2005:724) telah berkembang suatu bentuk tabungan masyarakat yang semakin banyak dikenal oleh pegawai, yaitu dana pensiun. Bentuk tabungan ini mempunyai ciri sebagai tabungan jangka panjang, yang bisa dinikmati hasilnya setelah pegawai yang bersangkutan pensiun.

Upaya pengembangan penyelenggaraan program pensiun selama ini telah didukung oleh pemerintah melalui peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan, yaitu dengan pemberian fasilitas penundaan pajak penghasilan sebagaimana tertulis dalam Pasal 4 ayat (3) huruf h Undang-Undang No. 7 tahun 1983 tentang perpajakan penghasilan yaitu “Iuran yang diterima atau diperoleh dana pensiun yang disetujui Menteri Keuangan, baik yang dibayar oleh pemberi kerja maupun oleh pegawai dan penghasilan dana pensiun serupa dari modal yang ditanamkan dalam bidang-bidang tertentu berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan tidak termasuk dari objek pajak”. Hal tersebut berguna juga untuk mengembangkan minat penyelenggaraan program pensiun tersebut terutama oleh pihak-pihak swasta guna pemberian kesejahteraan dan jaminan hidup hari tua kepada karyawan (Dahlan Siamat, 2005: 724).

Program pensiun selalu dituangkan dalam suatu perjanjian antara pemberi kerja dengan pegawainya. Perjanjian itu biasanya berbentuk suatu

peraturan yang disebut dengan peraturan dana pensiun, yang berlaku baik bagi pegawai maupun pemberi kerja. Di dalam peraturan tersebut, diatur semua hak dan kewajiban kedua belah pihak. Pada hakikatnya, peraturan dana pensiun ini bagian dari perjanjian kerja.

5. Fungsi Dana Pensiun

Menurut Imam Sudjono (1999: 35) Program pensiun mempunyai 3 fungsi, fungsi asuransi, fungsi tabungan, dan fungsi pensiun. Program pensiun memiliki fungsi asuransi karena memberikan jaminan kepada peserta untuk mengatasi resiko kehilangan pendapatan yang disebabkan oleh kematian atau usia pensiun. Program pensiun tabungan, karena selama masa kerja karyawan harus membayar iuran (seperti premi). Program pensiun memiliki fungsi pensiun, karena manfaat yang akan diterima oleh peserta dapat dilakukan secara berkala selama hidup, yaitu:

a. Fungsi Asuransi

Penyelenggaraan program pensiun mengandung azas kebersamaan sebagaimana program asuransi. Sebagai contoh, seorang peserta program pensiun mengalami cacat atau meninggal karena kecelakaan yang menyebabkan kehilangan pendapatan. Sebelum memasuki usia pensiun, kepada peserta tersebut akan diberikan manfaat sebesar yang dijanjikan atas beban dana pensiun.

b. Fungsi Tabungan

Lembaga keuangan dana pensiun bertugas untuk mengumpulkan dan mengembangkan dana, maka dana tersebut merupakan akumulasi

dari iuran peserta, kemudian iuran akan diperlakukan seperti tabungan. Selanjutnya dana yang terkumpul akan dikembangkan yang nantinya digunakan untuk membayar manfaat pensiun peserta, besarnya manfaat pensiun peserta tergantung pada:

- 1) Akumulasi dana yang telah disetor
- 2) Jangka waktu pesertaan
- 3) Hasil pengembangan dana yang terkumpul

Sebagai contoh, seorang peserta ingin mengakhiri kepesertaannya. Kepada peserta tersebut, diberikan sejumlah dana yang besarnya sama dengan iuran yang telah di setorkan kepada dana pensiun. Hal ini bertujuan untuk menjaga likuiditas dana pensiun dalam jangka panjang.

c. Fungsi Pensiun

Fungsi telah rujukan dari azas pokok penyelenggaraan program pensiun, yaitu azas penundaan manfaat pensiun. Azas penundaan manfaat pensiun artinya peserta akan diberikan jaminan kelangsungan pendapat dalam bentuk pembayaran secara berkala seumur hidup setelah pensiun. Ada 4 cara pembayaran manfaat pensiun, yaitu:

- 1) Pensiun normal, artinya pembayaran hak pensiun setelah mencapai usia pensiun normal perjanjian.
- 2) Pensiun dipercepat, artinya pembayaran hak pensiun minimal 10 tahun sebelum mencapai usia pensiun normal.

- 3) Pensiun ditunda, artinya pembayaran hak pensiun yang ditunda apabila berhenti bekerja minimal 3 tahun masa kepesertaan dan belum mencapai usia pensiun dipercepat.
- 4) Pensiun cacat, artinya pembayaran hak pensiun bagi yang menderita cacat total (tetap) akibat kecelakaan kerja (Imam Sudjono, 1999:37)

6. Jenis Dana Pensiun

Menurut Undang-Undang Dana Pensiun No. 11 Tahun 1992 tentang dana pensiun dapat digolongkan dalam 2 jenis yaitu:

a. Dana Pensiun Pemberi Kerja

Dana pensiun yang dibentuk oleh orang atau badan yang mempekerjakan karyawan, selaku pendiri, untuk menyelenggarakan program pensiun manfaat pasti bagi kepentingan sebagian atau seluruh karyawan sebagai peserta, dan yang menimbulkan kewajiban terhadap pemberi kerja.

Dengan demikian, adanya pensiun jenis ini disediakan langsung oleh pemberi kerja, pendirian dana pensiun pemberi kerja ini harus mendapatkan pengesahan dari Menteri Keuangan.

b. Dana Pensiun Lembaga Keuangan

Dana pensiun yang dibentuk oleh bank atau perusahaan asuransi jiwa untuk menyelenggarakan program pensiun pasti baik perorangan, karyawan maupun pekerja mandiri yang terpisah dari Dana Pensiun Pemberi Kerja bagi karyawan bank atau perusahaan asuransi jiwa yang bersangkutan.

7. Tata Kelola Dana Pensiun

7.1 Pengertian Tata Kelola Dana Pensiun

Tata kelola dana pensiun adalah suatu proses dan struktur yang digunakan oleh dana pensiun untuk pencapaian tujuan penyelenggaraan program pensiun dengan memperhatikan kepentingan setiap pihak yang berkaitan didalam penyelenggaraan dana pensiun, berlandaskan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan praktik yang berlaku umum. Dalam rangka penerapan tata kelola dana pensiun, diperlukan komitmen pengurus untuk mengelola dana secara hati-hati dan meminimalisir terjadinya moral hazard dari pihak-pihak tertentu yang berdampak buruk pada pengembangan dana peserta (Otoritas Jasa Keuangan RI, 2016: 4).

Penerapan tata kelola yang baik diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengelolaan dana pensiun yang efisien dan efektif dalam rangka kesejahteraan peserta, meningkatkan kontribusi serta efektivitas pelaksanaan fungsi dan peranan dana pensiun dalam peningkatan perekonomian dan pembangunan nasional; mencegah dan mengurangi kemungkinan terjadinya benturan kepentingan yang merugikan bagi dana pensiun; menciptakan situasi dana pensiun yang kondusif; meningkatkan profesionalitas pengelola dan pengawasan dana pensiun; memberi pedoman bagi dewan pengawas, Pengurus, dan Karyawan dana pensiun dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai kewenangan masing-masing; dan menjadi salah satu tolak ukur penerapan kinerja pengurus.

Untuk mewujudkan tata kelola dana pensiun yang baik (*good pension fund governance*), minimal diperlukan 2 kondisi yaitu:

1. Masing-masing pihak (stakeholder) utamanya yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan dana pensiun yaitu: Pendiri, Mitra Pendiri, Dewan Pengawas, Pengurus, dan Peserta harus tahu dimana posisi masing-masing, dan harus memahami dengan seksama dan melaksanakan tugas, wewenang, kewajiban, hak dan tanggung jawab masing-masing harus bertanggung jawab.
2. Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan secara murni dan konsekuen berikut adalah tugas pokok, wewenang, kewajiban, hak dan tanggung jawab Pendiri, Mitra Pendiri, Dewan Pengawas, Pengurus, dan Peserta dana pensiun pemberi kerja serta sistem pelaporan informasi. Pengelola dana pensiun oleh Pengurus kepada Departemen Keuangan, pendiri, Dewan Pengawasan dan peserta dalam rangka pelaksanaan prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, indenpendensi dan fairness tersebut.

Prinsip-prinsip tata kelola dana pensiun yang baik tersebut, secara substansi tidak berbeda dengan pengaturan yang ditetapkan oleh Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG). Hal ini karena pedoman tata kelola dana pensiun disusun dengan menggunakan format yang dikeluarkan oleh Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG) yang mengaturnya secara umum disesuaikan dengan kegiatan Dana Pensiun

Pemberian Kerja. Prinsip-prinsip tata kelola dana pensiun dapat diuraikan secara garis besar sebagai berikut:

- a) *Transparansi (Transparency)*, yaitu keterbukaan informasi baik dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam mengungkapkan informasi material dan relevan. Efek terpenting dari dilaksanakannya prinsip transparansi ini adalah terhindarnya benturan kepentingan (*conflict of interest*) berbagai pihak dalam manajemen.
- b) *Akuntabilitas (Accountability)*, yaitu kejelasan fungsi, struktur, sistem dan pertanggungjawaban organ lembaga sehingga pengelolaan lembaga dapat terlaksana dengan baik. Dengan terlaksananya prinsip ini, lembaga akan terhindar dari konflik atau benturan kepentingan peran.
- c) *Responsibilitas (Responsibility)*, yaitu kesesuaian atau kepatuhan di dalam pengelolaan lembaga terhadap prinsip korporasi yang sehat serta peraturan perundangan yang berlaku, termasuk yang diberkaitan dengan masalah pajak, kesehatan/keselamatan kerja, dan standar penggajian.
- d) *Independensi (Independency)*, prinsip ini menghindari terjadinya dominasi oleh pihak manapun dan tidak terpengaruh oleh kepentingan sepihak serta bebas dari benturan kepentingan. Jajaran dana pensiun melaksanakan fungsinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tidak saling mendominasi atau melempar tanggung jawab antara satu dengan yang lainnya sehingga terjadi *check and balance*.

- e) Kesetaraan dan Kewajaran (*Fairness*), yaitu secara sederhana dapat didefinisikan sebagai perlakuan yang adil dan setara didalam memenuhi hak-hak stakeholder yang timbul berdasarkan perjanjian serta peraturan perundangan yang berlaku.

(Peraturan Otoritas Jasa Keuangan RI, 2016: 10-11).

7.2 Investasi Dana Pensiun

Investasi menurut Peraturan Menteri Keuangan No. 2959/LK/1995 tanggal 23 Mei 1995 adalah bagian kekayaan dari aktiva dana pensiun yang digunakan untuk meningkatkan kekayaan melalui investasi yang dimaksud untuk memenuhi kewajiban dana pensiun dalam membayar manfaat pensiun.

Jenis investasi dana pensiun yang ditetapkan oleh keputusan Menteri Keuangan RI No. 78/KMK.017/1994 dan peraturan Menteri Keuangan RI No. 93/KMK.017/1997 antara lain:

- a. Deposito berjangka dan sertifikat deposito pada bank sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan.
- b. Saham, obligasi dan surat berharga lainnya yang tercantum dalam bursa efek Indonesia.
- c. Surat berharga pasar uang yang diterbitkan badan hukum yang didirikan berdasarkan hukum Indonesia.
- d. Tanah dan bangunan di Indonesia.

- e. Penempatan langsung pada saham atau surat pengakuan hutang berjangka waktu lebih dari satu tahun yang diterbitkan oleh badan hukum yang didirikan berdasarkan hukum Indonesia.
- f. Saham atau unit penyertaan danareksa, sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1995 tentang pasar modal.

Pembatasan dana pensiun menurut keputusan Menteri Keuangan RI No. 78/KMK.017/1995 adalah:

- a. Investasi pada satu pihak maksimum 10% dari jumlah investasi dana pensiun.
- b. Surat berhargadi pasar uang berkriteria:
 - 1) Yang diterbitkan oleh badan hukum bukan pendiri, mitra pendiri, dari dana pensiun yang bersangkutan.
 - 2) Yang diterbitkan oleh badan hukum yang tidak terafiliasi dengan pendiri dan mitra pendiri dari dana pensiun yang bersangkutan.
 - 3) Penyertaan langsung pada Bank maksimum 20% dari jumlahh investasi.
- c. Tanah dan Bangunan berkriteria
 - 1) Tanah yang sudah mulai bangun dan bangunan sudah dibangun
 - 2) Maksimum penempatan 15% dari jumlah investasi dana pensiun
- d. Penempatan pada badan usaha yang memperoleh laba besar atau sama dengan 50% dari jumlah investasi keuangan.

Investasi dari semua dana pensiun mengacu pada ketentuan Undang-Undang No. 11 tahun 1992 dan keputusan Menteri Keuangan No 231/KMK.017/1993, yang menerangkan bahwa:

- a. Penempatan dana harus berdasarkan arahan investasi pendiri dan ketentuan pendiri.
- b. Pengelola dana dapat dilakukan lembaga keuangan atas persetujuan pendiri dan dewan pengawasan.
- c. Kekayaan dana pensiun harus pada penerima titipan atas persetujuan pendiri.
- d. Dana tidak boleh diinvestasikan atau dipinjamkan langsung atau langsung pada:
 - 1) Surat berharga yang diterbitkan
 - 2) Tanah dan bangunan yang dimiliki dan digunakan oleh:
 - a. Pengurus, pendiri, mitra pendiri atau penerima titipan.
 - b. Badan usaha yang lebih dari 25% dimiliki oleh pendiri atau pengurus.
 - c. Pejabat atau direktur dari badan hukum.

B. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Konsepsi pelayanan administrasi pemerintah sering digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari pelayanan perijinan dan pelayanan umum, serta pelayanan publik. Istilah tersebut digunakan sebagai terjemahan dari *public service*. Hal ini terdapat didalam dokumen-dokumen pemerintah sebagaimana dipakai oleh Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara. Secara konseptual pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk

memenuhi kebutuhan warga negara yang membutuhkan pelayanan publik (Subarsono, 2006:136).

Pelayanan publik juga diartikan sebagai “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah disepakati.” (Litjan Poltak Sinambela dkk, 2011:5). Pelayanan publik tidak terlepas dari namanya pemerintah, pemerintah memiliki fungsi yang sangat berpengaruh pada tingkat pelayanan publik. Ada beberapa kriteria yang dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik yaitu Kriteria pertama adalah barang dan jasa yang memiliki ekstemalitas tinggi; dan kriteria kedua yaitu tujuan dari penyediaan barang dan jasa (Dwiyanto, 2011:18).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa 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.

Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh

penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Supriatna (2000:140), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang dilakukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pihak lain disini merupakan suatu organisasi atau perusahaan milik pemerintah/swasta yang memiliki kewajiban dalam suatu proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan. Sedangkan menurut Kurniawan dan Najib (2008:56) Pelayanan publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut.

Pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan. Adapun menurut Mahmudi (2005:229), bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (aparatur negara) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pengertian dari beberapa definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan

publik juga merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil (PNS).

2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, evaluasi pelayanan publik, serta pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam kaitannya dengan pola pelayanan, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan adanya empat pola pelayanan, yaitu:

- a) Fungsional, pola pelayanan publik ini diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b) Terpusat, pola pelayanan ini diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- c) Terpadu, pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu terpadu satu atap dan terpadu satu pintu.
- d) Gugus tugas, petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.

Selain pola pelayanan sebagaimana yang telah disebutkan di atas, instansi yang melakukan pelayanan tersebut di atas, instansi yang

melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik.

3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Pelayanan prima tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Bab 2 tentang pedoman standar pelayanan menyatakan bahwa “standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.

Pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan, estetika dan sebagainya. Secara strategik kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat (*meet the needs of customers*) (Sinambela, 2014:6).

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya mematuhi variabel pelayanan prima

seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik. Variabel yang dimaksud sebagai berikut:

1. Pemerintah yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
5. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asa pelayanan masyarakat
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka (Wardani, 2015).

Adapun kualitas pelayanan ditentukan pula oleh Komponen Standar Pelayanan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi Persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu pelayanan; biaya/tarif; produk pelayanan; dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi Dasar hukum; sarana dan prasarana; kompensasi pelaksana; pengawasan

internal; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan evaluasi kinerja pelaksana

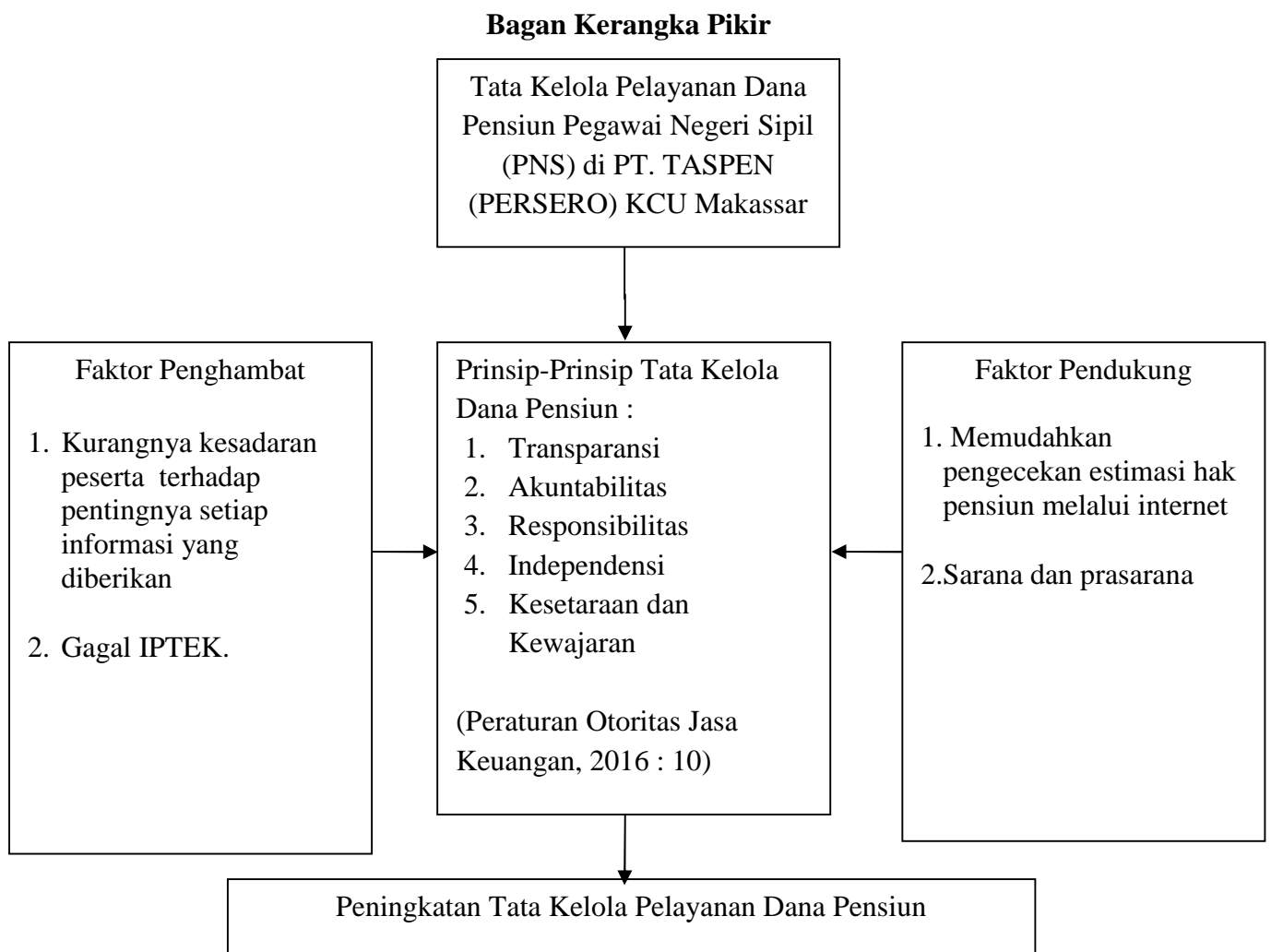
Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah pemerintah sebagai abdi masyarakat yang berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan prima. Adapun standar pelayanan prima yang dianjurkan dalam pelayanan publik yaitu pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

C. Kerangka Pikir

Tata kelola pelayanan dana pensiun biasanya dilakukan atas dasar untuk pencapaian tujuan penyelenggaraan program pensiun dengan memperhatikan kepentingan setiap pihak yang berkaitan didalam penyelenggaraan dana pensiun. Seperti halnya tata kelola pelayanan dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar dalam pemberiaan anggarannya masih melalui skema yang dibuat oleh pemerintah yang dimana saat ini skema yang digunakan yakni *Pay As You Go* akan diubah menjadi *Fully Funded* sehingga TASPEN menggunakan sistem *pay as you go* yakni tunjangan pensiun yang diterima sebagian besar disumbang melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan sebagian kecil dari iuran yang disetor ketika masih aktif bekerja. Dalam tata kelola pelayanan dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT.

Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar, dimana indikator prinsip-prinsip tata kelola dana pensiun terdiri dari 5 yaitu Transparansi; Akuntabilitas; Responsibilitas; Independensi; Kesetaraan dan Kewajaran (Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan RI, 2016: 10-11).

Berdasarkan latar belakang dan teori-teori maka kerangka pemikiran teoritik pada penelitian ini dapat dijelaskan pada bagan berikut ini dengan melihat beberapa indikator tata kelola dalam pelayanan dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS).



(gambar2.1: Kerangka Pikir)

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini memfokuskan pada Tata Kelola Pelayanan Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar.

E. Deskriptif Fokus Penelitian

Tata kelola pelayanan merupakan tingkat kondisi baik atau buruknya pelayanan yang diberikan oleh pihak TASPEN dalam hal memberikan fasilitas pelayanan dalam penyimpanan tabungan dana pensiun oleh karena itu diharapkan memberikan kesan yang menarik setiap waktu. Penelitian ini terdapat variabel yang menjadi sasaran penelitian yaitu:

1. Transparansi

Prinsip transparansi ini menghendaki PT. Taspen (Persero) KCU Makassar dalam pelayanan Dana Pensiun harus menerapkan keterbukaan dan transparansi dalam semua informasi yang bersifat materil dan relevan mengenai dana pensiun secara tepat waktu, memadai, jelas, dan dapat dipercaya.

2. Akuntabilitas

Prinsip akuntabilitas, PT. Taspen (Persero) KCU Makassar dalam pelayanan Dana Pensiun harus menetapkan secara tertulis dan jelas mengenai fungsi, pelaksanaan, dan pertanggungjawaban Dana Pensiun sesuai dengan arah dan tujuan pendirian Dana Pensiun.

3. Responsibilitas

Prinsip responsibilitas menunjukkan bahwa PT. Taspen (Persero) KCU Makassar dalam pelayanan Dana Pensiun mempunyai tanggungjawab terhadap Peserta dan Pendiri/Pemberi Kerja serta mentaati aturan atau ketentuan demi menjamin kesinambungan pembayaran manfaat pensiun.

4. Independensi

Prinsip independensi mencerminkan bahwa PT. Taspen (Persero) KCU Makassar dalam pelayanan Dana Pensiun dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari setiap pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan praktik yang berlaku umum/sehat.

5. Kesetaraan dan Kewajaran

Prinsip ini, PT. Taspen (Persero) KCU Makassar dalam pelayanan Dana Pensiun senantiasa memenuhi kepentingan seluruh pihak terkait dengan memperhatikan asas perlakuan yang setara dan asas manfaat yang wajar serta mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Berdasarkan judul penelitian "Tata Kelola Pelayanan Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) di Kantor Cabang Utama Makassar" penelitian ini dilaksanakan dari tanggal 11 Agustus 2018 hingga 11 Oktober 2018 di wilayah Kota Makassar, khususnya di lingkup PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar dikarenakan didalam tata kelola dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar masih terdapat beberapa kekurangan yang harus dibenahi dari persoalan teknis dan persoalan lainnya, agar tata kelola pelayanan dana pensiun yang diinginkan terwujud dengan semestinya.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah tipe penelitian kualitatif yaitu untuk menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami seperti apa Tata Kelola Pelayanan Dana Pensiun di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar dalam mendukung Tata Kelola Pelayanan Dana Pensiun yang baik.

2. Tipe Penelitian

Penelitian menggunakan tipe fenomenologi yaitu memberikan gambaran fenomena dan gambaran seperti apa Tata Kelola Pelayanan Dana Pensiun di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar dalam mendukung Tata Kelola Pelayanan Dana Pensiun yang baik.

C. Sumber Data

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama), sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Dengan penjelasan lebih lanjut sebagai berikut:

a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari para informan di Kantor PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar baik melalui pengamatan dan wawancara seperti mengamati langsung proses administratif yang berjalan dan mengamati sejauh mana respon para pegawai dalam memberikan pelayanan.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pencatatan dokumen-dokumen (arsip) pada Kantor PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar seperti Peraturan tertulis, keadaan personalisasi, fungsi dan tugas setiap seksi, keadaan fisik kantor, sarana dan prasarana

kerja dan data lain seperti data-data mengenai Kantor PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar.

D. Informan Penelitian

Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan informan penelitian ini. *Purposive sampling* adalah penentuan informan yang bukan berdasarkan atas strata, kedudukan pedoman atau tempat namun berdasarkan pada keberadaan tujuan dan pertimbangan tertentu yang tetap berhubungan dengan permasalahan penelitian ini. Sesuai dengan kebutuhan dari peneliti terkait dengan gambaran hingga tata kelola pelayanan dana pensiun di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar, maka informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Data Informan Peneliti

NO	Nama Informan	Inisial	Jabatan/Status	Ket
1	Bapak Imam Haryono	IH	Plt. Kepala Cabang Utama PT. Taspen (Persero) KCU Makassar	1
2	Ibu Fatmawati M	FM	Anggota Kasie. SDM PT. Taspen (Persero) KCU Makassar	1
3	Bapak Muhammad Ra'uf	MR	Peserta Pensiun	1
4	Ibu Hasniati Said	HS	Peserta Aktif	1
5	Bapak H. Abd. Rahman Dg. Rurung	AR	Peserta Pensiun	1
Jumlah Informan			5 Orang	

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yang menggunakan metode kualitatif ini adalah sebagai berikut:

- a. Observation (pengamatan), yaitu melakukan pengamatan dan pencatatan langsung secara sistematis terhadap keadaan yang terjadi pada Kantor PT. Taspen (Persero) KCU Makassar. Seperti mengamati langsung proses administratif yang berjalan dan mengamatai sejauh mana respon para pegawai didalam berkegiatan.
- b. Interview (wawancara), yaitu melakukan pengumpulan data melalui wawancara dan tatap muka langsung dengan informan yang sesuai dengan kebutuhan dan berasal dari Kantor PT. Taspen (Persero) KCU Makassar.
- c. Documentation (dokumentasi), yaitu pengumpulan data berdasarkan dokumen-dokumen dan laporan tertulis lainnya (data sekunder) yang ada hubungannya dengan penelitian ini, seperti data mengenai PT. Taspen (Persero) KCU Makassar maupun yang berkaitan dengan tata kelola pelayanan dana pensiun

F. Teknik Analisis Data

Keseluruhan data dan bahan hukum yang diperoleh melalui proses analisis pengumpulan data, selanjutnya dilakukan proses reduksi data, penyajian data, kemudian menarik kesimpulan (Miles dan Huberman, 2007: 16).

- a. Reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Proses Reduksi Data adalah merupakan suatu proses pemilihan data penyederhanaan, pengabstrakan data dan transformasi kasar yang manual dari catatan-catatan di lapangan.
- b. Penyajian Data adalah merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan dengan melihat penyajian-penyajian kita akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan yang harus dilakukan.
- c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah memulai mencari data dengan mencari arti benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin alur sebab akibat dan proposisi

Laporan penelitian kualitatif dikatakan ilmiah jika persyaratan validitas, reliabilitas dan objektivitasnya sudah terpenuhi. Oleh sebab itu selama proses analisis hal-hal tersebut selalu mendapat perhatian.

G. Pengabsahan Data

Pengabsahan data ialah bentuk batasan berkaitan suatu kepastian, bahwa yang berukuran benar-benar merupakan variabel yang ingin diukur (Azhari, 2011). Keabsahan ini juga dapat dicapai dengan proses pengumpulan data yang cepat. Salah satu caranya adalah dengan proses triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah membandingkan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Teknik data untuk memperoleh data informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicetak dengan observasi, dokumentasi atau kuesioner.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu digunakan untuk validitas data yang berkaitan dengan pengecekan berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Perubahan suatu proses dan perilaku manusia mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Untuk mendapatkan data yang sah melalui observasi penelitian perlu diadakan pengamatan tidak hanya satu kali pengamatan saja.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambar Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Makassar

Kota Makassar terletak di Pesisir Pantai Barat bagian selatan Provinsi Sulawesi Selatan, pada titik koordinat 119^o, 18', 27", 97" Bujur Timur dan 5', 8', 6', 19" Lintang Selatan dengan luas wilayah sebesar 175,77 km² yang meliputi 14 kecamatan.

Secara administratif Kota Makassar mempunyai batas-batas wilayah yaitu:

- 1) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Gowa
- 2) Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Pangkajene kepulauan
- 3) Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Maros
- 4) Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Makassar.

Topografi pada umumnya berupa daerah pantai, letak ketinggian Kota Makassar berkisar 0,5-10 meter dari permukaan laut. Kota Makassar memiliki luas wilayah 175,77 km² yang terbagi kedalam 14 kecamatan dan 143 kelurahan. Selain memiliki wilayah daratan, Kota Makassar juga memiliki wilayah kepulauan yang dapat dilihat sepanjang garis pantai Kota Makassar. Adapun pulau-pulau di wilayahnya merupakan bagian dari dua Kecamatan yaitu Kecamatan Ujung Pandang dan Ujung Tanah. Pulau-pulau ini merupakan gugusan pulau-pulau karang sebanyak 12 pulau, bagian dari gugusan pulau-pulau Sangkarang, atau disebut juga pulau-pulau Pabbiring

atau lebih dikenal dengan nama Kepulauan Spermonde. Pulau-pulau tersebut adalah Pulau Lanjutan (terjauh), Pulau Langkai, Pulau Lumu-Lumu, Pulau Bone Tambung, Pulau Kodingareng, Pulau Barrang Lompo, Pulau Barrang Caddi, Pulau Kodingareng Keke, Pulau Samalona, Pulau Gusung, dan Pulau Khayangan.

2. Kondisi Penduduk

Penduduk Kota Makassar berdasarkan proyeksi penduduk tahun 2016 sebanyak 1.469.601 jiwa yang terdiri atas 727.314 jiwa penduduk laki-laki dan 742.287 jiwa penduduk perempuan. Dibandingkan dengan proyeksi jumlah penduduk tahun 2015 tercatat sebanyak 1.429.242 jiwa. Sementara itu besarnya komposisi penduduk menurut jenis kelamin dapat ditunjukkan dengan rasio jenis kelamin, rasio jenis kelamin penduduk Kota Makassar yaitu sekitar 92,17 persen, yang berarti setiap 100 penduduk wanita terdapat 92 penduduk laki-laki.

Penyebaran penduduk Kota Makassar dirinci menurut kecamatan, menunjukkan bahwasanya penduduk masih terkonsentrasi diwilayah Kecamatan Biringkanaya yaitu sebanyak 202.520 jiwa atau sekitar 13,78 persen, Kecamatan Tamalate yaitu sebanyak 194.493 jiwa atau sekitar 13,23 persen dari total penduduk, Kecamatan Rappocini sebanyak 164.563 jiwa atau sekitar 11,19 persen, Kecamatan Panakukang sebanyak 147.783 jiwa atau sekitar 10,05 persen, sedangkan yang paling rendah adalah Kecamatan Ujung Pandang sebanyak 28.497 jiwa atau sekitar 1,93 persen. Ditinjau dari kepadatan penduduk Kecamatan Makassar adalah terpadat yaitu 33.390 jiwa

per km persegi, disusul Kecamatan Mariso sebanyak 30.457 jiwa per km persegi, Kecamatan Bontola sebanyak 8.009 jiwa per km persegi.

Wilayah-wilayah yang kepadatan penduduknya masih rendah tersebut masih memungkinkan untuk pengembangan daerah pemukiman terutama di tiga Kecamatan yaitu Biringkanaya, Tamalanrea dan Manggala.

Untuk jumlah penduduk di Kota Makassar dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kota Makassar Menurut Kecamatan Tahun 2016

Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
Mariso	29.856	29.436	59.292
Mamajang	29.884	31.123	61.007
Tamalate	96.516	97.977	194.493
Rappocini	79.660	84.903	164.563
Makassar	42.048	42.710	84.758
Ujung Pandang	13.453	15.044	28.497
Wajo	15.164	15.769	30.933
Bontoala	27.579	28.957	56.536
Ujung Tanah	24.794	24.429	49.223
Tallo	69.739	69.428	139.167
Panakkukang	73.114	74.669	147.783
Manggala	69.541	69.118	138.659
Biringkanaya	100.978	101.542	202.520
Tamalanrea	54.988	57.182	112.170
Jumlah	727.314	742.287	1.469.601

Sumber : Makassar Dalam Angka 2016, BPS (data diolah)

3. Gambaran Umum PT. Taspen (Persero) KCU Makassar

PT. Taspen (Persero) didirikan pada tanggal 17 April 1963 berdasarkan peraturan Pemerintah No. 15 tahun 1963. Kemudian status hukum PT. Taspen disesuaikan menjadi Perum Taspen berdasarkan Menteri Keuangan No. 794/IV/11/1970 tanggal 18 November 1970. Selanjutnya dengan PP No. 26 Tahun 1981 Perum Taspen diubah bentuknya menjadi PT. Taspen (Persero) sebagai lembaga bisnis dengan mengelola dana yang dipercayakan kepada Taspen dalam berbagai bentuk investasi guna membiayai roda operasinya sekaligus untuk mengamankan dana tersebut bagi kepentingan pembayaran pensiun dan tabungan hari tua PNS.

PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar yang beroperasi sejak tahun 1990 semakin mantap dalam memposisikan dirinya sebagai bagian dari perusahaan Pengelolaan Dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua, hal ini dengan terbitnya Peraturan Pemerintah No. 70 Tahun 2015 dan diperbaharui Peraturan Pemerintah No. 66 Tahun 2017 tentang Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM) bagi Aparatur Sipil Negara (ASN).

PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar secara terus menerus meningkatkan pelayanan, hal ini dengan diwujudkan dengan Peningkatan Layanan Proaktif, yaitu: Layanan Klim 1 Jam, Layanan Klim Otomatis, Mitra layanan, Service Point dan Layan Mobil Taspen (Mobtas). Untuk Layanan Mobil Taspen (Mobtas) beroperasi pada 15 Pemerintah di Wilayah Kerja PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar

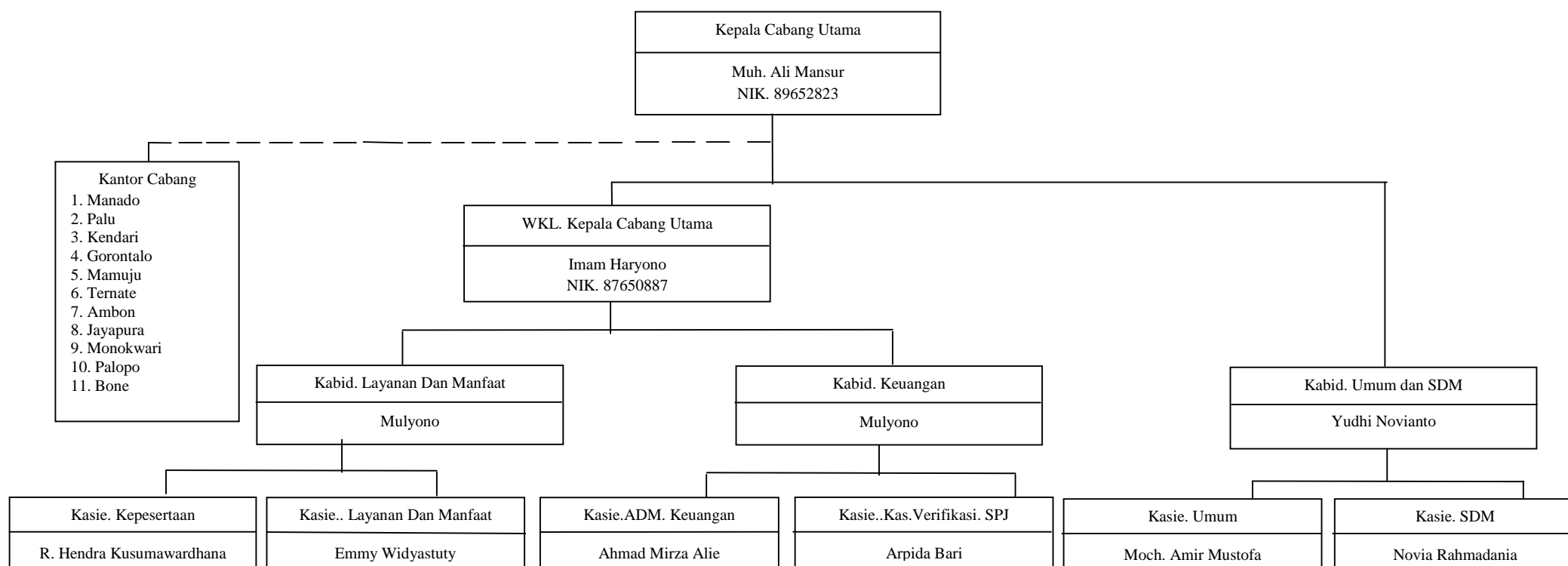
yaitu: Maros, Provinsi Sulawesi Selatan, Makassar, Gowa, Takalar, Jeneponto, Bantaeng, Bulukumba, Sidrap, Enrekang, Pinrang, Pare-Pare, Barru, Pangkep dan Selayar, mobil taspen tersebut datang secara rutin setiap bulannya.

Adapun tujuan didirikannya PT. Taspen (Persero) adalah untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai negeri, khususnya pada saat mencapai usia pensiun. Selain kepada PNS, PT. Taspen (Persero) juga melakukan pembayaran pensiun bagi penerima Pensiun Pejabat Negara, penerima tunjangan Perintis Kemerdekaan, penerima Tunjangan Veteran, penerima Uang Tunggu dan penerima pensiun Anggota TNI/POLRI.

a) Struktur Organisasi PT. Taspen (Persero) KCU Makassar

STRUKTUR ORGANISASI PT. TASPEN (PERSERO)

KANTOR CABANG UTAMA MAKASSAR



1. Aluizatulo Gulo
2. Mega Syahrial
3. Rofiohi Amalia
4. Irfan Fajrin
5. Amrinaldi
6. Asiah

1. Nurlia
2. Marwiah
3. Arselina. S
4. Suci
5. Anggita
6. Hadria
7. Auna Rosmala
8. Sari Ristiyanti
9. Marie Ariesta. K
10. Chita Ryani
11. Ummi Kulsum
12. Lasmadi
13. Farhan Nazir

1. Ardiningsih R
2. Bella Octavia. M
3. Budiman

1. Maritha
2. Minar Siahaan
3. Sangu
4. Ayu Sartika
5. Santy Octavianty
6. Andi Musliha
7. Muh. Aqsar

1. Harsan
2. Abdul Hafid
3. Armeinsyah
4. Dimas Eko
5. M. As'ad Abdulla

1. Fatmawati M

b) Job Description PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar**b. 1 Kepala Kantor Cabang Utama Makassar**

- 1) Koordinasi dan pembinaan yang dapat mendukung mutu pelayanan demi kepuasan peserta dan karyawan untuk Kantor Cabang Utama dan Kantor Cabang di wilayahnya, yang meliputi: pengelolaan sistem dan teknologi informasi, pelayanan, keuangan, audit mutu internal, dan SDM dan umum.
- 2) Pencapaian kinerja Kantor Cabang Utama dan Kantor Cabang di wilayahnya
- 3) Penagihan iuran PNSPID (PFK), dan pengendalian kolektibilitas iuran/premi KCU/ KC
- 4) Pemuktahiran dan rekonsiliasi data peserta serta pencetakan kartu peserta THT dan pensiun
- 5) Sosialisasi peningkatan citra perusahaan di mata masyarakat dan pengelolaan keterlanjuran bayar termasuk pengurusan sampai ke BUPLN dan penagih saldo uang pensiun (SUP)
- 6) Pengelolaan kas dan perpajakan Kantor Cabang dan evaluasi kinerja mitra bayar pensiun
- 7) Pembinaan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) di unit kerjanya
- 8) Penyusunan laporan, RKA, pOA dan evaluasi SOP unit Penyesuaian tindak lanjut temuan audit internal dan eksternal di lingkungan unit kerjanya

b. 2 Wakil Kepala Kantor Cabang

- 1) Perencanaan dan pengendalian kegiatan KCU
- 2) Pengelolaan kegiatan operasional KCU
- 3) Penyelenggaraan tugas yang dapat mendukung mutu pelayanan demi kepuasan peserta untuk KCU, meliputi: tinjauan manajemen, audit mutu internal, tindakan koreksi dan pencegahan, kontrol dokumen dalam data, teknik statistik, pengendalian catatan mutu SDM dan umum
- 4) Pemuktahiran dan rekonsiliasi data peserta
- 5) Sosialisasi dan koordinasi dengan Lembaga pemerintah dan organisasi kemasyarakatan untuk peningkatan pelayanan.

b. 3 Kepala Bidang Pelayanan

- 1) Perencanaan dan koordinasi pelaksanaan kegiatan pelayanan
- 2) Pengelolaan kegiatan pengumpulan, pengolahan dan penyajian data peserta program TASPEN
- 3) Sosialisasi dan koordinasi dengan Lembaga Pemerintah dan organisasi kemasyarakatan (PWRI, LVRI dan Pepabri) untuk peningkatan pelayanan yang melebihi harapan peserta
- 4) Persetujuan atas keabsahan dan pembayaran manfaat klaim yang diajukan
- 5) Pemuktahiran dan rekonsiliasi data peserta
- 6) Pencetakan kartu/ peserta THT dan pensiun
- 7) Pencetakan saldo *individual account*
- 8) Evaluasi pelayanan oleh mitra bayar

- 9) Pengelolaan arsip data peserta (Dosir)
 - 10) Penetapan besarnya tagihan premi peserta program TASPEN
 - 11) Pengelolaan kegiatan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, verifikasi dan pelaporan kepada Wakil Kepala Kantor Cabang Utama
 - 12) Tindak lanjut terhadap keluhan pelayanan yang diterima dengan tindakan koreksi dan pencegahan guna memperbaiki mutu pelayanan
- b. 4 Kepala Seksi Administrasi Data Peserta
- 1) Administrasi, pemeliharaan dan mutasi data peserta program TASPEN
 - 2) Kolektibilitas data dengan pengelolaan SPTB yang *up to date*, rekonsiliasi data iuran dan tindakan lanjut selisih rekonsiliasi
 - 3) Posting dan cetak *individual account* serta pencetakan Dapem
 - 4) Koordinasi pengiriman/ pengiriman data ke/ dari Kantor Pusat dan antar KC atau intansi terkait
 - 5) Analisis dan pengendalian data peserta Program TASPEN
 - 6) Penyelenggaraan kegiatan pertanggung jawaban dari calon peserta Program TASPEN
 - 7) Penyusunan laporan sub bagian unit kerja dan penyusunan RKA, POA dan evaluasi SOP sub bagian unit kerja
 - 8) Penyelesaian tindak lanjut temuan audit internal dan eksternal di lingkungan sub bagian unit kerjanya
 - 9) Pembinaan dari peningkatan mutu karyawan di lingkungan sub bagian unit kerjanya

b. 5 Kepala Seksi Penetapan Klaim

- 1) Penyelenggaraan perhitungan iuran peserta sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 2) Penetapan besarnya klaim manfaat Program TASPEN
- 3) Pengesahan kebenaran pengajuan klaim manfaat program TASPEN
- 4) Perhitungan Rapel, kekurangan iuran dan tindak lanjut hutang klaim
- 5) Penagihan Pensiun Terlanjur dan Pengelolaan DAPEM
- 6) Monitoring KP2 dan tujuan *on the spot* untuk keakuratan data pensiun
- 7) Pengelolaan pelayanan SCSUUL dengan prosedur yang ditetapkan, verifikasi dan pelaporan kepada Manamanajen

b. 6 Kepala Bidang Keuangan

- 1) Perencanaan dan pengendalian fungsi-fungsi keuangan di Kantor Cabang Utama (KCU)
- 2) Perencanaan dan pengendalian anggaran di KCU
- 3) Pengelolaan perpajakan dan otorisasi pencairan anggaran
- 4) Penyelenggaraan kegiatan akuntansi dan penyusunan Laporan Keuangan KCU
- 5) Penyelenggaraan kegiatan manajemen kas KCU dan penyelenggaraan kegiatan verifikasi SPJ2P
- 6) Manajemen arsip, koordinasi dan penyelenggaraan kegiatan arsip keuangan (vouer klaim voucer umum berkas SPJ2P)

- 7) Pengelolaan keterlanjuran bayar dan penagihan saldo uang pensiun (SUP) dan biaya kompensasi mitra bayar
 - 8) Penyusunan Laporan bagian unit kerja
 - 9) Penyusunan RKA, POA dan evaluasi SOP bagian unit kerja
- b. 7 Kepala Seksi Kas
- 1) Perencanaan dan pengendalian anggaran Kantor Cabang Utama (KCU)
 - 2) Perencanaan dan pengendalian penerimaan dan pengeluaran (*cash flow*) KCU
 - 3) Penerimaan dan pembayaran atas perintah Kepala Bidang Keuangan
 - 4) Penyimpanan uang dan surat-surat berharga
 - 5) Pembayaran dari verifikasi pajak
 - 6) Rekonsiliasi bank, giro pos dan monitoring penerimaan premi
 - 7) Penyusunan laporan sub bagian unit kerja
 - 8) Penyusunan RKA, POA dan evaluasi SOP sub bagian unit kerja
- b. 8 Kepala Administrasi Keuangan dan Verifikasi SPJP
- 1) Penyusunan Laporan Keuangan dan Laporan Manajemen Keuangan KCU
 - 2) Penyelenggaraan rekonsiliasi aktiva tetap Kantor Cabang Utama (KCU)
 - 3) Kajian dan analisis Laporan Keuangan KCU
 - 4) Pengendalian piutang premi
 - 5) Kolektibilitas SSBI dan rekap premi
 - 6) Manajemen arsip, koordinasi dan penyelenggaraan kegiatan arsip keuangan (voucer klim/voucer umum/berkas SPJ2P)
 - 7) Verifikasi sebagai langkah pre-audit transaksi keuangan di KC

- 8) Penyusunan laporan sub bagian unit kerja
- 9) Penyusunan RKA,POA, dan evaluasi SOP sub bagian unit kerja
- 10)Penyelesaian tindak lanjut temuan audit internal dan eksternal di lingkungan sub bagian unit kerjanya

b. 9 Kepala Bidang Umum dan SDM

- 1) Pengelolaan kegiatan administrasi aktiva tetap, persediaan dan pemeliharaan aset, pengadaan barang dan jasa serta pendistribusian ke unit-unit kerja di lingkungan Kantor Cabang Utama sesuai kebutuhan unit kerja
- 2) Koordinasi dan evaluasi pengelolaan, pelelangan, dan penghapusan fasilitas kerja di Kantor Cabang Utama (KCU)
- 3) Pengelolaan kegiatan kesekretariatan, kearsipan,kehumasan dan keamanan, pendidikan dan latihan serta non kedinasan lainnya
- 4) Penyelenggaraan administrasi daftar gaji dan kompensasi lainnya serta penyelesaian kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 5) Penyelenggaraan kegiatan pembinaan dan administrasi
- 6) Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) di wilayahnya
- 7) Penyelenggaraan kualifikasi rekanan terhadap rekanan baru dan entry database rekanan terhadap rekanan baru dan entry database rekanan ke dalam daftar Rekanan Mampu
- 8) Evaluasi rekanan dalam kurun waktu satu tahun anggaran
- 9) Dokumentasi terhadap seluruh kegiatan sistem mutu yang telah disepakati

b. 10 Kepala Seksi Umum

- 1) Penyelenggaraan kegiatan Kesekretariatan Kehumasan dan Kearsipan di Kantor Cabang (KC)
- 2) Koordinasi pemeliharaan, perawatan dan perbaikan atas aset perusahaan termasuk pengamanan atas semua dokumen milik perusahaan di KC
- 3) Pengendalian pengadaan, penyimpanan, inventarisasi, distribusi peralatan kantor dan komputer di KC
- 4) Pengelolaan kegiatan operasional dan administrasi
- 5) Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL)
- 6) Penyelenggaraan tertib administrasi aktiva KC
- 7) Pelaksanaan kegiatan pengamanan karyawan dan aset perusahaan di KC
- 8) Penyusunan laporan sub bagian unit kerja
- 9) Penyusunan RKA, POA, dan evaluasi SOP sub bagian unit kerja
- 10) Penyelesaian tindak lanjut temuan audit internal dan eksternal di lingkungan sub bagian unit kerjanya

b. 11 Kepala Seksi SDM

- 1) Penyelenggaraan kegiatan administrasi SDM Kantor Cabang Utama (KCU) serta penetapan pemberian fasilitas bagi karyawan dan keluarganya
- 2) Penyimpanan dan pemeliharaan keakuratan serta kerahasiaan data/ dosir karyawan
- 3) Koordinasi pembayaran hak-hak karyawan di KCU (gaji, tunjangan, penggantian biaya)

- 4) Penyelenggaraan kegiatan Pendidikan dan Latihan
- 5) Pembinaan karyawan, olahraga serta Non Kedinasan lainnya
- 6) Penyusunan daftar gaji dan kompensasi lainnya serta pajak penfghasilan
- 7) Penyusunan laporan sub bagian unit kerjanya
- 8) Penyusunan RKA, POA, dan evaluasi SOP sub bagian unit kerja
- 9) Penyelesaian tindak lanjut temuan audit internal dan eksternal di lingkungan sub bagian unit kerjanya

c) Visi dan Misi PT. Taspen (Persero) KCU Makassar

1. Visi

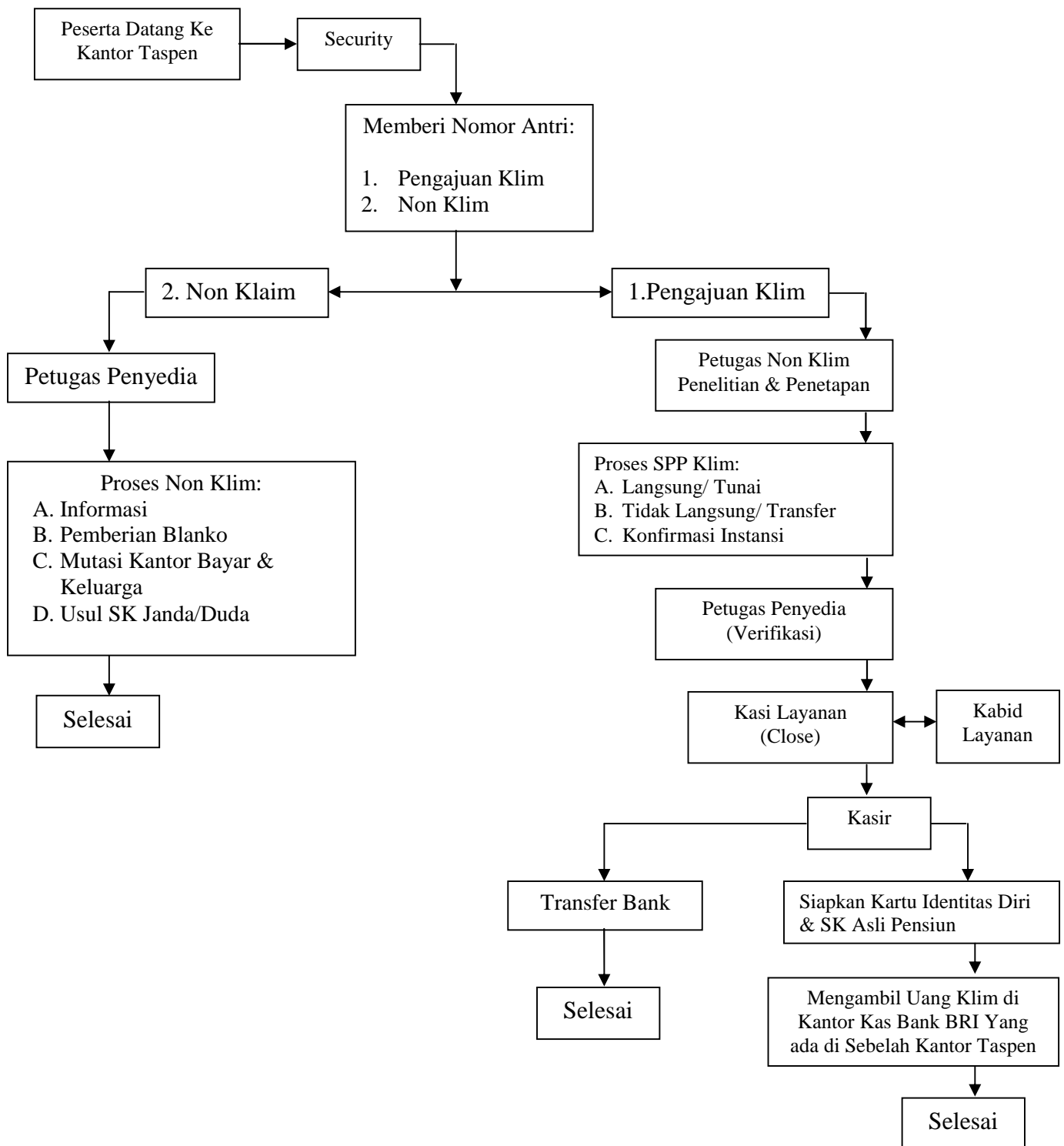
“Menjadi pengelola dana pensiun dan tabungan hari tua (THT) serta jaminan sosial lainnya yang terpercaya”

2. Misi

“Mewujudkan manfaat dan pelayanan yang semakin baik bagi peserta dan stakeholder lainnya secara profesional dan akuntabel, berlandaskan integritas dan etika yang tinggi”

d) Proses Layanan Pada Peserta Taspen Makassar

Proses Layanan Pada Peserta Taspen Kantor Cabang Utama Makassar



e) Uraian Umum Kegiatan Perusahaan

PT. Taspen (Persero) KCU Makassar mengelola program asuransi sosial yang terdiri dari Tabungan Hari Tua (THT) dan Dana Pensiun.

1. Program Tabungan Hari Tua (THT)

Tabungan Hari Tua bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil dan keluarganya dan memberikan jaminan keuangan bagi peserta pada waktu mencapai usia pensiun atau bagi ahli warisnya (suami/istri/orang tua) dan pada waktu peserta meninggal dunia sebelum usia pensiun (peserta meninggal dunia dimasa aktif bekerja). Peserta program THT terdiri dari: Pegawai Negeri Sipil (tidak termasuk pegawai negeri sipil di lingkungan departemen HANKAM dan POLRI), pejabat negara, dan Pegawai Badan Usaha Milik Negara.

2. Pensiun

Program pensiun bertujuan untuk memberikan hari tua bagi pegawai negeri peserta Taspen pada saat mencapai usia pensiun. Sebagai penghargaan atas jasa-jasa Pegawai Negeri Peserta kepada negara setelah yang bersangkutan memberikan pengabdianya kepada Negara.

Kelompok pensiun yang dilayani, dalam penyelenggaraan pembayaran pensiun, para penerima pensiun di kelompokkan dalam 6 (enam) kelompok pensiun yaitu: Pensiun PNS Pusat, Pensiun PNS Daerah Otonom, Pensiun Pejabat Negara, Pensiun ABRI/POLRI yang dipensiunkan, Penerima Tunjangan PKRI/PKNIP, dan Penerima uang tunggu PNS.

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan Tata Kelola Pelayanan Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar

Tata kelola pelayanan dana pensiun adalah suatu proses dan struktur yang digunakan oleh dana pensiun untuk pencapaian tujuan penyelenggaraan program pensiun dengan memperhatikan kepentingan setiap pihak yang berkaitan didalam penyelenggaraan dana pensiun, berlandaskan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan praktik yang berlaku umum. Penyelenggaraan dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) ini diatur dan dibina oleh pemerintah pusat yang kemudian memberikan tanggung jawab kepada PT.TASPEN (Persero) melalui pelimpahan program pensiun yang sebelumnya dikelola oleh Kantor Pembendaharaan dan Kas Negara (KPKN).

Pada bab pembahasan, akan dijelaskan bagaimana tata kelola pelayanan dana pensiun. Bab ini juga akan menjelaskan dengan menggunakan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan RI (2016) untuk melihat bagaimana 1) Transparansi; 2) Akuntabilitas; 3) Responsibilitas; 4) Indenpendensi dan 5) Kesetaraan dan kewajaran. Peraturan inilah yang akan menjadi Unit Analisis dalam pembahasan pada bab ini dan akan diuraikan sebagai berikut:

1) Transparansi

Transparansi merupakan keterbukaan informasi dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam mengungkapkan informasi material dan relevan mengenai dana pensiun secara tepat waktu, memadai, jelas, dan dapat dipercaya. Hal ini juga memerlukan penjelasan yang baik dan jelas mengenai gaji

pokok dan besaran pensiunan pokok PNS berdasarkan tingkatan golongannya, yaitu:

Table 4.2 Gaji Pokok Pegawai Negeri Sipil (PNS)

1. Golongan I

Masa Kerja Golongan	A	B	C	D
0	1.486.500			
1				
2	1.533.400			
3		1.623.400	1.692.100	1.763.600
4	1.581.700			
5		1.674.500	1.745.400	1.819.200
6	1.631.500			
7		1.727.300	1.800.300	1.876.500
8	1.682.900			
9		1.781.700	1.857.00	1.935.600
10	1.735.900			
11		1.837.800	1.915.500	1.996.500
12	1.790.500			
13		1.895.700	1.975.800	2.059.400
14	1.849.900			
15		1.955.400	2.038.100	2.124.300
16	1.905.100			
17		2.016.900	2.102.300	2.191.200
18	1.965.100			
19		2.080.500	2.168.500	2.260.200
20	2.027.000			
21		2.146.000	2.236.800	2.331.400
22	2.090.800			
23		2.213.600	2.307.200	2.404.800
24	2.156.700			
25		2.283.300	2.379.900	2.480.500
26	2.224.600			
27		2.355.200	2.454.800	2.558.700

2. Golongan II

Masa Kerja Golongan	A	B	C	D
0	1.926.000			
1	1.956.300			
2				
3	2.017.900	2.103.300	2.192.300	2.285.000
4				
5	2.081.500	2.169.500	2.261.300	2.357.000
6				
7	2.147.000	2.237.900	2.332.500	2.431.200
8				
9	2.214.700	2.308.300	2.406.000	2.507.800
10				
11	2.284.400	2.381.100	2.481.800	2.586.700
12				
13	2.356.400	2.456.000	2.559.900	2.668.200
14				
15	2.430.600	2.533.400	2.640.600	2.752.300
16				
17	2.507.100	2.613.200	2.723.700	2.838.900
18				
19	2.586.100	2.695.500	2.809.500	2.928.300
20				
21	2.667.500	2.780.400	2.898.000	3.020.600
22				
23	2.751.600	2.867.900	2.989.300	3.115.700
24				
25	2.838.200	2.958.300	3.083.400	3.213.800
26				
27	2.927.600	3.051.400	3.180.500	3.315.100
28				
29	3.019.800	3.147.600	3.280.700	3.419.500
30				
31	3.114.900	3.246.700	3.384.000	3.527.200
32				
33	3.213.100	3.348.900	3.490.600	3.638.200

3. Golongan III

Masa Kerja Golongan	A	B	C	D
0	2.456.700	2.560.600	2.668.900	2.781.800
1				
2	2.534.000	2.641.200	2.752.900	2.869.400
3				
4	2.613.800	2.724.400	2.839.700	2.959.800
5				
6	2.696.200	2.810.200	2.929.100	3.053.000
7				
8	2.781.100	2.898.700	3.021.300	3.149.100
9				
10	2.868.700	2.990.00	3.116.500	3.248.300
11				
12	2.959.000	3.084.200	3.214.700	3.350.600
13				
14	3.052.200	3.181.300	3.315.900	3.456.200
15				
16	3.148.300	3.281.500	3.420.500	3.565.000
17				
18	3.247.500	3.384.900	3.528.100	3.677.300
19				
20	3.349.800	3.491.500	3.639.200	3.912.600
21				
22	3.455.300	3.601.400	3.753.800	3.912.600
23				
24	3.564.100	3.714.900	3.753.800	3.912.600
25				
26	3.676.400	3.831.900	3.944.200	4.162.900
27				
28	3.792.100	3.952.600	4.119.700	4.294.000
29				
30	3.911.600	4.007.000	4.249.500	4.429.300
31				
32	4.034.800	4.205.400	4.383.300	4.568.800

4. Golongan IV

Masa Kerja Golongan	A	B	C	D	E
0	2.899.500	3.022.100	3.149.900	3.283.200	3.422.100
1					
2	2.990.800	3.117.300	3.249.100	3.386.600	3.529.800
3					
4	3.085.000	3.215.500	3.351.500	3.493.200	3.641.000
5					
6	3.182.100	3.316.700	3.457.000	3.603.300	3.755.700
7					
8	3.282.400	3.421.200	3.565.900	3.716.700	3.874.000
9					
10	3.385.700	3.528.900	3.678.200	3.833.800	3.996.000
11					
12	3.492.400	3.640.100	3.794.100	3.954.600	4.121.800
13					
14	3.602.400	3.754.700	3.913.600	4.079.100	4.251.600
15					
16	3.715.800	3.873.000	4.036.800	4.207.600	4.385.600
17					
18	3.832.800	3.995.000	4.164.000	4.340.100	4.523.700
19					
20	3.953.600	4.120.800	4.295.100	4.476.800	4.666.100
21					
22	4.078.100	4.250.600	4.430.400	4.617.800	4.813.100
23					
24	4.206.500	4.384.400	4.569.900	4.763.200	4.964.700
25					
26	4.339.000	4.522.500	4.713.800	4.913.200	5.121.100
27					
28	4.475.700	4.665.000	4.862.300	5.068.000	5.282.300
29					
30	4.616.600	4.811.900	5.015.400	5.227.600	5.448.700
31					
32	4.762.000	4.963.400	5.173.400	5.392.200	5.620.300

Sumber: gajimu.com 2018

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 2015 tentang Penetapan Pensiun Pokok Pensiunan PNS Dan Janda/Dudanya, berdasarkan tingkatan golongan yaitu:

Pangkat Golongan	A	B	C	D	E
Golongan I	1.668.500	1.766.400	1.841.100	1.919.100	
Golongan II	2.409.800	2.511.700	2.618.000	2.728.700	
Golongan III	3.026.100	3.54.100	3.287.500	3.426.600	
Golongan IV	3.571.500	3.722.600	3.880.100	4.044.200	4.215.300

Adapun besaran pensiunan pokok untuk janda/duda Pegawai Negeri Sipil (PNS) berdasarkan tingkatan golongan yaitu:

Pangkat Golongan	A	B	C	D	E
Golongan I	1.114.900	1.114.900	1.114.900	1.114.900	
Golongan II	1.156.700	1.205.700	1.256.700	1.309.800	
Golongan III	1.452.600	1.514.000	1.578.000	1.644.800	
Golongan IV	1.714.400	1.786.900	1.862.500	1.941.200	2.023.400

Adapun pensiunan janda/duda dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang tewas dan pensiun yang diberikan kepada orang tua Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang tewas paling rendah sebagai berikut:

Pensiunan janda/duda PNS yang tewas	1.486.500
Pensiunan buat orangtua PNS yang tewas	297.300

Berdasarkan rincian gaji pokok Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pokok Pensiunan PNS Dan Janda/Dudanya di atas, penulis melakukan wawancara dengan Plt. Kepala Cabang Utama PT. TASPEN (Persero) KCU Makassar dengan pertanyaan mengenai transparansi. Hal yang dikemukakan oleh informan adalah :

“jadi kita kaitkan dengan motto pelayanan Taspen semuanya dijelaskan tepat waktu, waktunya bisa di kontrol; tepat jumlah, jumlahnya bisa dilihat; tepat administrasi;tepat orang semuanya transparansinya bisa kelihatan begitu, jadi tidak ada yang ditutup-tutupi semuanya secara terbuka. Jadi, transparansi keterbukaan informasi juga ditaspen sudah dilaksanakan itu, *rewardnya* sudah ada dan taspen sudah 3 tahun berturut-turut dalam keterbukaan informasi juara satu itu artinya bahwa yang sudah dilaksanakan oleh Taspen memang sudah sesuai standar ketentuan pemerintah, jadi ada 5T yang digunakan yaitu tepat waktu, tepat jumlah, tepat orang, tepat tempat jadi sumber bayarnya sesuai yang diinginkan, juga tepat administrasi itu, adapun pokok pensiunan yang didapat oleh PNS itu nantinya sesuai dengan apa yang sudah di tetapkan oleh PP No. 33 Tahun 2015 sesuai tingkatan golongannya masing-masing dan ini bisa dicek langsung di websitenya taspen dengan melihat estimasi hak pensiun. Strateginya pun banyak ada yang melalui sosialisasi kemudian juga ada penjelasan melalui website ya strateginya juga melalui mass media itu juga penting kemudian juga melalui buklet ataupun brosur ya itu juga disampaikan” (Wawancara 03 September 2018, dengan bapak IH).

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa dalam proses tata kelola pelayanan dana pensiun di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar sudah baik karena semua dilakukan secara terbuka tanpa ada yang harus di tutupi dan semua yang dilakukan oleh pegawai di PT. Taspen (Persero) KCU Makassar dalam tata kelola pelayanan dana pensiun berdasarkan standar ketentuan pemerintah yang berlaku baik dari pemberian pokok pensiunan yang didapatkan oleh pensiun nantinya dilakukan sesuai dengan peraturan pemerintah yang ada.

Senada dengan pernyataan yang diungkapkan oleh bapak “IH”, hal tersebut juga dinyatakan oleh salah satu informan, peneliti pun melakukan wawancara dengan anggota Kasie.SDM PT. Taspen (Persero) KCU Makassar, berikut hasil wawancara dengan salah satu informan tersebut:

“kami selalu berupaya meningkatkan standar layanan kami agar dapat menjamin setiap peserta dan stakeholder memperoleh hak dan informasi terkait dengan program taspen dan hak-hak seperti penerimaan pokok pensiunan yang diperoleh itu diberikan sesuai dengan iuran tabungan pensiun pegawai yang disimpan sebelumnya dan penerimaan pokok pensiunan nanti yang didapatkan sesuai dengan tingkat golongannya, dalam pemberian informasi juga kami selalu transparan kepada para peserta sebagaimana diketahui taspen meraih penghargaan peringkat pertama dalam penghargaan peningkatan keterbukaan informasi kategori BUMN. Tetap melayani para peserta dan stakeholder dengan cara pemberian informasi selengkap-lengkap nya baik secara langsung maupun melalui website taspen mengenai hak-hak dan program taspen” (hasil wawancara dengan ibu “FM” pada tanggal 03 September 2018).

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa dalam tata kelola pelayanan dana pensiun pihak PT. Taspen (Persero) KCU Makassar selalu meningkatkan standar pelayanan agar dapat menjamin bahwa setiap peserta memperoleh hak dan informasi sebagaimana hal tersebut di dukung dengan pencapaian penghargaan peningkatan keterbukaan informasi kategori BUMN. Wawancara peneliti lakukan kembali dengan salah satu peserta pensiun dengan pertanyaan mengenai transparansi, hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“... Saya sangat apresiasi karena semua keperluan kita dilayani dengan baik, hanya karena banyaknya yang harus dilayani sehingga kadang-kadang ada keterlambatan tapi itu tidak berarti merugikan bagi kita sebagai peserta yang sedang mengurus serta mereka selalu memberikan kami semua informasi terkait dana pensiun. Pada saat masih menjadi PNS itu pangkat saya itu golongan II/c gaji yang saya dapatkan dulu itu 3,1 juta yang saya terima sekarang saat pensiun itu 2,6 juta lebih” (hasil wawancara dengan bapak “AR” pada tanggal 03 September 2018).

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa pegawai PT. Taspen (Persero) KCU Makassar mampu menciptakan pelayanan yang baik dan bertanggung jawab di dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan oleh pemerintah sehingga dalam memberikan pelayanan mereka tidak membedakan peserta yang sedang mengurus dan selalu memberikan informasi dengan akurat serta pokok pensiunan yang didapatkan sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku.

Wawancara peneliti kembali lakukan dengan salah satu peserta pensiunal yang di kemukakan oleh informan adalah:

“...itu sangat penting, karena kami atau saya pribadi itu selalu mendapatkan informasi dari sini kalau setiap mengurus kaya sekarang ini ada pendataan ulang. Gaji yang saya dapatkan itu 3,7 juta dan sekarang uang pensiunan yang saya dapatkan perbulan itu tiga juta duapuluh ribuan. Startegi yang dipakai juga cukup baik karena ada browsurnya biasa di bagikan dan ada penjelasan yang mereka berikan mengenai apa saja disini jadi kalau kami mau mengurus itu tidak terlalu susah karena sudah diberi tahu sebelumnya. ” (hasil wawancara dengan bapak “MR” pada tanggal 03 September 2018).

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa pegawai PT. Taspen (Persero) KCU Makassar sudah cukup baik dan mampu memberikan informasi secara terbuka mengenai pelayanan yang ada di Taspen dan mudah dimengerti oleh peserta pensiun dan pemberian tabungan pensiunan yang didapatkan oleh peserta sesuai dengan rincian pokok pensiun sesuai tingkatan golongan masing-masing peserta.

Wawancara peneliti kembali lakukan dengan salah satu peserta aktif adapun hal yang di kemukakan oleh informan adalah:

“sangat perlu supaya peserta tahu apa saja informasi terbaru yang ada di taspen dan mereka pun sering memberikan informasi baru terkait apa saja yang ada di sini. Strateginya pun sangat bagus karena biasa ada brosur yang mereka bagikan sama infonya pun bisa dilihat di internet juga terkait pelayanan dana pensiun. Mengenai pokok pensiun kan sekarang saya masih berstatus PNS jadi terkait hal itu secara langsung saya belum menerima pokok pensiunan tapi gaji pokok saya 4,4 juta pangkat saya sekarang golongan IV/a dilihat dari webnya nanti uang pensiun yang saya dapatkan itu kira-kira 3,5 juta lebih itu pun jika tidak ada perubahan pangkat pada saya” (hasil wawancara dengan ibu “HS” pada tanggal 03 September 2018).

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa pegawai PT. Taspen (Persero) KCU Makassar mampu memberikan informasi secara terbuka dan mudah di pahami serta untuk dapat melihat pokok pensiun nantinya mudah diakses oleh peserta pensiun.

Dari lima hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa PT. Taspen (Persero) KCU Makassar merupakan salah satu kantor perusahaan yang kemudian mampu memberikan pelayanan dan informasi yang baik dan efektif kepada seluruh peserta, baik peserta aktif maupun peserta pensiun dengan cara pembagian brosur, melalui internet dan sosialisasi serta bertanggungjawab penuh dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh pemerintah dan mampu menciptakan tata kelola pelayanan yang baik dengan cara memenuhi semua hak-hak para pesertadengan memberikan semua tunjangan pokok pensiunyang sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 2015 tentang penetapan pensiun pokok pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan janda/dudanya.

2) Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan kejelasan fungsi, struktur, sistem dan pertanggungjawaban organ lembaga secara tertulis dan jelas sehingga pengelolaan lembaga dapat terhindar dari konflik atau benturan kepentingan.

Wawancara penulis lakukan dengan Plt. Kepala Cabang Utama PT. TASPEN (Persero) KCU Makassar dengan pertanyaan mengenai akuntabilitas.

Hal yang dikemukakan oleh informan adalah :

“ya, jadi pertanggung jawaban/akuntabilitas pengelolaan dana disini karena eranya sekarang digital jadi real time selalu dimonitor dan termonitor begitu ya eh sampai sejauh mana kepedulian, kebenaran dari tata kelola pelayanan dana pensiun jadi sampai pemerintahpun dalam hal ini Menteri Keuangan bisa memonitor ehmm akuntabilitas dari pembayaran pensiun itu jadi saya kira taspen untuk hal akuntabilitas memang sudah baik karena setiap kantor cabang sudah memiliki GTI yang terkait dengan ini GTI performa indikator ini ya, jadi ini penilaian setiap kantor cabang maupun individu untuk tanggungjawab mengenai akuntabilitas eh pengelolaan pelayanan dana pensiun jadi semuanya terukur, dilihat, *real time* artinya sewaktu-waktu setiap saat bisa dilihat oleh eh baik pejabat di tingkat cabang, pusat, maupun oleh pemerintah. Fungsinya itu untuk menjamin bahwa pelayanan itu harus sesuai dengan fungsi-fungsi GCG sesuai SOP sesuai ketentuan yang berlaku sesuai juga dengan eh *job description* dari masing-masing pejabat” (Wawancara 03 September 2018, dengan bapak IH).

Dari hasil wawancara penulis menyimpulkan bahwa pelayanan di PT. TASPEN (Persero) KCU Makassar selalu termonitor dengan baik sehingga tidak ada penyimpangan yang terjadi di setiap pelayanan yang diberikan kepada peserta pensiun karena pelayanannya sesuai dengan fungsi-fungsi *Good Coperative Governance* (GCG). Senada dengan pernyataan yang diungkapkan oleh “IH”, hal tersebut juga dinyatakan oleh salah satu informan, peneliti pun

melakukan wawancara dengan anggota Kasie.SDM PT. Taspen (Persero) KCU

Makassar, berikut hasil wawancara dengan salah satu informan tersebut:

“kami memberikan pelayanan *one service* (1 jam) pelayanan berkas dinyatakan lengkap sehingga peserta dapat dilayani lebih cepat dan untuk waktu yang dibutuhkan pensiunan dapat mengaksesnya di www.taspen.co.id. Fungsinya sangat penting karena dapat memonitor dan mengevaluasi setiap pelayanan yang diberikan oleh taspen” (hasil wawancara dengan ibu “FM” pada tanggal 03 September 2018).

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa pegawai PT. Taspen (Persero) KCU Makassar bekerja dengan baik sesuai dengan pelayanan yang di terapkan dan pelayanannya selalu termonitor setiap saat. Wawancara peneliti lakukan kembali dengan salah satu peserta pensiun dengan pertanyaan mengenai akuntabilitas, hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“saya kurang paham mengenai itu karena mereka yang mempunyai tanggungjawab khusus untuk itu. Seperti halnya yang saya katakan tadi bahwa mereka cukup memberikan kepuasan bagi para pensiun itu artinya mereka bekerja sesuai fungsi dari pengelolaan dana pensiun itu” (hasil wawancara dengan bapak “AR” pada tanggal 03 September 2018).

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa pegawai PT. Taspen (Persero) KCU Makassar cukup mampu memberikan kepuasan terhadap fungsi pelaksanaan tata kelola pelayanan dana pensiun bagi peserta pensiun akan tetapi peserta kurang paham mengenai proses pertanggungjawaban didalam tata kelola pelayanan dana pensiun.

Wawancara peneliti kembali lakukan dengan salah satu peserta pensiun hal yang di kemukakan oleh informan adalah:

“...disini kan mereka sebagai pemberi layanan untuk para peserta jadi semua pegawai itu bekerja sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing seperti kalau kita mau foto diarahkan kesana, mau

rekaman suara juga kesana dan semua tempat itu sudah ada pegawainya yang siap melayani keperluan kita dan prosesnya juga cepat selesai sekitaran 1 jam semua urusan kita itu selesai hari itu juga”(hasil wawancara dengan bapak “MR” pada tanggal 03 September 2018).

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa pegawai PT. Taspen (Persero) KCU Makassar dalam tata kelola pelayanan dana pensiun sudah bekerja dengan baik sesuai dengan tanggung jawab masing-masing sehingga proses pelayanannya cukup cepat.

Wawancara peneliti kembali lakukan dengan salah satu peserta aktif adapun hal yang di kemukakan oleh informan adalah:

“...sangat bagus karena kami peserta merasa puas dilayani karena proses pelayanannya itu cepat dan sepertinya mereka bekerja sesuai dengan fungsi mereka didalam melayani peserta pensiun” (hasil wawancara dengan ibu “HS” pada tanggal 03 September 2018).

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa pegawai PT. Taspen (Persero) KCU Makassar mampu bekerja sesuai dengan fungsi mereka sehingga para peserta merasa puas dan nyaman dalam pengelolaan pelayanan dana pensiun.

Dari lima hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa PT. Taspen (Persero) KCU Makassar merupakan abdi negara yang mampu menjalankan tugasnya dengan baik didalam tata kelola pelayanan dana pensiun karena setiap kantor sudah memiliki GTI dan *Good Coperative Governance* (GCG) yang sesuai dengan standar operasional prosedur sehingga didalam pelayanan kepada peserta pensiun maupun peserta aktif itu lebih terarah karena selalu dimonitor dan termonitor sehingga fungsinya sudah terjamin karena sudah

ada *job descripton* dari masing-masing karyawan yang ada sehingga peserta yang sedang mengurus tidak lagi kebingungan.

3) **Responsibilitas**

Responsibilitas merupakan kesesuaian didalam pengelolaan suatu lembaga terhadap prinsip korporasi yang sehat serta peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk yang diberkaitan dengan masalah pajak, kesehatan kerja, dan standar penggajian.

Wawancara penulis lakukan dengan Plt. Kepala Cabang Utama PT. TASPEN (Persero) KCU Makassar dengan pertanyaan mengenai responsibilitas. Hal yang dikemukakan oleh informan adalah :

“kalau kepatuhan ini memang dalam proses kita menganut prinsip-prinsip didalam apa GCG yaa, seperti transparansi, akuntabilitas, responsibilitas dan seterusnya nah kita selalu berpegangan dengan itu karena kita sudah punya pedoman-pedoman yang dibuat oleh des-kepatuhan jadi semuanya terkontrol karena kita sudah mempunyai artinya kita mempunyai pedoman yang jelas standar implementasi ehh GCG yang jelas dan juga memang karena sudah punya unit yang jelas begitu jadi sudah diatur sedemikian rupa jadi intinya fungsi kontrolnya sudah berjalan begitu ini semua ada pedomannya, unitnya itu namanya des-kepatuhan” (Wawancara 03 September 2018, dengan bapak IH).

Dari hasil wawancara penulis menyimpulkan bahwa pelayanan di PT. TASPEN (Persero) KCU Makassar selalu berdasarkan dengan pedoman yang dibuat oleh des-kepatuhan sehingga semuanya terkontrol dengan jelas sesuai dengan standar kepatuhan. Senada dengan pernyataan yang diungkapkan oleh “IH”, hal tersebut juga dinyatakan oleh salah satu informan, peneliti pun melakukan wawancara dengan anggota Kasie.SDM PT. Taspen (Persero) KCU Makassar, berikut hasil wawancara dengan salah satu informan tersebut:

“kami selalu merencanakan, menyelenggarakan, mengatur dan mengevaluasi serta mengendalikan agar mendukung tata kelola yang baik bagi perusahaan. Jadi semuanya sudah diatur dengan rumusan kebijakan dan pengelolaan SOP sehingga bisa berjalan sesuai dengan standar kepatuhan pelayanan” (hasil wawancara dengan “FM” pada tanggal 03 September 2018).

Dari hasil wawancara penulis menyimpulkan bahwa kepatuhan dalam tata kelola pelayanan dana pensiun di PT. TASPEN (Persero) KCU Makassar berjalan sesuai dengan aturan yang telah dibuat didalam pedoman des-kepatuhan. Wawancara peneliti lakukan kembali dengan salah satu peserta pensiun dengan pertanyaan mengenai responsibilitas, hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“... cukup mereka patuh didalam memberikan pelayanan bagi para pensiun. Saya rasa merekapun sudah memberikan pelayanan yang baik bagi kami semua yang sedang mengurus terbukti dengan semua urusan kami di kantor ini selalu terpenuhi dan prosesnya cukup cepat sesuai ketepatan waktu yang ditentukannya dari kantor ini” (hasil wawancara dengan “AR” pada tanggal 03 September 2018).

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa pegawai PT. Taspen (Persero) KCU Makassar cukup menaati peraturan yang dibuat oleh pemerintah dengan memberikan pelayanan yang baik bagi peserta pensiun sehingga peserta pensiun yang sedang mengurus merasa nyaman pada saat pelayanan.

Wawancara peneliti kembali lakukan dengan salah satu peserta pensiun adapun hal yang di kemukakan oleh informan adalah:

“...sepertinya mereka sangat patuh didalam memberi pelayanan bagi para peserta karena mereka memberi pelayanan yang bagus pada saat kami mengurus dan mereka juga sangat disiplin begitu dengan apa yang menjadi tanggungjawab mereka sebagai pemberi layanan terkait dana

pensiun”(hasil wawancara dengan bapak “MR” pada tanggal 03 September 2018).

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa pegawai PT. Taspen (Persero) KCU Makassar selalu ingin memberikan pelayanan yang bagus bagi setiap peserta dan sadar akan tugas dan tanggungjawab mereka sebagai karyawan.

Wawancara peneliti kembali lakukan dengan salah satu peserta aktif adapun hal yang di kemukakan oleh informan adalah:

“...saya rasa dalam proses pelayanan itu mereka sudah sangat patuh dengan peraturan yang ada disini sepertinya jadi mereka tahu bagaimana cara melayani peserta pensiun yang sedang mengurus itu” (hasil wawancara dengan ibu “HS” pada tanggal 03 September 2018).

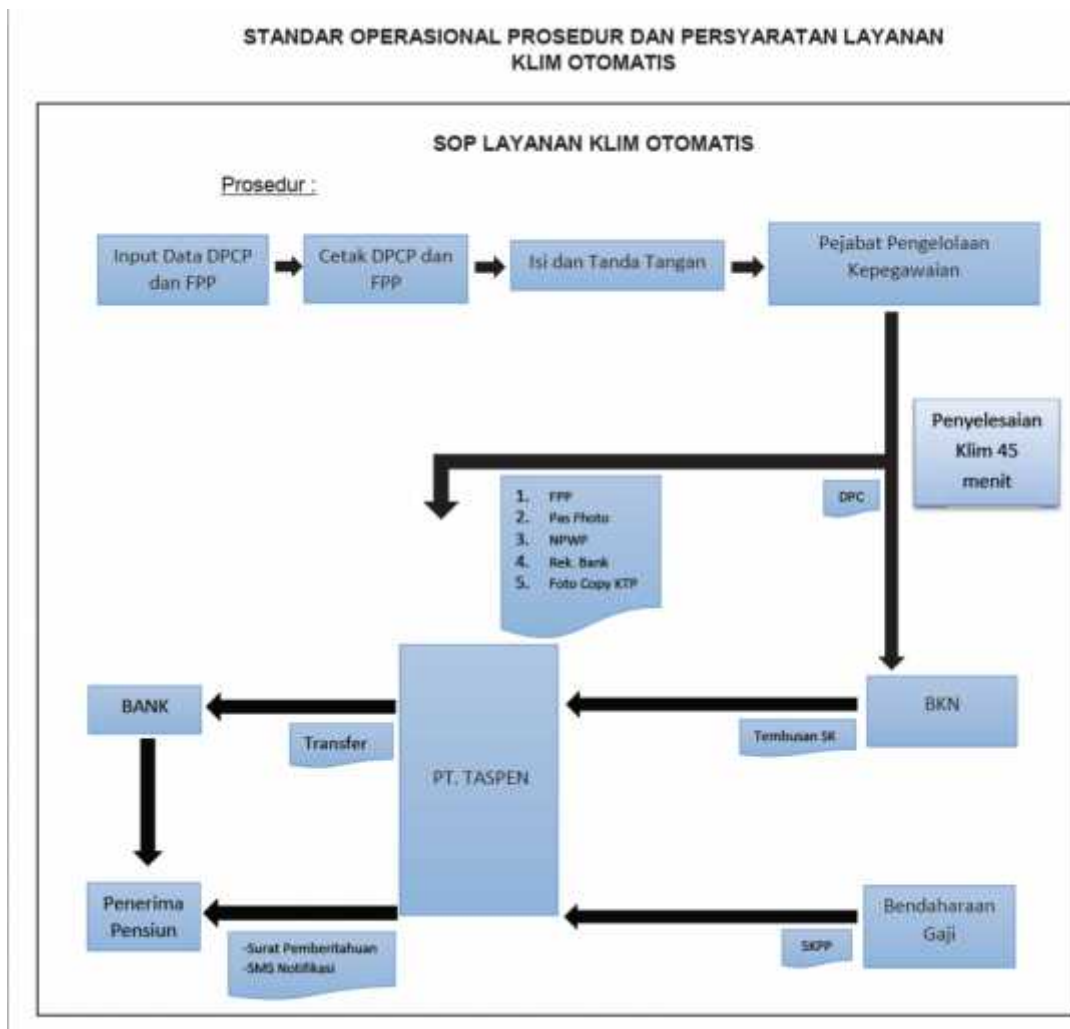
Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa pegawai PT. Taspen (Persero) KCU Makassar selalu patuh dengan tanggungjawab yang diberikan dan bekerja sesuai dengan peraturan yang ada diperusahaannya agar peserta lebih merasa nyaman pada saat mengurus .

Dari lima hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa PT. Taspen (Persero) KCU Makassar mampu menciptakan des-kepatuhan yang dapat dikontrol dengan baik dan bertanggung jawab kepada peserta aktif dan peserta pensiun yang sedang mengurus dengan mengedepankan rasa kepuasan pada saat pelayanan bagi peserta serta adanya kepatuhan dari para karyawan yang sesuai dengan standar implementasi GCG yang telah menjadi pedoman kepatuhan di PT. Taspen (Persero) KCU Makassar.

4) Indenpendensi

Indenpendensi yaitu menghindari terjadinya dominasi atau saling lempar tanggung jawab oleh pihak manapun dan tidak terpengaruh oleh kepentingan sepihak serta bebas dari benturan kepentingan pribadi.

Hal ini memerlukan penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku didalam sebuah organisasi, sehingga dalam pemberian pelayanan tidak terjadi saling lempar tanggungjawab. Adapun standar operasional prosedur (SOP) dalam proses pelayanan klim otomatis pada peserta Taspen Kantor Cabang Utama Makassar dapat dilihat sebagai berikut:



Persyaratan:

1. Formulir Permintaan Pembayaran (FPP)
2. Pas Foto 3 x 4 sebanyak 2 lembar
3. Fotocopy Buku Tabungan/Rekening
4. NPWP
5. Fotocopy KTP/Identitas yang berlaku

Berdasarkan gambaran diatas, prosedur pelayanan pada peserta Taspen melalui beberapa tahap mulai dari pengimputan sampai penerima pension menyelesaikan semua persyaratan yang telah ditentukan PT. Taspen dan diselesaikan dengan waktu 60 menit, berikut merupakan wawancara penulis dengan Plt. Kepala Cabang Utama PT. TASPEN (Persero) KCU Makassar dengan pertanyaan mengenai indenpendensi. Hal yang dikemukakan oleh informan adalah :

“pasti sesuai SOP, SOP itukan dari peraturan pemerintah dari peraturan pemerintah turunannya peraturan perusahaan diturunin jadi SOP semuanya ini sudah ada tapi kalau SOP itukan lebih teknis jadi kita tidak share keluar tapi dibawah ada pedomannya tapi kalau masalah SOP orang luar tidak bisa lihat, pegawai saja tidak bisa mencetak tapi melihat saja karena ini rahasia karena teknis sekali intinya ada peraturan pemerintah kemudian peraturan dari direksi kemudian dibuat secara teknis alurnya dalam bentuk SOP begitu dan SOP ditaspen ini untuk pelayanan itu sudah mendapatkan ISO ya ISO 9001:2018 semuanya itu sudah lengkap” (Wawancara 03 September 2018, dengan bapak IH).

Dari hasil wawancara penulis menyimpulkan bahwa terkait masalah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di PT. TASPEN (Persero) KCU Makassar itu lebih teknis sehingga tidak dapat di bagikan kepada publik akan tetapi pengelolaan kegiatan tata kelola pelayanan dana pensiun tersebut berdasarkan ISO.9001; 2018. Senada dengan pernyataan yang diungkapkan oleh “IH”, hal tersebut juga dinyatakan oleh salah satu informan, peneliti pun

melakukan wawancara dengan anggota Kasie.SDM PT. Taspen (Persero) KCU

Makassar, berikut hasil wawancara dengan salah satu informan tersebut:

“sesuai dengan SOP yang di atur oleh perusahaan. Langkah-langkah dalam memberikan pelayanan itupun diatur sesuai dengan SOP yang sudah mendapatkan ISO 9001; 2018” (hasil wawancara dengan “FM” pada tanggal 03 September 2018).

Dari hasil wawancara penulis menyimpulkan bahwa dalam tata kelola pelayanan dana pensiun di PT. TASPEN (Persero) KCU Makassar berjalan sesuai dengan SOP yang telah mendapatkan ISO 9001; 2018 sehingga semua pelayanan terkontrol dengan baik. Wawancara peneliti lakukan kembali dengan salah satu peserta pensiun dengan pertanyaan mengenai indenpendensi, hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“proses penyelesaiannya sudah cukup baik dan memuaskan bagi pensiun. Setelah melengkapi semua persyaratan, dokumen saya serahkan kepetugas dan setelah mendapatkan nomor antrian dan langsung diproses oleh petugas pelayanan walaupun ada seorang peserta yang terlambat maka segera dia dihubungi kepada tempatnya masing-masing” (hasil wawancara dengan “AR” pada tanggal 03 September 2018).

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa proses pelayanan di PT. Taspen (Persero) KCU Makassar sangat bagus dan baik artinya baik dari peserta selaku pemohon pension dan karyawan selaku pemberi pelayanan sama-sama sudah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

Wawancara peneliti kembali lakukan dengan salah satu peserta pensiun hal yang di kemukakan oleh informan adalah:

“...prosesnya cepat seperti yang saya katakan tadi itu kalau berkasnya lengkap mungkin hanya 1 jam semuanya sudah selesai dan sudah memenuhi standarnya karena saya merasa puas dengan pelayanan yang telah mereka berikan”(hasil wawancara dengan bapak “MR” pada tanggal 03 September 2018).

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa pegawai PT. Taspen (Persero) KCU Makassar dalam menyelesaikan waktu proses layanan memang cukup baik serta didalam penyelesaian pelayanan sudah terlaksana sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh PT. Taspen KCU Makassar selama 1 jam proses penyelesaian selesai.

Wawancara peneliti kembali lakukan dengan salah satu peserta aktif adapun hal yang di kemukakan oleh informan adalah:

“...para karyawan disini sepertinya mereka sudah patuh dengan peraturan yang ada disini jadi mereka tahu bagaimana melayani peserta pensiun yang sedang mengurus” (hasil wawancara dengan ibu “HS” pada tanggal 03 September 2018).

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa di dalam tata kelola pelayanan dana pensiun pegawai PT. Taspen (Persero) KCU Makassar bekerja sesuai peraturan yang ada.

Dari lima hasil wawancara diatas penelitimenyimpulkan bahwa, PT. Taspen (Persero) KCU Makassar dikelola tanpa adanya benturan kepentingan dan pengaruh dari siapapun dalam tata kelola pelayanan dana pensiun juga diolah secara profesional dan sesuai dengan standar operasional prsedur yang berlaku agar setiap peserta yang sedang mengurus tidak ada yang merasa dirugikan karena adanya penyimpangan yang terjadi selama pelayanan berlangsungserta didalam penyelesaian pelayanan sudah terlaksana sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh PT. Taspen (Persero) KCU Makassar selama 60 menit selesai pemrosesan.

5) Kesetaraan dan Kewajaran

Kesetaraan dan kewajaran merupakan perlakuan yang adil dan setara didalam memenuhi hak-hak stakeholder yang timbul berdasarkan perjanjian serta peraturan perundang-undangan yang berlaku, berikut merupakan wawancara penulis dengan Plt. Kepala Cabang Utama PT. TASPEN (Persero) KCU Makassar dengan pertanyaan mengenai kesetaraan dan kewajaran. Hal yang dikemukakan oleh informan adalah :

“iya ini pasti karena motto taspenkan dalam pelayanankan ehh pelayanan melebihi harapan, kita selalu berusaha melebihi harapan nanti dilihat juga pada *delight the customer service* itu selalu menjadi motto pelayanan taspen nanti lebih jelasnya boleh dilihat di web sitenya ya. Iya ini pasti karena kan sudah diatur semua oleh aturan pemerintah dan SOP juga semua sudah diatur sebenarnya juga sama pertanyaan sebelumnya tadi setiap tahun karyawan Taspen itu tanda tangan komitmen untuk perlakuan baik sesuai GCG dan setiap 6 bulan dilakukan penilaian kinerja jadi termonitor semua yaa” (Wawancara 03 September 2018, dengan bapak IH).

Dari hasil wawancara penulis menyimpulkan bahwa dalam pelayanan tata kelola dana pensiun di PT. TASPEN (Persero) KCU Makassar selalu memenuhi kebutuhan seluruh peserta pensiun bahkan melebihi harapannya itu semua karena kinerja karyawan yang ada dan selalu termonitor dengan adanya tanda tangan komitmen untuk perlakuan baik yang sesuai dengan GCG. Senada dengan pernyataan yang diungkapkan oleh “IH”, hal tersebut juga dinyatakan oleh salah satu informan, peneliti pun melakukan wawancara dengan anggota Kasie.SDM PT. Taspen (Persero) KCU Makassar, berikut hasil wawancara dengan salah satu informan tersebut:

“kami selalu memberikan yang terbaik bagi peserta aktif maupun pensiunan, itu semua sesuai dengan Undang-Undang Dasar yang berlaku dan kitapun selalu berusaha memberikan pelayanan melebihi harapan dari para peserta, hal ini juga dapat dilihat pada *delight the customer service* itu yang selalu menjadi mottodari pelayanan taspen nanti lebih jelasnya boleh dilihat di web sitenya seperti yang saya sebutkan sebelumnya” (hasil wawancara dengan “FM” pada tanggal 03 September 2018).

Dari hasil wawancara penulis menyimpulkan bahwa di dalam tata kelola pelayanan dana pensiun PT. TASPEN (Persero) KCU Makassar selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi peserta sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku dan selalu memberikan pelayanan yang lebih dari apa yang menjadi harapan dari para peserta dana pensiun. Wawancara peneliti lakukan kembali dengan salah satu peserta pensiun dengan pertanyaan mengenai kesetaraan dan kewajaran, hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“...bagi saya cukup bagus dan sudah sesuai dengan apa yang semestinya menjadi tanggungjawab mereka didalam memberikan pelayanan bagi kami yang sedang mengurus terkait dana pensiun” (hasil wawancara dengan bapak “AR” pada tanggal 03 September 2018).

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa dalam tata kelola pelayanan dana pensiun PT. Taspen (Persero) KCU Makassar selalu bertanggung jawab dengan apa yang menjadi tugas mereka didalam pemberian pelayanan kepada para peserta pensiun terkait dengan dana pensiun. Wawancara peneliti kembali lakukan dengan salah satu peserta pensiun hal yang di kemukakan oleh informan adalah:

“...ini sudah memenuhi kepentingan saya atau kami semua peserta karena apa yang menjadi tujuan kami kesini itu sangat terpenuhi dan mereka memperlakukan kami dengan sangat baik”(hasil wawancara dengan bapak “MR” pada tanggal 03 September 2018).

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa dalam tata kelola pelayanan dana pensiun di PT. Taspen (Persero) KCU Makassar selalu memenuhi apa yang menjadi tujuan para peserta dan memperlakukan semua peserta dengan sangat baik.

Wawancara peneliti kembali lakukan dengan salah satu peserta aktif adapun hal yang di kemukakan oleh informan adalah:

“...sangat memenuhi kepentingan peserta yang sedang mengurus dan perlakuan mereka itu sangat bagus, ramah,serta kerjanya cepat dan itu sangat membantu kami” (hasil wawancara dengan ibu “HS” pada tanggal 03 September 2018).

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa, perlakuan karyawan PT. Taspen (Persero) KCU Makassar itu sangat bagus dan mampu memberikan pelayanan dan pengarahan yang baik sehingga memberikan kepuasan bagi peserta yang sedang mengurus terkait dana pensiun.

Dari berbagai hasil wawancara terkait kesetaraan dan kewajaran diatas penulis menyimpulkan bahwa, PT. Taspen (Persero) KCU Makassar selalu mampu memenuhi kepentingan seluruh peserta dengan perlakuan yang sama bagi semua peserta dengan baik dan semua itu tidak terlepas dari peraturan perundang-undangan yang berlaku di perusahaan tersebut dan PT. Taspen (Persero) KCU Makassar selalu berusaha melayani peserta pensiun dengan berusaha melebihi harapan dari peserta dan karyawan selalu melakukan tanda tangan komitmen untuk perlakuan baik yang sesuai dengan GCG sehingga semuanya termonitor dengan baik.

6) Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Tata Kelola Pelayanan Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar

Berdasarkan teori dan kerangka piker diatas, selanjutnya adapun faktor pendukung dan penghambat tata kelola pelayanan dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar sebagai berikut:

a. Faktor Pendukung

Hal-hal yang memengaruhi sesuatu menjadi berkembang, memajukan, menambah, dan menjadi lebih dari sebelumnya, adapun faktor pendukung erat kaitannya dengan tata kelola pelayanan dana pensiun, dalam kaitannya dengan tata kelola pelayanan dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar yang meliputi: 1. Memudahkan pengecekan estimasi hak pensiun melalui internet, dan 2. Sarana dan Prasarana.

1) Memudahkan Pengecekan Estimasi Hak Pensiun Melalui Internet

Seperti dikatakan oleh Plt. Kepala Cabang Utama PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar pada hasil wawancara yang menyatakan:

“faktor pendukung yang kami berikan di dalam tata kelola pelayanan dana pensiun sekarang zamannya sudah digital jadi kami memberikan kemudahan kepada para peserta agar dapat melihat estimasi tabungan taspen mereka di situs resminya taspen di www.taspen.co.id atau bisa juga mendownload langsung aplikasinya di play store android mereka dengan mencari aplikasi Mobile Taspen

jadi para peserta bisa lebih mudah mengecek estimasi tabungan pensiun mereka”(hasil wawancara dengan “IH” pada tanggal 03 September 2018).

Dari hasil wawancara dengan informan diatas, penulis menyimpulkan bahwa, Pegawai PT. Taspen (Persero) KCU Makassar semaksimal mungkin memberikan kemudahan kepada para pesertadengan memberikan beberapa cara untuk memudahkan pengecekan estimasi tabungan pensiun para peserta baik itu melalui situs resminya Taspen maupun melalui aplikasi yang dapat didownload di android para peserta.

Hasil wawancara dari anggota Kasie. Sumber Daya Manusia PT.

Taspen (Persero) KCU Makassar yaitu:

“kami selalu ingin memberikan kemudahan terhadap para peserta seperti halnya dalam pengecekan estimasi tabungan pensiun mereka para peserta jika hanya ingin mengecek estimasi tabungan tidak perlu lagi jauh-jauh datang ke kantor taspen buat mencari tahu berapa estimasi taspen mereka tapi sekarang para peserta bisa dengan mudah mengeceknya dirumah melalui internet, jika para peserta ingin mengecek estimasi tapen mereka melalui internet itu yang pertama membuka situs resmi Taspen di www.taspen.co.id, kemudian pilih aplikasi taspen, lalu pilih Estimasi Hak Pensiun, setelah itu peserta Masukkan 9 digit NIP/ 18 digit nomor Kartu Pegawai Elektronik (KPE), kemudian Masukkan pass dengan menggunakan tahun lahir/bulan/tanggal lahir, Jika ingin melihat estimasi hak tunjangan hari tua dan pensiun terhitung TMT bulan ini (klik disini) kemudian masukkan kembali NIP/ nomor KPE lalu submit, begitu juga jika ingin melihat estimasi hak tunjangan hari tua dan pensiun terhitung TMT BUP (klik disini) kemudian masukkan kembali NIP/ nomor KPE lalu submit.” (hasil wawancara dengan “FM” pada tanggal 03 September 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas, penulis berpendapat bahwa didalam hal ini PT. Taspen (Persero) telah memberikan kemudahan terkait pengecekan estimasi tabungan para peserta melalui internet sehingga para peserta tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor tarspen hanya untuk mencari tahu mengenai tabungan pensiunan mereka.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa PT. Taspen (Persero) memberikan kemudahan kepada para peserta didalam pengecekan estimasi dana pensiun sehingga peserta dapat dengan mudah melihat berapa jumlah tabungan dana pensiun mereka melalui internet kapan dan dimanapun para peserta berada tanpa perlu mendatangi kantor Taspen hanya untuk mengetahui berapa tabungan dana pensiun yang akan mereka dapatkan.

2) Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara Plt. Kepala Cabang Utama PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar pada hasil wawancara yang menyatakan:

“Betul sarana dan prasarana telah optimal, ini akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan para peserta baik peserta aktif maupun peserta pensiun sebagai penerima layanan, Taspen sendiri telah menyiapkan Mobil Taspen (Mobtas) yang beroperasi pada 15 Pemerintah di Wilayah Kerja PT. Taspen (Persero) KCU Makassar yang standby di kantor Badan Kepegawaian Daerah setempat”(hasil wawancara dengan “IH” pada tanggal 03 September 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas, penulis berpendapat bahwa sarana dan prasarana yang ada di PT. Taspen (Persero) KCU Makassar sudah sangat memadai seperti adanya mobil taspen disetiap daerah yang cukup membantu para peserta agar tidak terlalu jauh untuk mengurus masalah tabungan pensiun mereka.

Dilanjutkan hasil wawancara dari anggota Kasie. Sumber Daya Manusia PT. Taspen (Persero) KCU Makassar yaitu:

“Dimana diketahui sarana dan prasarana dari fasilitas-fasilitas yang dikeluarkan oleh kami PT. Taspen (Persero) ini meliputi adanya Mobtas yang beroperasi secara rutin setiap bulannya di kantor BKD setempat apabila Mobil Taspen tidak sedang berada ditempat maka berkas/dokumen para peserta dapat dititipkan langsung ke BKD atau mitra bayar pensiun yang ditunjuk sebagai *office channeling* dan taspen juga telah memiliki berbagai alat pendukung didalam pelayanan para peserta baik itu dari penyediaan gedung, pengadaan kamera untuk foto para peserta buat kelengkapan data-datanya maupun alat untuk merekam suara para peserta agar data-data yang disimpan betul-betul sudah benar”(hasil wawancara dengan “FM” pada tanggal 03 September 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas, penulis berpendapat bahwa PT. Taspen (Persero) KCU Makassar telah memberikan sarana dan prasarana melalui fasilitas yang telah diberikan untuk kenyamanan pelayanan para peserta baik peserta pensiun maupun peserta aktif.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa faktor pendukung dalam tata kelola peayanan dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar yaitumemudahkan pengecekan estimasi hak

pensiun melalui internet dan sarana prasarana. Meskipun sarana dan prasarana sudah bagus tetapi PT. Taspen (Persero) KCU Makassar selalu berusaha untuk menata agar pelayanan yang diberikan kepada para peserta jauh lebih baik lagi. Dengan memberikan pula kemudahan dalam pengecekan estimasi tabungan pensiun melalui internet maka PT. Taspen (Persero) berharap dapat memberikan dampak positif kepada para peserta aktif maupun peserta pensiun didalam pengecekan dana pensiun mereka.

b. Faktor Penghambat

Tata kelola pelayanan dana pensiun sangat memerlukan peranan penting dalam terlaksananya kegiatan tersebut, adapun faktor penghambat dalam kaitannya dengan tata kelola pelayanan dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar, meliputi:

1. Kurangnya kesadaran peserta terhadap pentingnya setiap informasi yang diberikan dan
2. gagal IPTEK.

1) Kurangnya Kesadaran Peserta terhadap Pentingnya Setiap Informasi yang Diberikan

Kurangnya kesadaran yang dimiliki oleh para peserta pada saat diberi informasi ketika dilayani merupakan salah satu faktor penghambat sehingga dibuatkanlah tata kelola pelayanan dana pensiun, PT. Taspen (Persero) KCU Makassar berharap dengan hal tersebut para peserta dapat meningkatkan kesadaran pada saat menerima informasi. Namun berdasarkan pengamatan penulis hal tersebut tidaklah berjalan dengan baik karena masih

ada beberapa peserta yang masih mengacuhkan informasi yang diberikan.

Hal tersebut juga dikemukakan oleh Plt. Kepala Cabang Utama PT. Taspen

(Persero) Kantor Cabang Utama Makassar yang menyatakan bahwa:

“Mengenai apa saja yang menjadi penghambat dalam tata kelola dana pensiun ini karena kami selalu memberikan pelayanan sesuai dengan fungsi-fungsi GCG sehingga semua proses pelayanan didalam tata kelola dana pensiun itu sudah sangat baik dan kebutuhan peserta semua terpenuhi dengan baik terbukti seperti sebelumnya saya katakan 3 tahun berturut-turut kami mendapatkan penghargaan juara pertama, hanya saja masih adanya peserta baik itu peserta pensiun maupun peserta aktif itu ya ketika ada penyampaian informasi terkait program taspen masih ada diantara peserta yang mengabaikan apa yang telah disampaikan, padahal informasi yang disampaikan tersebut sangat penting bagi mereka yang ingin mengurus jadinya diantara mereka biasanya ada yang pulang untuk melengkapi berkas tersebut kemudian keesokan harinya baru kembali lagi kesini” (hasil wawancara dengan “IH” pada tanggal 03 September 2018).

Dari hasil wawancara diatas terkait faktor penghambat maka penulis menyimpulkan bahwa ternyata didalam tata kelola pelayanan dana pensiun informasi yang diberikan oleh pegawai PT. Taspen (Persero) kepada peserta aktif maupun peserta pensiun itu masih saja ada peserta yang mengabaikan informasi yang diberikan padahal informasi yang diberikan tersebut sangat penting buat mereka ketika mereka ingin mengurus dana pensiun. Hal tersebut juga dikemukakan oleh anggota Kasie. Sumber Daya Manusia PT. Taspen (Persero) KCU Makassar dengan pertanyaan yang sama mengenai faktor penghambat di dalam tata kelola pelayanan dana pensiun , hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“yang selama ini yang menjadi hambatan dari pemberian pelayanan kepada para peserta yaitu masih kurangnya kesadaran akan pentingnya informasi yang kami sampaikan terkait program taspen oleh para peserta aktif maupun peserta pensiun sehingga terkadang kami tidak pernah bosan mengingatkan para peserta agar lebih memperhatikan lagi tentang apa saja program taspen yang kami sampaikan baik yang kami sampaikan secara langsung dan bisa juga dilihat di web sitenya kami mengenai informasi terbaru yang tidak sempat mereka dengar dengan baik”(hasil wawancara dengan “FM” pada tanggal 03 September 2018).

Dari hasil wawancara penulis dengan salah satu karyawan PT. Taspen (Persero) KCU Makassar diatas maka penulis menyimpulkan bahwa benar apa yang menjadi penghambat dari pemberian pelayanan kepada para peserta pensiun maupun peserta aktif itu memang kurangnya kesadaran para peserta didalam menanggapi setiap informasi yang disampaikan terkait program taspenpadahal apapun informasi yang telah disampaikan oleh PT. Taspen (Persero) KCU Makassar semuanya itu sangat penting buat mereka yang ingin mengurus masalah dana pensiun mereka baik untuk pendataan berkasnya maupun dari tabungan dana pensiunnya itu sendiri.

2) **Gagal IPTEK**

Dilanjutkan hasil wawancara oleh salah satu peserta pensiun yang menyatakan bahwa:

“Sebenarnya bagus untuk pengecekan estimasi dana pensiun itu kita bisa lihat dari HP tapi begitulah kami ini yang sudah tua tidak tahu menggunakan hp seperti itu, palingan kalau saya pribadi mau tau berapa jumlah dana pensiun yang saya dapatkan lalu saya berhalangan datang ke kantor taspen itu sendiri karena itu faktor jauhnya juga saya hanya menyuruh anak saya dirumah biasa lihatkan itu di hpnya untuk mengecek estimasi dana pensiun yang akan saya dapatkan” (hasil wawancara dengan “AR” pada tanggal 03 September 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas, penulis menyimpulkan bahwa peserta yang tidak memahami masalah penggunaan internet akan berdampak pula pada terbatasnya suatu informasi yang didapatkan dan terkendalanya untuk mengetahui jumlah dana pensiun yang didapatkan nantinya. Hal tersebut juga dikemukakan oleh peserta pensiun lainnya dengan pertanyaan yang sama mengenai faktor penghambat di dalam tata kelola pelayanan dana pensiun, hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“Sebenarnya untuk mengetahui dana pensiun itu sekarang sudah sangat mudah karena sudah bisa dilihat di hp, tapi karena saya tidak tahu bagaimana cara mengeceknya di hp untuk melihat estimasi dana pensiun dan kebetulan saya juga sedang mengurus berkas dikantor taspen ini maka saya sekalian bertanya berapa jumlah tabungan pensiunan saya dengan memperlihatkan kartu pegawai elektronik saya dulu dan nanti pegawai tersebut yang memperlihatkan berapa jumlah dana pensiun yang akan saya dapatkan” (Hasil wawancara dengan bapak “MR” pada tanggal 03 September 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis menyimpulkan bahwa peserta yang tidak memahami mengecek estimasi dana pensiun di internet maka hal tersebut dapat dilakukan secara manual dengan hanya memperlihatkan kartu pegawai elektronik kepada karyawan taspen untuk dilakukan pengecekan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian bab sebelumnya bahwa peneliti berfokus pada tata kelola pelayanan dana pensiun di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar maka dapat di simpulkan bahwa:

1. Transparansi di dalam tata kelola pelayanan dana pensiun di PT. Taspen (Persero) KCU Makassar sudah mampu memberikan pelayanan dan informasi yang baik dan efektif kepada seluruh peserta, serta bertanggungjawab penuh dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh pemerintah dan mampu menciptakan tata kelola pelayanan yang baik dengan cara memenuhi semua hak para peserta dengan memberikan semua tunjangan pokok pensiunan yang sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 2015 tentang penetapan pensiunan pokok pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan janda/dudanya. Akuntabilitas di dalam tata kelola pelayanan dana pensiun di PT. Taspen (Persero) KCU Makassar sudah mampu menjalankan tugasnya dengan baik karena telah sesuai dengan standar operasional prosedur yang mana di Taspen menggunakan pedoman GCG. Responsibilitas di dalam tata kelola pelayanan dana pensiun di PT. Taspen (Persero) KCU Makassar telah mampu menciptakan des-kepatuhan yang baik sesuai dengan standar implementasi GCG sehingga peserta selalu

merasakan kepuasan pada saat dilayani. Independensi di dalam tata kelola pelayanan dana pensiun di PT. Taspen (Persero) KCU Makassar sudah sangat baik karena pelayanannya diolah secara profesional yang sesuai dengan standar operasional prosedur sehingga tidak adanya benturan kepentingan pribadi selama proses pelayanan berlangsung. Kesetaraan dan kewajaran di dalam tata kelola pelayanan dana pensiun di PT. Taspen (Persero) KCU Makassar selalu mampu memenuhi kepentingan seluruh peserta dengan perlakuan yang sama dengan baik dan selalu berusaha melayani seluruh peserta dengan melebihi harapan dari peserta dan setiap karyawan selalu melakukan tanga tangai komitmen untuk perlakuan baik yang sesuai dengan GCG sehingga semua termonitor dengan baik.

2. Faktor pendukung di dalam tata kelola pelayanan dana pensiun di PT. Taspen (Persero) KCU Makassar yaitu memudahkan pengecekan estimasi hak pensiun melalui internet dan sarana dan prasarana. Faktor penghambat didalam tata kelola pelayanan dana pensiun di PT. Taspen (Persero) KCU Makassar yaitu kurangnya kesadaran peserta terhadap pentingnya setiap informasi yang diberikan dan Gagal IPTEK.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis mengenai tata kelola pelayanan dana pensiun di PT. Taspen (Persero) KCU Makassar, maka dari itu peneliti menyarankan:

1. PT. Taspen (Persero) KCU Makassar dalam perekrutan karyawan agar dapat lebih diperketat sehingga tetap mampu menciptakan karyawan-karyawan yang lebih profesional dan lebih berkualitas lagi sehingga mampu menjalankan tugasnya dengan baik.
2. PT. Taspen (Persero) KCU Makassar sebaiknya lebih meningkatkan lagi proses pemberian informasi program Taspen terkait hak-hak yang dapat diperoleh bagi peserta didalam pelayanan dana pensiun

DAFTAR PUSTAKA

- Abdiwan, Muhammad. 2014. *Taspen Belum Siap Sistem Fully Funded*. (Online) <http://www.tribunnews.com/bisnis/2014/12/18/taspen-belum-siap-sistem-fully-funded>: TribunTimur. Akses Pada tanggal 31 Oktober 2017 Pukul 16: 27 wita.
- Ariyanti, Fiki. 2018. *Struktur Gaji diubah PNS Lebih Sejahtera*. (Online) <http://bisnis.liputan6.com/read/3219442/headline-struktur-gaji-diubah-pns-lebih-sejahtera>. Akses pada tanggal 18 Maret 2018 pukul 22:47 wita
- Eko Priyo Purnomo, dkk. 2018. *Collaborative Governance Dalam Tata Kelola Hutan Berbasis Masyarakat*. Yogyakarta: Lembaga Peneliti, Publikasi dan Pengabdian Masyarakat (LP3M)
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Indrajaya. 2015. *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana*. (Online) <http://erepo.unud.ac.id/17791/3/1190671012-3-BAB%20%20II.pdf>. Akses pada tanggal 12 Maret 2018 pukul 11:55 wita.
- Lesmana, Abdi. 2017. *Dampak Pensiun Dini Terhadap Kesejahteraan Pensiunan Karyawan PTPN II (PT. Perkebunan Nusantara II)*. (Online) <http://repository.uinsu.ac.id/3141/1/SKRIPSI%20ABDI%20LESMANA.pdf>. Akses pada tanggal 03 Maret 2018 pukul 11:12 wita.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom, Zaenal dan Laksana, M.W. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia
- Putra, Idris Rusadi. 2014. *Bos Taspen Minta PNS Perbesar Jumlah Tabungan Pensiun*. (Online) <http://merdeka.com>: Merdeka.Com. Akses Pada tanggal 31 Oktober 2017 pukul 15:27 wita.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: GrahaIlmu
- Riyandi, Saugy. 2015. *Taspen Setuju Uang Pensiun PNS Tak Dibiayai APBN*. (Online) <https://www.merdeka.com/uang/taspen-setuju-uang-pensiun-pns-tak->

dibiayai-apbn.html: Merdeka.com. Akses Pada tanggal 31 Oktobet 2017 Pukul 19:00 wita.

Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Thoha, Miftah. 2014. *Manajemen Kepegawaian Sipil Di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Veithzal, Rivaidkk. 2007. *Bank and Financial Institution Management*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Wahab, Z. 2001. *Dana Pensiun dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja di Indonesia*. Bandung : Citra AdityaBuku.

Widjaja, A.W. 2006. *Administraasi Kepegawaian*. Jakarta: Rajawali.

Wahyuningsih, Anrifah. 2015. *Kualitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar*. (Online)[http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/14655/SKRI PSI%20LENGKAP_ANRIFAH%20WAHYUNINGSIH.pdf?sequence=1](http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/14655/SKRI%20LENGKAP_ANRIFAH%20WAHYUNINGSIH.pdf?sequence=1). Akses pada tanggal 30 November 2018 pukul 19:38 wita

Wilandari, Yucianadkk. 2016. *Perhitungan Pembiayaan Dana Pensiun Dengan Metode Attained Age Normal Dan Projected Unit Credit (Studi Kasus : PT. Taspen (Persero) Kantor CabangUtama Semarang)*. (Online) <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/gaussian/article/view/14707/14231>. Akses pada tanggal 02 Maret 2018 pukul 10:00 wita.

Winarsih, AtikSepti dkk. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: PustakaPelajar.

Sumber Lain:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

Keputusan Presiden No. 56 Tahun 1974 Dan Diubah Dengan Keputusan Presiden No. 8 Tahun 1977 tentang Iuran Tabungan Pensiun.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Pasal 1 Ayat 1 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan.

Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 2015 tentang Penetapan Pensiun Pokok Pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Janda/Dudanya

Undang-Undang Kepegawaian 1999.UU No. 43 Th. 1999 tentang Perubahan UU No. 8 Th. 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. 2000. Jakarta: Sinar Grafika.

Undang-Undang No. 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan Sebagaimana Tertuang Dalam Pasal 4 Ayat (3) huruf h.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1992 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Sejahtera.

Undang-Undang No. 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Keuangan No.199/PMK.010/2008 tentang Investasi Dana Pensiun.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 16/Pojk.05/2016 tentang Pedoman Tata Kelola Dana

Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 1981 tentang Asuransi Dana Pensiun.

**L
A
M
P
I
R
A
N**

**FOTO KANTOR PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG UTAMA
MAKASSAR**



(Kantor PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar)



(Proses pengambilan nomor antrian)



(Ruangan tunggu)



(Proses pelayanan peserta)

BIODATA PENELITI



Nur Eka Puspita Muchtar, dilahirkan di Sungguminasa pada hari Kamis tanggal 03 bulan Oktober tahun 1996. Anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Muchtar Said dan Hamsina memiliki adik laki-laki bernama Muh. Isra Muchtar. Peneliti menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri Sungguminasa V Kabupaten Gowa dan lulus pada tahun 2008 kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Barombong Kabupaten

Gowa lulus pada tahun 2011 dan melanjutkan pendidikan ditahap selanjutnya di SMA Negeri 1 Pallangga Kabupaten Gowa dengan jurusan Ilmu Pengetahuan Alam dan lulus pada tahun 2014. Pada tahun 2014 peneliti melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi, tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar pada program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Peneliti juga aktif dalam dunia organisasi intra kampus dengan terlibat secara aktif di Pimpinan Komisariat Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah periode 2015-2016 di bidang kader dan bergabung menjadi salah seorang badan pengurus harian Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar periode 2016-2017 di bidang hubungan masyarakat yang selanjutnya kembali bergabung menjadi salah seorang badan pengurus harian Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar periode 2017-2018 di bidang pemberdayaan perempuan.

Dengan ketekunan hingga motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, peneliti telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penelitian tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan khususnya dalam pengembangan disiplin Ilmu Administrasi Negara. Akhir kata peneliti mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “Tata Kelola Pelayanan Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar”