

**MANAJEMEN PELAYANAN PT. TASPEN (PERSERO)
BERBASIS *MOBILE SERVICES* DI KANTOR
CABANG UTAMA MAKASSAR**

FITRIYANA MUFİYANTI

Nomor Stambuk : 10561 0453 12



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2019

**MANAJEMEN PELAYANAN PT. TASPEN (PERSERO)
BERBASIS *MOBILE SERVICES* DI KANTOR
CABANG UTAMA MAKASSAR**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh

FITRIYANA MUFYANTI

Nomor Stambuk : 10561 0453 12

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2019**

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan PT.Taspen (persero) Berbasis *Mobile Services*
Di Kantor Cabang Utama Makassar

Nama Mahasiswa : Fitriyana Mufiyanti

Nomor Stambuk : 105610455312

Progam Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui

Pembimbing I

Hj. Andi Nuraeni Aksa,SH, MH

Pembimbing II

Haerana S.Sos, M.Pd

Mengetahui

Dekan

Fispol Unismuh Makassar



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

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara

Nasrulhaq, S.Sos., M.PA

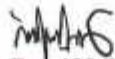
PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 0004/SK-Y/63201/091004/2019 sebagai satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.I) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara Di Makassar Pada Hari Rabu Tanggal 08 Agustus Tahun 2018.

TIM PENILAI

Ketua,

Sekretaris,



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



Dr. Burhanuddin, S.Sos., M. Si

Penguji :

1. Dr. Jaelan Usman, M.Si


(.....)

2. Abdul Khadir Adys, SH., MH


(.....)

3. Hj. Andi Nuraeni Aksa, SH., MH


(.....)

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


(.....)

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Fitriyana Mufiyanti S.

Nomor Stanbuk : 105610455312

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis dan dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 13 Februari, 2019

Yang Menyatakan

Fitriyana Mufiyanti S.

ABSTTRAK

FITRIYANA MUFYANTI. S. Manajemen Pelayanan PT. Taspen (persero) Berbasis Mobile Services Di Kantor Cabang Utama Makassar (di bimbing oleh Hj Andi Nuraeni Aksa dan Haerana)

Penelitian ini mengkaji tentang manajemen pelayanan dalam *mobile services* di PT.Taspen (persero) kantor cabang utama Makassar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen/ pensiunan terhadap adanya pelayanan *mobile services*. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah informan sebanyak 12 orang. Pengumpulan data ini dilakukan melalui studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari wawancara, dokumentasi, dan observasi kemudian di analisis secara kualitatif .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pelayanan *mobile services* sangat membantu para konsumen atau pensiunan, dikarenakan segala sesuatu yang akan di urus oleh pensiunan mengenai masalah ketaspenan juga bisa dilakukan di *mobile services* khususnya di kabupaten Gowa. Akan tetapi jumlah *mobile services* yang dimiliki PT.Taspen sangat kurang, perlu adanya penambahan jumlah mobil sehingga pelayanan ke daerah tidak lama, khususnya di kabupaten Gowa, *mobile services* hanya beroperasi 2 kali dalam satu bulan.

Kata Kunci: pelayanan *Mobile Services*, Kepuasan pelanggan

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul. "**Manajemen Pelayanan PT. TASPEN (persero) Berbasis Mobile Services Di Kantor Cabang Utama Makassar**". *Shalawat* serta salam peneliti haturkan kepada baginda Rasulullah *Shallallahu'alaihiwassalam* beserta keluarga dan sahabat beliau yang senantiasa menjunjung tinggi nilai-nilai islam yang sampai saat ini dapat dinikmati oleh seluruh manusia di penjuru dunia.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Pada kesempatan ini penulis memberikan penghargaan sebesar-besarnya, rasa terima kasih yang tak henti kepada kedua orang tuaku tercinta, Mansyur dan Ratni yang telah mencurahkan seluruh cinta, kasih sayang, cucuran keringat dan air mata, untaian doa serta pengorbanan tiada henti, yang hingga kapanpun penulis takkan bisa membalasnya. Maafkan jika ananda sering menyusahkan, merepotkan, serta melukai perasaan Bapak dan Ibu, keselamatan dunia akhirat semoga selalu untukmu. Ter untuk kedua orang tua ku terimah kasih telah menjaga dan membiayai hidup ku selama kuliah, serta selalu memberi motivasi selama ini baik itu motivasi yang sifatnya pedas, manis ataupun asin yang penting kesemua rasa tersebut tersampaikan semoga kita bisa menjadi kebanggan kedua orang tua.

Penulis menyadari bahwa penyusunan ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

2. Bapak Nasrulhaq, S.Sos., M.PA selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Hj Andi Nuraeni Aksa, SH, MH selaku pembimbing I dan ibu Haerana S. Sos, M.Pd selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu pembimbing dan mengarahkan peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
4. Orang Tua tercinta, Syahrudin Ibrahim dan Fatma yang telah memcurahkan perhatian, kasih sayang doa yang tiada tara sehingga peneliti bisa seperti sekarang
5. Pihak kantor desa Pangkung yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian serta membantu penulis dalam proses penelitian dilapangan dan turut mendukung dalam kelancaran penelitian ini.
6. Bapak Adnan Ma'ruf selaku penasehat Akademik
7. Staf, karyawan dan pensiunan PT. Taspen (persero) Kantor Cabang utama Makassar yang telah menerima unuk melakukan penelitian dan senantiasa melayani serta menyajikan data yang dibutuhkan
8. Untuk keluarga tercinta Fachry Nugraha, Adi Surya Abdi, Muh Iftar Asqari yang senantiasa memberikan doa semangat dan bantuan moril maupun matetril
9. Sahabat- sahabat ku yang tersayang Nur Ainun, Umi Hania, Mustikasari, dan Muh. Yusuf Kurniawan yang senantiasa sabar menghadapi peneliti dan tetap memberikan doa dan semangat
10. Seluruh sahabat-sahabat mahasiswa angkatan. 2012 Jurusan Administrasi Negara Hamdan, Kartika, Marwah dan yang lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah sama-sama berjuang selama kuliah serta saling memberi semangat satu sama lain

Semoga Allah SWT membalas semua budi baik yang diberikan kepada penulis selama ini. Selain itu penulis juga mengucapkan permohonan maaf yang sedalam-dalamnya jika penulis telah melakukan kesalahan dan kekhilafan, baik

dalam betuk ucapan maupun tingkah laku, semenjak menginjakkan kaki pertama kali Universitas Muhammadiyah Makassar hingga selesainya studi penulis.

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

Makassar, 17 Desember 2018

Penulis

Fitriyana Mufiyanti. S.

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Konsep Manajemen.....	9
B. Konsep Manajemen Pelayanan	19
C. Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	21
D. Konsep Mobile Services	30
E. Kerangka Pikir	33
F. Fokus Penelitian.....	
34	
G. Deskripsi Fokus Penelitian	
35	
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	37
B. Jenis Dan Tipe Penelitian.....	37
C. Sumber Data.....	38
D. Informan Penelitian.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Teknik Analisa Data	40

G. Keabsahan Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Kabupaten Gowa	43
B. Manajemen Pelayanan PT. Taspen (persero) Berbasis Mobile Services	
50	
C. Faktor Pendukung dan Penghambat	
61	
BAB V PENUTUP.....	
A. Kesimpulan	65
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat agar tercipta pelayanan yang baik, pelayanan sebaiknya mengacu pada UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dalam rangka mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk sistem pelayanan terpadu artinya sistem ini diadakan bukan hanya karena adanya peraturan undang-undang yang mewajibkan akan tetapi lebih kepada sejauh sistem pelayanan terpadu tersebut dapat menghasilkan pelayanan yang lebih mudah, sederhana, sehingga menghasilkan pelayanan prima bagi konsumen.

Pelayanan publik yang baik berpedoman pada Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan secara terintegrasi dalam satu tempat baik fisik maupun virtual sesuai dengan standar pelayanan, dimana manajemen pelayanan yang diberikan melalui pelayanan kepada masyarakat Dan dimana seluruh pihak baik warga negara, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam suatu kesatuan

pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu lembaga mengontrol suatu sistem pengendalian manajemen dalam mempermudah layanan publik

PT. Taspen (persero) untuk melihat kondisi Pelayanan publik kedepannya tentunya perlu melihat manajemen pelayanan tentang peraturan pelayanan di PT. Taspen (persero) khususnya dengan pelaksanaan dan tugas dan fungsinya guna memberikan rekomendasi kedepan mengenai Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung dari peraturan pelayanan di PT. Taspen (persero). Dimana berhasil atau tidaknya manajemen pelayanan yang telah ditetapkan oleh PT. Taspen (persero). Pada kinerjanya PT. Taspen (persero) khususnya di Kantor Cabang Utama Makassar mengikuti Aturan direksi Nomor PD-12/DIR/2012 . Pada peraturan ini membuat tentang pedoman pelaksanaan pelayanan program Tabungan Hari Tua, Program Pensiun, dan Manajemen Data Peserta Pensiun, Termaksud kepesertaan dan iuran kewajiban dan hak peserta pensiun, perhitungan besar manfaat, kelompok dan jenis pensiun PNS, batas usia pensiun, dan anak yatim piatu, serta penghentian dan penghapusan pensiun hingga pelayanan peserta berupa pelayanan informasi, mekanisme dan persyaratan pengajuan manfaat, dan delighte customer service (pelayanan melebihi harapan dan kemudahan proses pelayanan dengan memperhatikan manajemen pelayanan yang lebih baik.

PT Taspen (persero) dalam pelayanannya sering kali dihadapkan pada berbagai kendala-kendala yang menghambat pelaksanaan pelayanan dalam memberikan pelayanan terhadap peserta pensiun, yaitu terkait dengan tata

carapelaksanaan dan pengawasan untuk pemberian dan penerimaan layanan ke pensiunan kepada PNS, terutama kepada PNS yang sudah meninggal, baik yang berkeluarga atau yang belum menikah dengan kriteria sedang menderita sakit, telah memasuki usia lanjut sehingga tidak mampu datang ke Kantor Cabang PT. Taspen (persero) di berikan prioritas utama oleh PT. Taspen (persero) untuk mengunjungi langsung konsumen atau peserta pensiun tersebut. Akan tetapi kondisi ini sejatinya menghambat pelaksanaan pelayanan dari PT. Taspen (persero) itu sendiri, dimana beberapa faktor eksternal seperti alamat peserta pensiun yang kurang jelas dan berada di daerah yang sulit di jangkau serta berkas-berkas yang diperlukan yaitu tidak mempunyai akta nikah dan akta kelahiran yang hilang turut serta mempengaruhi hambatan pelayanan yang diberikan dan tidak sedikitnya waktu yang tersisa. Hal ini menyita waktu dan tenaga peserta pensiun.

PT. Taspen dalam uraian di atas , tentunya perlu melihat manajemen pelayanan yang digunakan di PT. Taspen (persero) Khususnya pada Kantor Cabang Utama Makassar khususnya terkait dengan pelaksanaan, pengawasan, guna memberikan rekomendasi kedepan mengenai faktor penghambat dan pendukung terkait atas peraturan pelayanan yang digunakan oleh PT. Taspen (persero) yaitu Peraturan direksi nomor PD-12/DIR/2012 sebagai pedoman pelayanan pelaksanaan program Tunjangan Hari Tua (THT) guna meningkatkan pelayanan kepada peserta yaitu Pegawai Negeri Sipil. Untuk meningkatkan kualitas layanan guna mencapai pelayanan melebihi harapan peserta yang menekankan pada asas sederhana, mudah,

cepat, ramah, efisien dan efektif. PT. Taspen (persero) kemudian membentuk beberapa strategi pelayanan yang tentunya akan memberikan keuntungan dan juga kemudahan bagi peserta dalam pelaksanaan dan pengawasan untuk mengurus maupun menerima haknya sebagai pensiunan Pegawai Negeri Sipil.

Layanan One Stop Service adalah strategi layanan yang akan menunjang setiap peserta dapat memperoleh pelayanan yang praktis, tanpa biaya/gratis serta melebihi harapannya, layanan ini terdiri dari layanan quick wings, yaitu pelayanan 1 jam dan layanan *Mobile Services*, pembayaran manfaat melalui transfer (e-banking) serta layanan kunjungan nasabah. Layanan *Mobile Services* mulai beroperasi pada tanggal 20 februari 2014 tentang pelaksanaan Quick Wins di PT. Taspen (persero) dengan meninjau dasar hukum dari peraturan Menteri Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2011 tentang pedoman pelaksanaan Quick Wins dan peraturan direksi Nomor PD-12/DIR/2012. Dari kondisi di uraikan diatas diperlukan manajemen yang kuat dalam manajemen pelayanan. Melihat strategi manajemen pelayanan yang dimiliki oleh taspen dalam memberikan pelayanan *Mobile Services* maka dapat dikatakan bahwa taspen telah bersungguh-sungguh dalam mewujudkan manajemen pelayanan yang baik.

PT. Taspen (persero) dalam keseluruhan pelaksanaan manajemen pelayanan berpedoman pada peraturan direksi Nomor PD-12/DIR/2012. Hal ini mengarahkan bahwa Taspen memiliki kredibilitas (kepatuhan) pada setiap program maupun manajemen pelayanan yang diberikan kepada *Mobile Services* khususnya di

kabupaten Gowa. Dimana PT Taspen (persero) telah menyediakan pelayanan yang berkualitas melalui layanan *one stop service* yaitu layanan kunjungan nasabah, layanan bengking, layanan 1 jam dan layanan mobil Taspen (MOBTAS). Dalam ketentuan tentang standar pelayanan minimal diatur dalam surat edaran menteri dalam negeri no 100/757/OTDA Tahun 2002, kemudian diatur juga pada peraturan pemerintah No. 65 Tahun 2005 ketentuan tentang SPM yang harus dipenuhi oleh pemerintah kota dan penyediaan pelayanan adalah merupakan hal yang baru dalam segala pelaksanaan otonomi daerah

PT. Taspen (persero) Kantor Cabang Utama Makassar menjadikan pelayanan sebagai hal yang menjadi perhatian utama, menurut Iqbal Lantoro Direktur Utama PT. Taspen (persero) dalam rapat (28/8) mengatakan mitra bayar untuk selalu meningkatkan pelayanan yang lebih baik dan bermanfaat bagi perusahaan mitra bayar, dalam rapat tersebut yang menjadi topik hangat adalah mewujudkan layanan yang nyaman bagi para pensiun solusinya yaitu dalam hal antrian panjang bagi para pensiunan ketika mengambil dana pensiunan di mitra bayar. Peningkatan layanan kunjungan nasabah dan kemudahan pensiun dalam melakukan orientasi kemitra bayar yang sesuai dengan prinsip layanan 5T (tepat orang, tepat jumlah, tepat waktu, tepat tempat, dan tepat administrasi) dan pemberian layanan yang diberikan oleh PT. Taspen (persero) menjadi perhatian utama Kantor Cabang Utama Makassar untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi para pensiunan PT. Taspen (persero) Kantor Cabang Utama Makassar karena sering kali ditemukan keluhan bagi para pensiun.

Kendaraan *Mobile Services* memang sangat mendukung perubahan itu sendiri, bayangkan dengan kualitas pelayanan kantor cabang, maka peserta tidak perlu bersusah-payah mendatangi kantor cabang yang dimaksud, karena mobil taspen akan bergerak secara *mobile* untuk melakukan upaya jemput bola.

Iqbal menambahkan, seluruh transaksi dan pekerjaan kantor cabang, memang dapat dilakuakn melalui *Mobile Services* seperti percetakan pajak tahunan, pengurusan mutasi kantor bayar, peningkatan data SPTB, mutasi keluarga, serta pelayanan informasi hak dan kewajiban peserta Taspen. Walaupun ada yang belum dilakukan adalah melakukan pembayaran tunai kepada pensiun. Dalam kaitan ini denga mewujudkan peningkatan layanan PT. Taspen (persero) Kantor Cabang Utama Makassar, *Mobile Sevices* Taspen ini bergerak berpindah dari daerah lainnya, pada cangkupannya mobil layanan Taspen akan beroperasi dari Enrekang, Barru, Pangkep, Maros, Bulukumba, Bantaeng, Je'nepono, Takalar Hingga Gowa. Pada setiap daerahnya membutuhkan waktu paling lama 1 Hari dalam setiap daerah, yang terdapat pada kantor BKD masing-masing setiap daerah. Terkhususnya di Kabupaten Gowa mobil layanan Taspen beroperasi di Kanntor BKD Gowa yang beroperasi dari hari pada setiap 2 kali dalam satu bulan

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan program tersebut diantaranya yaitu dalam manajemen pelayanannya seperti faktor pelaksanaan dan pengewasan dari program *Mobile Services*, dalam pelaksanaannya masih banyak konsumen dan pensiunan yang belum mengetahui fungsi dari *mobile services* sehingga para konsumen atau pensiunan lebih memilih datang langsung ke kantor

cabangnya , sedangkan pada pengawasannya di lapangan masih banyak terjadi dalam pengawasan internal maupun eksternal salah satunya adalah masih adanya calo yang mengaku bahwa dirinya keluarga dari konsumen atau pensiunan. Dari kondisi diuraikan diatas pastinya dibutuhkan sebuah manajemen yang akurat dalam pola manajemen pelayanan peniun. Dimana ini tentunya sangat diperlukan untuk merekomendasikan tentang pemberian pola pensiun dan kesejahteraan nanti kedepannya. Selain itu peningkatan kualitas pelayanan juga menjadi baik untuk diwujudkan bererdasarkan peraturan direksi Nomor PD-12/DIR/2012. Berdasarkan uraian diatas penelitian ini membahas dan mendeskripsi-kan tentang Manajemen Pelayanan PT. Taspen (persro) Berbasis *Mobile Service* Kantor Cabang Utama Makassar.

B. RumusanMasalah

1. Bagaimana pelaksanaan Manajemen Pelayanan Taspen (persero) Berbasis Mobile Services Di Kantor Cabang Utama Makassar Khususnya di Kabupaten Gowa?
2. Apa saja Faktor-Faktor yang menjadi Pendukung dan Penenghambat dalam Manajemen PelayananTaspen (persero) Berbasis Mobile Services Di Kantor Cabang Utama Makassar Khususnya di Kabupaten Gowa?

C. TujuanPenelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan Manajemen Pelayanan Taspen (persero) Berbasis Mobile Services Di Kantor CabangUtama Makassar Khususnya Di Kabupaten Gowa

2. Untuk mengetahui Faktor-Faktor pendukung dan Penghambat dalam Manajemen Pelayanan Taspen (persero) Berbasis Mobile Services Di Kantor Cabang Utama Makassar Khususnya di Kabupaten Gowa

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini dihimbau dapat bermanfaat bagi PT. Taspen (persero) Kantor Cabang Utama Makassar guna meningkatkan manajemen pelayanan yang ada di PT. Taspen terutama tentang pelaksanaan dan pengawasan

2. Bagi Praktisi

Penelitian ini bagi konsumen/ pensiunan PT. Taspen (persero) Kantor Cabang Utama Makassar agar mendapatkan pelayanan yang lebih praktis terutama dalam memberikan pelayanan keliling kepada konsumen / pensiunan menggunakan Mobil Taspen (*Mobile service*)

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Manajemen dalam kamus besar bahasa Inggris dari kata *manage* atau bahasa latin *manus* yang artinya memimpin, membina dan mengatur. *Follett* dalam Pramudi (2013;5) mendefinisikan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini mengandung arti bahwa para manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai tugas yang mungkin diperlukan, atau berarti dengan tidak melakukan tugas-tugas itu sendiri, manajemen menurut Harold Koontz dan Cyril O'donnell dalam Budiyono (2004;7) Manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan begitu manager melakukan koordinasi dengan sejumlah aktivitas terhadap orang lain yang dimana meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian, Gordon dalam Bafadal (2004; 39) Menyatakan bahwa Manajemen adalah metode yang digunakan administrator untuk melakukan tugas-tugas tertentu atau mencapai tujuan tertentu.

Manajemen menurut G.R Terry dalam Hasibuan (2014;2) mendefinisikan manajemen adalah satu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk memnetukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumber lainnya, menurut

Hasibuan (2014;2) mendefinisikan manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu (dalam bukunya manajemen: dasar, pengertian dan masalah). Sebaliknya menurut Boettinger, seorang pejabat perusahaan dan dosen manajemen dalam Waluyo (2007; 16) mendefinisikan manajemen adalah suatu seni. Menurutnya lukisan, puisi dan seni sastra lainnya membutuhkan 3 unsur yaitu pandangan seniman, pengetahuan teknis, dan komunikasi yang berhasil. Yang dimaksud dengan manajemen disini merupakan suatu seni karena memerlukan unsur yang sama

Dari pengertian diatas kita dapat menyimpulkan bahwa manajemen dapat didefinisikan sebagai kerja dengan orang - orang untuk menentukan, mengintegrasikan dan mendapatkan tujuan organisasi beserta pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan *planning*, pengorganisasian (*organizing*), pengarahaan (*leading*) dan pengawasan (*controlling*)

2. Fungsi-Fungsi Manajemen

Menurut Mc Hugh dalam Pramudi (2013; 8) ada 4 fungsi-fungsi manajemen:

1. Perencanaan (*Planning*) yaitu proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan di masa datang dan menentukan strategi dan taktik yang tepat agar dapat mewujudkan target dan tujuan organisasi
2. Pengorganisasian (*Organizing*) yaitu proses menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah di rumuskan dalam perencanaan didesain dalam suatu

struktur organisasi yang kongdutif dan dapat memastikan bahwa semua pihak yang ada dalam organisasi dapat bekerja dengan efektif dan efisien agar dapat mencapai tujuan organisasi.

3. Pengimplementasian (*Directing*) yaitu proses implementasi program agar dapat di jalankan oleh seluruh pihak yang ada dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut bisa menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktifitas yang tinggi.
4. Pengendalian dan pengawasan (*Controlling*) yaitu proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan dan diimplementasikan bisa beralasan sesuai dengan target yang di harapkan sekalipun sebagai perubahan terjadi dalam lingkungan kerja.

Menurut woluyo dalam bukunya Manajemen Publik, (konsep, aplikasi dan implementasinya dalam pelaksanaan otonomi daerah) (2007; 11-12)

1. Perencanaan yaitu : rencana memeberikan sasaran bagi organisasi dan mendapatkan prosedur terbaik agar dapat mencapai sasaran tersebut juga memungkinkan organisasi dapat memperoleh dan juga mengikat sumber daya yang akan dibutuhkan untuk mencapai tujuannya, anggota organisasi dapat melanjutkan kegiatan-kegiatan konsisten dengan tujuan dan prosedur yang telah dipih dan kemajuan arah tujuan dapat di monitor dan di ukur sehingga tindakan perbaikan bisa didapat apabila kemajuan itu tidak memuaskan.

2. Pengorganisasian yaitu: manajer sudah menetapkan sasaran dan mengembangkan rencana dan program agar bisa mencapainya, maka dia harus merancang dan juga mengembangkan sebuah organisasi untuk bisa menjalankan program tersebut dengan berhasil. Dengan target yang berbeda maka membutuhkan organisasi yang berbeda untuk mencapainya. *Staffing* adalah perekrutan penempatan dan pelatihan karyawan yang telah memenuhi syarat agar dapat melaksanakan tugas-tugas yang ada dalam organisasi.
3. Pengarahan yaitu: setelah rencana telah disusun, maka struktur organisasi ditentukan, serta staf telah direkrut dan dilatih, maka langkah selanjutnya adalah mengatur gerakan ke arah sasaran organisasi yang akan ditetapkan. Fungsi ini terkait kegiatan tersebut sehingga anggota organisasi bisa bekerja dengan cara yang bisa membantu tercapainya sasaran yang ditetapkan
4. Pengendalian mencakup 3 unsur utama yaitu. Menetapkan standar prestasi, mengukur prestasi yang telah berjalan dan membandingkan dengan standar yang sudah ditetapkan dan mengambil tindakan untuk memperbaiki prestasi yang tidak sesuai dengan standar.

Menurut *George R Terry* fungsi – fungsi manajemen yaitu :

1. Perencanaan dalam Hasibuan (2014;92) adalah memilih dan menghubungkan fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan

2. Pengorganisasian dalam Hasibuan (2014;119) adalah tindakan mengusahakan hubungan-hubungan kelakuan yang efektif antara orang-orang, sehingga mereka dapat bekerja secara efisien dan dengan demikian memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan atau sasaran tertentu
3. Pelaksanaan dalam Istiqomah dan Andika (2016;6) adalah usaha menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota perusahaan tersebut, oleh karena para anggota ingin mencapai sasaran-sasaran tersebut.

Menurut Jones Stoner dalam Al Istiqomah dan Ketut Andika (2016;7)

Fungsi dari pelaksanaan (*Actuating*) adalah sebagai berikut :

- 1) Mengimplementasikan proses kepemimpinan, pembimbingan, dan pemberian motivasi kepada tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan
- 2) Memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan
- 3) Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan
- 4) Proses implementasi program agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses motivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktifitas yang tinggi
- 5) George R. Terry (2006:195) mengartikan pengawasan sebagai mendeterminasi apa yang telah dilaksanakan, maksudnya mengevaluasi

prestasi kerja dan apabila perlu, menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

3. Pentingnya Manajemen

Menurut Hasibuan (2001:3-4) pada dasarnya manajemen itu penting yaitu:

1. Pekerjaan itu berat dan sulit untuk dikerjakan sendiri, sehingga diperlukan pembagian kerja, tugas dan tanggung jawab dalam penyelesaiannya.
2. Perusahaan akan dapat berhasil baik, jika manajemen diterapkan dengan baik.
3. Manajemen yang baik akan meningkatkan daya guna dan hasil guna semua potensi yang dimiliki.
4. Manajemen yang baik akan mengurangi pemborosan-pemborosan.
5. Manajemen menetapkan tujuan dan usaha mewujudkan dengan memanfaatkan 6M dalam proses manajemen tersebut.
6. Manajemen perlu untuk kemajuan dan pertumbuhan manajemen mengakibatkan pencapaian tujuan secara teratur.
7. Manajemen merupakan suatu pedoman pikiran dan tindakan.
8. Manajemen selalu dibutuhkan dalam setiap kerja sama sekelompok orang.

Menurut Setyo dalam bukunya Pengantar Manajemen,(2013;4) mengemukakan bahwa ada 3 alasan utama diperlukannya manajemen

1. Untuk mencapai tujuan , manajemen dibutuhkan agar hasil tujuan organisasi dan pribadi tercapai

2. Untuk menjaga keseimbangan diantaratujuan-tujuan yang saling atau dapat bertentangan, manajemen dibutuhkan agar untuk menjaga keseimbangan yang ada diantara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran dan kegiatan-kegiatan yang salinng bertentagan dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi. Seperti pemilik dan karyawan maupun kreditur, pelanggan, konsumen, suplayer sertifikat kerja asosiasi perdagangan, masyarakat dan pemerintah
3. Untuk mencapai *efisiensi* dan *efektivitas*.kerja organisasi diukur dan dilihat dengan berbagai pandangan yang berbeda. Salah satunya yang umum adalah efesiensi dan efektivitas

4. Tujuan Manajemen

Menurut Hasibuan (2014; 17-19) Pada dasarnya setiap aktivitas atau kegiatan selalu mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Tujuan individu ialah agar dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhannya yang berupa materi maupun non materi hasil dari kerjanya. Organisasi Bertujuan untuk mendapatkan laba (*business organization*) atau pelayanan/ pengabdian (*public organization*) melalui proses manajemen. Tujuan-tujuan ini dapat dilihat dari beberapa sudut yang dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Menurut tipe-tipenya, tujuan terbagi atas :
 - 1) *Profit objectives*, bertujuan untuk memperoleh laba bagi pemiliknya
 - 2) *Service objectives*, bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen dengan cara menaikan kualitas nilai barang atau jasa yang ditawarkan oleh konsumen

- 3) *Social objectives*, bertujuan untuk meningkatkan nilai guna yang telah diciptakan perusahaan agar masyarakat sejahtera
 - 4) *Personal objectives*, bertujuan agar karyawan secara *individual economic, sosial psychological* mendapatkan kepuasan pelayanan dibanding pekerjaannya diperusahaan.
2. Menurut prioritasnya; tujuan terbagi atas :
 - 1) Tujuan primer
 - 2) Tujuan skunder
 - 3) Tujuan individual, dan
 - 4) Tujuan sosial
 3. Menurut jangka waktunya, tujuan dibagi atas
 - 1) Tujuan jangka panjang
 - 2) Tujuan jangka menengah, dan
 - 3) Tujuan jangka pendek
 4. Menurut sifatnya tujuan terbagi atas :
 - 1) *Manajement objectives*, tujuan dari segi efektif yang harus ditimbulkan oleh manager
 - 2) *Managerial objectives*, tujuan yang harus dicapai daya upaya atau kreativitas-kreativitas yang bersifat manajeral
 - 3) *Administrative objectives*, tujuan-tujuan yang dicapainya memperlakukan administrasi
 - 4) *Economic objectives*, tujuan-tujuan yang bermaksud untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dan memerlukan efisiensi untuk pencapaiannya.

- 5) *Social objectives*, suatu tujuan tanggung jawab, terutama dengan tanggung jawab moral.
 - 6) *Technical objectives*, suatu tujuan yang merupakan detail teknis, detail kerja, dan detail karya.
 - 7) *Work objectives*, yaitu tujuan-tujuan yang diantaranya merupakan kondisi kerampungan dalam suatu pekerjaan.
5. Menurut tingkatnya: tujuan terbagi atas
- 1) *Overall enterprise objectives* adalah tujuan semesta (generalis) yang harus dicapai oleh badan usaha secara keseluruhan.
 - 2) *Divisional objectives*, merupakan tujuan yang wajib dicapai oleh setiap divisi.
 - 3) *Departmental objectives*, adalah tujuan yang harus dicapai pada masing-masing bagian
 - 4) *Selection objectives*, adalah tujuan-tujuan yang harus tercapai oleh setiap seksi.
 - 5) *Group objectives*, adalah tujuan-tujuan yang wajib dicapai oleh kelompok urusan.
 - 6) *Individual objectives*, adalah tujuan-tujuan yang harus dicapai bagi para masing-masing individu
6. Menurut bidangnya, tujuan manajemen terbagi atas :
- 1) *Top level objectives*, adalah merupakan tujuan-tujuan umum, yang menyeluruh, dan menyangkut sebagai bidang sekaligus
 - 2) *Finance objectives*, ialah merupakan tujuan-tujuan tentang modal

- 3) *Production objectives*, adalah tujuan-tujuan tentang produksi
- 4) *Marketing objectives*, adalah tujuan-tujuan mengenai bidang - bidang pemasaran
- 5) *Office objectives*, adalah tujuan-tujuan tentang bidang tatausaha dan administrasinya.

7. Menurut motivasinya, tujuan terbagi atas :

- 1) *Public objectives*, adalah tujuan yang harus dicapai dengan berdasar pada ketentuan-ketentuan undang-undang Negara
- 2) *Organizational objectives*, adalah tujuan-tujuan yang harus dicapai dengan berdasar pada ketentuan anggaran dasar, anggaran rumah tangga, dan statuta organisasi yang bersifat *zakelijk* dan *impersonal* (tidak boleh berdasarkan perasaan atau selera pribadi) dalam upaya pencapaiannya
- 3) *Personal objectives*, merupakan tujuan pribadi atau individual (yang mungkin mungkin berhubungan dengan organisasi) yang dalam usaha agar pencapaiannya tujuan akan sangat dipengaruhi oleh selera atau pandangan

Kesimpulan ialah tujuan itu merupakan hal terjadinya proses manajemen dengan aktivitas kerja, tujuan yang beraneka macam akan tetapi harus ditetapkan dengan jelas tepat, realistis dan yang berdasarkan terhadap analisis data, informasi dan juga pemilihan dari alternatif-alternatif yang ada.

B. Konsep Manajemen Pelayanan

1. Pengertian Manajemen pelayanan

Menurut Groonros dalam Waluyo (2007;128) menyebutkan bahwa manajemen pelayanan yang efektif memerlukan perubahan fokus dari penciptaan produk berkualitas dan berdaya manfaatnya, menjadi kualitas keseluruhan serta daya manfaat yang meliputi aspek hubungan dengan pengguna jasa.

2. Arti pentingnya manajemen pelayanan publik

Manajemen Publik Menurut Shafritz dan Russel (dalam Keabab, 2008:93) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggung jawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi

- 1) Dengan berlakunya UU.No. 32/1999 Tentang pemuda dan UU No. 25 Tahun 1995 tentang perimbangan keuangan antara pemuda dan pemerintah pusat, sangat banyak aktivitas pelayanan yang wajib diberikan dan ditangani oleh daerah sehingga aparatur di daerah dituntut agar dapat memahami dan memperkaitkan ilmu manajemen ilmu manajemen pelayanan
- 2) Meskipun UU tersebut direvisi dengan UU No. 32/2004 dan UU No.33/2004, akan tetapi dapat mengakibatkan interaksi aparat daerah masyarakat menjadi lebih interens. Ditambah dengan semakin kuat tuntutan demokrasi dan pengakuan terhadap manajemen pelayanan berkualitas
- 3) Globalisasi dan berlakunya eraperdagangan bebas telah mengakibatkan batas-batas antar Negara akan menjadi kabur dan kompetisi menjadi semakin

ketat. Hal ini dengan menurut kemampuan manajemen pelayanan yang sangattinggi agar dapat tetap eksis sehingga mampu bersaing.

3. Sasaran Manajemen Pelayanan

Sasaran manajemen pelayanan dalam menurut Moner dalam bukunya “manajemen pelayanan umum Indonesia” (2015;196) sederhana saja, yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana/ kecil tetapi agar dapat mencapainya diperlukan keseriusan dan syarat-syarat yang seringkali mungkin dilakukan. Hal ini berhubungan dengan masalah kesenangan yang tidak dapat diukur dengan pasti, paling tidak cuman dapat dikenali dari beberapa sudut. Seperti dimaklumi bahwa kepuasan manusia sangat berbeda satu dengan yang lain terhadap hal-hal tertentu.

Dalam hubungan diatas manajemen pelayanan mempunyai fungsi juga untuk menetapkan pola pelayanan yang terbaik menurut ukuran organisasi (berdasarkan system prosedur dan metode yang baku) dan etika umum berlandaskan filsafah pancasila, sehingga mampu memenuhi hak pihak lain secara utuh dan bersih.

C. Ruang Lingkup Pelayanan Pubik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dalam bukunya “Manajemen pelayanan” (2013;5) pelayanan pubik adalah atau pelayanan umum yaitu sebagai bentuk jasa barang atau jasa publik yang ada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan

oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha milik Negara atau Badan Usaha milik daerah. Menurut Tampubolon (2001:139) pelayanan berarti, “Orang yang melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain... karena itu, seorang pelayan yang baik ialah “melayani, bukan dilayani”.

Pelayanan Menurut Moner dalam Pangesti (2012;10) pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang yang dilandaskan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian aktivitas, oleh karena itu proses pelayanan berproses secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dan masyarakat. Sedangkan menurut Wasitiono dalam Ekawati (2011;24) pelayanan adalah pemberian jasa baik dari pemerintah, pihak swasta, atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan usaha untuk melayani guna memenuhi dan melaksanakan kebutuhan orang lain .Pelayanan umum bukanlah tujuan, melainkan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang ditetapkan. Pelayanan menurut Batinggi dalam May Rosita (2011;25) terdiri atas empat faktor, yaitu:

- 1) Sistem, prosedur, metode.
- 2) Personal, terpenting ditekankan kepada perilaku aparatur.
- 3) Sarana dan prasarana.

4) Masyarakat sebagai pelanggan.

Pelayanan Publik Menurut Ratminto dalam Gustiwarni (2014;9) juga dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang dalam prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilandaskan oleh instansi pemerintah dipusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 diijelkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan dan dilaksanakan dengan adanya penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan dan kepentingan penerima layanan maupun pelaksana kebutuhan peraturan perundang-undangan.

2. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan Publik dalam melaksanakan proses kegiatan pelayanannya ada beberapa faktor juga unsur yang mempengaruhijalannyakegiatan. Menurut A.S. Moenir (1995:8), unsur-unsur tersebut antara lain :

1) Sistem, Prosedur dan Metode

Seperti di dalam pelayananpublik diperlukan akan adanya sistem informasi, prosedur serta metode yang dapat mendukung kelancaran sehingga dapat memberikan pelayanan.

2) Personil, terlebih ditekankan kepada perilaku aparatur;

Pelayanan publik dalam aparatur pemerintah sebagai personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

3) Sarana dan prasarana

Dalam pelayanan publik juga memerlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

4) Masyarakat sebagai pelanggan

Pelayanan publik menjadikan masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik dengan tingkat pendidikannya maupun dalam berperilaku.

3. Fungsi Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan penyelenggara pelayanan publik yaitu juga sebagai penyelenggara Negara /pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang telah dibuat oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberikan wewenang dalam melaksanakan sebagian tugas serta fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang telah bekerjasama dan dikontrak dalam rangka melaksanakan sebagian tugas dan/atau fungsi tentang pelayanan publik juga masyarakat umum atau swasta yang telah melaksanakan sebagian tugas atau

fungsi pelayanan publik yang tidak dapat ditangani/ dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah. Terdapat 3 unsur dalam pelayanan publik, yaitu:

- 1) Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah,
- 2) Penerima layanan (pelanggan) adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
- 3) Kepuasan yang telah diberikan dan diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dengan demikian, pemerintah daerah dapat menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator atau juga pembuat peraturan (rule government/peraturan pemerintah) dengan cara harus mengubah pola pikir dan kerjanya disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan serta meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Agar dapat terwujudnya good governance, dalam usaha menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah serta harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan juga masyarakat yang ada, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

4. Asas Pelayanan Publik

Agar dapat menyajikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan atau pengguna jasa, penyelenggara layanan wajib memenuhi asas pelayanan yaitu; (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 :

1) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan juga dapat diakses dengan semua pihak yang membutuhkan dan disediakan dengan secara memadai juga dapat dimengerti.

2) Akuntabilitas

Dapat mempertanggungjawabkan yang telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi juga penerima pelayanan dengan tetap berpacu kepada prinsip efisien dan efektifitas;

4) Partisipasif

Mendorong peran masyarakat menyangkut dengan penyelenggaraan pelayanan publik dengan cara memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;

1. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif sebagai arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender serta status ekonomi;

2. Keseimbangan Hak Kewajiban

Pemberi juga penerima pelayanan publik diharuskan memenuhi hak dan kewajiban untuk masing-masing pihak.

5. Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik didalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 dikatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan wajib memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami juga mudah dilaksanakan

2) Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dengan hal:

1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik;
2. Unit Kerja/pejabat yang berwenang juga bertanggungjawab untuk dapat memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
3. Rincian biaya pelayanan publik dan/atau tata cara pembayaran;

3) Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik bisa diselesaikan dengan kurun waktu yang telah ditentukan;

4) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5) Keamanan

Proses dan juga produk pelayanan publik memberikan rasa amandan kepastian hukum;

6) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik serta pejabat yang telah ditunjuk dalam rangka sebagai bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan juga penyelesaian keluhan/persoalan pelaksanaan pelayanan publik;

7) Kelengkapan sarana dan prasana

Tersediannya sarana dan juga prasarana kerja, peralatan kerja serta faktor pendukung lainnya yang sudah memadai termasuk dengan telah disediakan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);

8) Kemudahan Akses

Tempat serta lokasi juga sarana pelayanan yang memadai, yang mudah dijangkau oleh masyarakat, sehingga masyarakat juga bisa memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;

9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan diharuskan bersikap dengan disiplin, sopan dan santun, ramah, serta dapat juga memberikan pelayanan dengan ikhlas;

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan diwajibkan tertib dan teratur, serta disediakan ruang tunggu dengan fasilitasnya nyaman, bersih, rapi, lingkungan disekitarnya indah dan sehat, serta juga dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan, diantaranya seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain

6. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memiliki standar pelayanan yang dapat dipublikasikan sebagai jaminan sehingga adanya kepastian untuk penerima layanan. Standar pelayanan juga merupakan ukuran yang telah dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mesti ditaati oleh pemberi juga penerima pelayanan Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya ialah meliputi:

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang baik diberlakukan bagi pemberi dan juga untuk penerima pelayanan termasuk pengaduan;

2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang telah ditetapkan sejak disaat pengajuan permohonan sampai dengan cara penyelesaian pelayanan juga termasuk pengaduan;

3) Biaya Pelayanan

Biaya juga tarif pelayanan termasuk rinciannya yang telah ditetapkan dalam proses untuk pemberian pelayanan.

4) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang telah diterima sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan;

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana juga prasarana pelayanan yang memadai bagi penyelenggara pelayanan publik;

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas yang akan membarikan pelayanan harus ditetapkan dengan tepat yang berdasar pada pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan juga prilaku yang dibutuhkan.

7. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik kaitannya dengan pola pelayanan yaitu dengan mengacu pada, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa pola pelayanan terbagi atas 4 yaitu:

1) Fungsional

Pola pelayanan publik yang diberikan kepada penyelenggara pelayanan, yang sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan;

2) Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal kepada penyelenggara pelayanan serta terkait dengan ketentuan lainnya yang bersangkutan;

3) Terpadu

Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu terbagi menjadi dua, yaitu:

1. Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dengan satu tempat yang meliputi beberapa jenis pelayanan yang tidak memiliki keterkaitan proses dan akan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang telah dekat dengan masyarakat tidak perlu lagi disatukan;

2. Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan disatu tempat yang meliputi beberapa jenis pelayanan yang memiliki kaitannya dengan proses serta akan dilayani melalui satu pintu.

4) Gugus tugas

Petugas pelayanan publik dengan perorangan atau dengan bentuk gugus ditempatkan diinstansi pemberi pelayanan dan/atau lokasi pemberian pelayanan tertentu;

Selain pola pelayan, instansi yang telah melakukan pola pelayanan publik juga dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanan sendiri sehingga dalamupaya menemukan serta agar menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik.

D. Konsep *Mobile Services*

Mobile Services dimaksudkan untuk memperluas jangkauan pelayanan kepada peserta. Mobil ini siap mengunjungi peserta yang berdomisili relative jauh dari kantor cabang PT. Taspen. Untuk layanan dilakukan antara lain

1. Informasi ketaspenen
2. Pengajuan Klim
3. Pencetakan Karip
4. Pencetakan SPT Pajak
5. Mutasi keluarga, alamat, kantor bayar

Menurut iqbal dalam media taspen No.98 (2014;7) bahwa seluruh transaksi dan pekerjaan dilakukan melalui mobil tersebut, walaupun belum ada yang dilakukan yaitu melakukan pembayaran tunai kepada pensiun. Hanya saja perlu diingat, apakah perlu layanan hingga proses pembayaran?, sebab pada umumnya pensiun justru ingin agar pensiunnya ditransfer saja ke rekening bank milik mereka.

Mobile Service merupakan bentuk kepedulian TASPEN agar dapat mendekatkan layanan kepada peserta sehingga diperlukan layanan bergerak atau *mobile service* yang mudah dijangkau dengan alamat domisili peserta yang jauh dari kantor cabang Taspen untuk mengurus hak peserta dan informasi ketaspenan, karena kendala geografis agar dapat menjangkau wilayah yang sulit transportasi. Maksud dan tujuan pengadaan adalah untuk :

1. Memperluas cakupan layanan walaupun PT. Taspen (persero) telah memiliki kantor cabang utama/ kantor cabang sehingga dapat mencakup area layanan yang jauh lebih luas dalam satu hari.
2. Dapat melayani lebih dari satu tempat, disesuaikan dengan pergerakan atau target peserta yang akan dilayani
3. Penambahan sarana layanan sebagai perpanjangan tangan dari kantor cabang yang telah ada, membuat akses pelayanan menjadi lebih cepat dan mengurangi terkonsentrasinya peserta yang mengajukan klaim atau memerlukan informasi ke kantor cabang yang terdekat maupun akses yang jauh .

4. Mampu memberikan layanan secara *on line*, artinya dilengkapi teknologi yang memadai dengan segala bentuk perangkat layanan sehingga peserta dapat memperoleh layanan sesuai harapan yang dibutuhkannya tanpa harus berpergian jauh dari lokasi tempat tinggalnya.

Layanan untuk PNS, antara lain percetakan kartu peserta Taspen (bagi yang belum memiliki /hilang) sedangkan untuk peserta pensiun antara lain:

1. Pengurusan pensiun pertama baik untuk mantan PNS sendiri maupun janda/duda dari istri/suami PNS atau pensiunan yang meninggal dunia
2. Pengurusan klaim Tabungan Hari Tua (THT) dan juga asuransi kematian bagi PNS yang telah meninggal dunia sebelum dia mencapai usia pensiunnya
3. Pengurusan klaim uang duka wafat dan asuransi kematian bagi ahli waris pensiunan yang meninggal dunia
4. Perpanjangan tunjangan anak (untuk usia diatas 21 sampai dengan 25 Tahun) dengan menerima dokumen surat keterangan masih kuliah
5. Mutasi kantor bayar, mutasi keluarga
6. Penggantian kartu identitas pensiun, percetakan KPT
7. Percetakan SPT pajak tahunan pensiunan
8. Pengkinian data diri pensiun (SPTB)

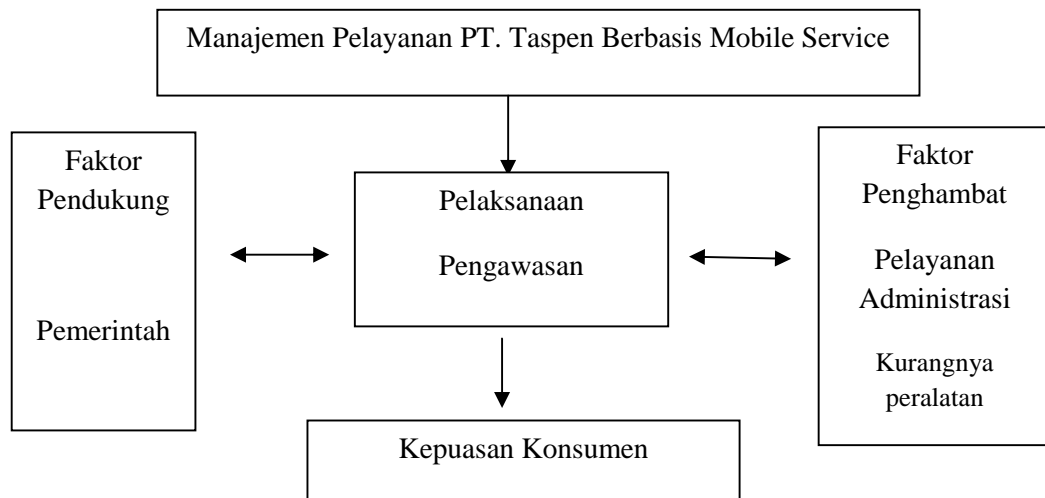
E. Kerangka Konsep

Manajemen pelayanan menurut G.R. Terry dalam Hasibuan (2014,2) mendefinisikan manajemen adalah satu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengadilan

yang dilakukan untuk memnetukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatansumberdaya manusia dan sumber lainnya, Terkhususnya dalam manajemen Pelayanan PT. Taspen persero, agar dapat melaksanakan pelayanan publik yang baik konsumen/ pensiunan maka PT. Taspen Persero Kantor Cabang Utama Makassar telah menyediakan pelayanan yang disebut *one stop services* yang salah satunya yaitu dalam pelayanan yang berbasis *mobile services*di PT. Taspen Kantor Cabang Utama Makassar sehingga konsumen mudah dijangkau dengan konsumen yang beralamat domisili yang jauh dari kantor cabang PT. Taspen (persero).

Namun Untuk Melakukan Manajemen Pelayanan maka perlu adanya tidak akan selalu baik, akan ada faktor penghambat dalam pelaksanaan maka pelaksanaan Manajemen Pelayanan PT Taspen (persero) Berbasis Mobile Service Kantor Cabang Utama Makassar, jika pelaksanaanya baik maka pelayanan yang diberikan kepada konsumen/ pensiunan akan lebih efesien begitupun sebliknya ketika pelayanan yang dilakukan kurang baik maka akan membuat menyulitkan konsumen/ pensiunan dan membuat mereka kecewa. Sehingga dapat berimbas kepada karyawan yang telah melaksanakan program Mobil PT Taspen. Agar lebih jelas dapat dilihat dari bagan konsep berikut :

Bagan Kerangka Konsep 2.1



F. Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini di angkat dari latar belakang masalah kemudian di rumuskan menjadi rumusan masalah dan dikaji dalam teori dalam tinjauan daftar pustaka. Adapun fokus penelitian yang diangkat dari dari rumusan masalah adalah “Manajemen Pelayanan PT. Taspen (persero) Berbasis *Mobile Services* di Kantor Cabang Utama Makassar”. Fokus penelitian ini terdiri dari beberapa hal pokok yang perlu di uraikan yaitu :

1. Manajemen Pelayanan PT Taspen (persero) berbasis *mobile services* di kantor cabang utama makassar yang dilihat dari pelaksanaan indikatornya yaitu bukti fisik dan pencapaian sasaran serta juga dilihat dari pengawasan yang terdiri dari evaluasi tindakan kerja dan tindakan korektif.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam melakukan kegiatan *mobile services*, faktor pendukungnya yaitu dukungan dari pemerintah, serta faktor penghambatnya yaitu pelayanan administrasi dan kurangnya peralatan.

G. Deskripsi Fokus Penelitian

1. Manajemen Pelayanan PT. Taspen (persero) Berbasis Mobile Service adalah pelayanan yang akan menunjang setiap peserta dapat memperoleh layanan yang mudah, cepat, praktis, tanpa biaya/gratis serta melebihi harapannya..
2. Pelaksanaan adalah usaha menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota perusahaan tersebut. Seperti menjelaskan kebijakan yang di tetapkan, yaitu sesuai dengan kebijakan-kebijakan pada *mobile services* ,serta dilihat dari bagaimana kemajuan atau pencapaian sasaran dalam melakukan pelayanan *mobile services*.
3. pengawasan sebagai mendeterminasi apa yang telah dilaksanakan, maksudnya mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu, menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Seperti mengevaluasi prestasi kerja pegawai guna membantu pengawasan kerja dalam melakukan pelayanan dan melakukan tindakan- tindakan korektif yang bertujuan untuk melancarkan suatu pelayanan yang diantaranya dengan melakukan penanganan- penanganan yang terkait dengan *mobile services*.
4. Faktor Pendukung yaitu merupakan faktor yang mendukung tercapainya Manajemen Pelayanan PT. Taspen (persero) berbasis Mobile Services di Kantor Cabang Utama Makassar, salah satunya yaitu dukungan dari pemerintah, yang dimana pemerintah kabupaten gowa telah memberikan

fasilitas-fasilitas yang telah di butuhkan dalam melakukan pelaksanaan pelayanan *mobile services*

5. Faktor Penghambat adalah faktor yang dapat menghambat jalannya Manajemen Pelayanan PT. Taspen (persero) berbasis Mobile Services di Kantor Cabang Utama Makassar seperti
 1. Pelayanan Administrasi pada pelayanan *mobile services* PT Taspen (persero)
 2. Kurangnya pemenuhan peralatan
6. Kepuasan Konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah memandangkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Hal ini dapat memberikan penilaian terhadap suatu kinerja pelayanan yang di berikan kepada konsumen, terhadap pelayanan *mobile services* yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen/ pensiunan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Penelitian di laksanakan selama kurang lebih 2 bulan setelah seminar proposal dilaksanakan, penelitian ini dilaksanakan pada bulan September Sampai November 2018, yang dilakukan di dua titik yaitu tepatnya di Jl.Bonto lempangan dan jalan Mesjid Raya, Sungguminasa, Alasan pemilihan lokasi ini mudah di jangkau oleh konsumen atau pensiunan yang berdomisili dari Kabupaten Gowa untuk mengurus hak peserta dan informasi ketaspenan.

B. Jenis Penelitian Dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif menurut moleong (2005:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya prilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Dengan menggunakan metode penelitian ini dapat mengetahui Manajemen Pelayanan PT Taspen (persero) Berbasis *Mobile Services* Kantor Cabang Utama Makassar Khususnya Di Kabupaten Gowa.

2. Tipe Penelitian

Tipe Penelitian yang penulis ingin pakai dalam penelitian ini adalah penelitian ini bersifat *fenomenology* yaitu menurut moleong (2004:9) dalam pandangan fenomenologis peneliti berusaha untuk memahami arti peristiwa dan kaitannya terhadap orang-orang yang biasa dalam situasi tertentu, informasi data dan triangulasi melalui observasi partisipasi tingkat penelitian observasi yaitu adalah peneliti adalah penelitian didalam.

C. Sumber Data

Dalam melakukan penelitian ini, penulis telah memakai dua sumber data yaitu data skunder dan data Primer

1. Data primer yaitu data yang diperoleh dari lokasi penelitian dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan terkait hal yang akan diteliti kepada pihak-pihak yang menjadi sampel serta melakukan observasi
2. Data sekunder yaitu mencakup dokumen resmi, hasil penelitian dan referensi lainnya. Yang menjadi data skunder pada penelitian ini mencakup beberapa buku yang mencakup masalah yang akan diteliti yang bersifat penting.

D. Informan Penelitian

Informasi penelitian sebagai salah satu sumber data yang urgen terhadap penelitian harus menggunakan teknik yang tepat. Teknik pemeliharaan informasi yang digunakan adalah teknik *proposive*. Yaitu memilih orang-orang yang dijadikan informan yang menceritakan tentang objek yang diteliti, sebaiknya dikembangkan dengan memberikan instruksi yang akurat sesuai tujuan penelitian.

Teknik pengambilan informasi adalah merupakan cara yang digunakan dalam hal memperoleh data primer untuk bahan peneliti informan dalam penelitian ini diambil beberapa unsur:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

NO	Nama	Inisial	Jabatan	Keterangan
1.	Yudhi Novianto	YN	Kepala bidang Umum dan SDM	1 orang
2.	Emy Widyastuti	EW	Kepala Bidang Pelayanan	1 orang
3	Auna Romala	AR	Staf Pelayanan	1 orang
4.	Aisiyah	AS	Karyawan Mobile Services	1 orang
5.	Sari Ristiyanti	SR	Karyawan Mobile Services	1 orang
6	Nunung Arifin	NA	Staf Dinas kepegawaian dan pengembangan SDM kab. Gowa	1 orang
7.	Hasry	HR	Supir Mobile Services	1 orang
8	Syahrir	SY	Pensiunan	1 orang
9.	Syahrifuddin Tasmin	ST	Pensiunan	1 orang
10.	Abdul Faisal	AF	Pensiunan	1 orang
Jumlah				10 orang

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik penelitian ini, sumber informasi digolongkan dalam dua kategori yaitu primer dan skunder. Data primer berasal dari beberapa informan yang sekiranya dapat menjawab pertanyaan dalam penelitian ini. Sedangkan data skunder dapat digunakan untuk mendapatkan informasi tambahan serta rujukan khusus pada hal-hal tertentu. Beberapa teknik yang digunakan dalam pengambilan data pada penelitian ini, sebagai berikut :

1. Observasi, teknik dalam mengumpulkan informasi dan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung dilapangan tepatnya dikantor PT. Taspen (persero) Kantor Cabang Utama Makassar dan dikantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Gowa.
2. Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung terhadap informan yang telah ditentukan antara lain pegawai PT. Taspen yang berada di kantor maupun yang sedang melakukan pelayanan di *mobile services*, karyawan BKD Kab. Gowa dan para Konsumen dan pensiunan Taspen Kab Gowa.
3. Dokumentasi adalah pemanfaatan informan melalui dokumen-dokumen tertentu yang dianggap mendukung seperti dengan melampirkan foto-foto dokumentasi saat penelitian berlangsung. .

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah langkah selanjutnya untuk mengelola data dimana data yang diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah model analisis intraktif. Dalam teknik ini terdapat

tiga komponen pokok. Menurut Miles dan Huberman (Sugiono: 2012) ketiga komponen tersebut yaitu:

1. Reduksi data

Merupakan komponen pertama analisis data yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus dan mengatur data sedemikian rupa sehingga kesimpulan penelitian dapat dilakukan

2. Sajian data

Merupakan rangkuman data yang dibuat dan dapat ditampilkan dalam bentuk *display* yang diharapkan akan mempermudah dalam memahami data dan dapat menentukan apa yang akan dilakukan selanjutnya berdasarkan data yang telah ditampilkan

3. Penarikan/verifikasi kesimpulan

Merupakan awal pengumpulan data. Penelitian sudah harus dimulai mengerti apa arti dari hal – hal yang ditemukan dengan mencatat peraturan – peraturan sebab akibat dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat dipertanggung jawabkan.

G. Keabsahan Data

Validitas data sangat mendukung hasil akhir penelitian, oleh karena itu diperlihatkan teknik untuk memberikan keabsahan data. Keabsahan data dalam penelitian ini diperiksa dengan menggunakan teknik Tringulasi. Tringulasi bermakna silang yakni mengadakan pengecekan akan kebenaran informasi (data) yang diperoleh

dari sumber data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang lain serta pengecekan pada waktu yang berbeda. Menurut Wiliam dalam Sugiono (2011) Triangulasi dalam pengujian keabsahan data dapat diartikan sebagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat Triangulasi sumber, Triangulasi teknik pengumpulan data, dan Triangulasi waktu.

1. Triangulasi sumber, dengan melakukan pengecekan keabsahan data yang telah diperoleh dengan mengecek pada sumber-sumber lain.
2. Triangulasi teknik pengumpulan data, bermakna data yang diperoleh dari sumber dengan menggunakan metode atau teknik tertentu, di uji keakuratannya atau ketidak akuratannya.
3. Triangulasi waktu berkenaan dengan waktu pengambilan data

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Letak Geografis Dan Batas Wilayah

Mobil services di Kabupaten Gowa di mana terletak di bagian Selatan Provinsi Sulawesi dengan luas wilayah 1.883,33 km² atau setara dengan 3,01% dari luas Provinsi Sulawesi Selatan. Keadaan geografisnya digolongkan kedalam daerah berdeminsi dua, yaitu terdiri atas dataran tinggi seluas 80,17% yang meliputi Kecamatan Parangloe, Manuju, Tinggimoncong, Tombolo, Pao, Parigi, Bungaya, Bontolempangan, Tompobulu, dan Kecamatan Biringbulu dan dataran rendah seluas 19,83% yang terdiri dari 9 (Sembilan) Kecamatan yaitu Kecamatan Bontopo, Bontonompo Selatan, Bajeng, Bajeng barat, Pallangga, Barombong, Somba Opu, dan Kecamatan Pattalassang.

Wilayah administrasi Kabupaten gowa pada tahun 2009 terdiri dari 18 kecamatan, 122 Desa dan 45 Kelurahan yang berbatasan dengan 8 (delapan) Kabupaten/ Kota yaitu, sebelah Utara berbatasan dengan Kota Makassar, Maros dan Kabupaten Bone, Sebelah Timur dengan Kabupaten Sinjai, Bulukumba dan kabupaten Bantaeng ; Sebelah Selatan dengan Kabupaten Takalar dan Kabupaten jenepono, dan disebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Takalar dan Kabupaten Takalar dan Kabupaten Takalar dan kota Makassar.

Tata letak tersebut menempatkan Kabupaten Gowa pada posisi yang strategis karena berbatasan langsung dengan ibu Kota Provinsi Sulawesi Selatan (kota

Makassar) yang merupakan pusat pelayanan jasa dan perdagangan di kawasan Timur Indonesia (KTI), posisi strategis ini menjadikan Kabupaten Gowa memiliki keunggulan kompetitif dan komperatif yang berdampak kepada percepatan peningkatan aktivitas social kemasyarakatan dan perekonomian masyarakat kabupaten Gowa.

2. Profil karyawan PT. Taspen (persero)

Keberadaan sumber daya manusia (SDM) dalam sebuah perusahaan mutlak diperlukan untuk menjalankan perusahaan. Sampai dengan 2017 jumlah karyawan PT. Taspen (persero) sebanyak 203 orang, yang terbesar dikantor pusat (KP) dan 7 kantor cabang utama serta 35 kantr cabang. Adapun komposisi jabatan terdiri dari 9 manajer utama, 7 rang kepala cabang utama, 7 rang wakil kepala cabang, 35 rang kepala cabang, 110 rang manager, 342 orang asisten manajer dan 1521 orang staf yang berada di kantor PT. Taspen Kantor Cabang Utama Makassar

a. Sejarah PT. Taspen (persero)

Pembentukan program hari tua pegawai negeri ditetapkan dalam peraturan pemerintah No 9 Tahun 1963 tentang pembelajaran pegawai negeri dan peraturan pemerintah No 10 tahun 1963 tentang tabungan asuransi dan pegawai negeri. Ketika itu PN Taspen memperleh kantor sendiri di Jl Merdeka No 64 Bandung. Selanjutnya dengan adanya peraturan pemerintah No 25 tahun 1981 Tentang Asuransi Sosial PNS, maka dilakukan proses penggabungan program kesejahteraan pegawai negeri yang terdiri dari program Tabungan Hari Tua dan Pensiun yang dikelolah oleh PN Taspen.

TASPEN sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), telah sukses menjalankan tugas pemerintah dengan baik, yakni dalam menyelenggarakan Program

Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil yang terdiri dari Pogram Dana Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Tabungan Hari Tua (THT). Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor: 25 dan 26 Tahun 1981 yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri pada saat memasuki masa purna bakti atau pensiun.

Tabel 4.1 Menurut Kelompo penisunan daerah Kab. Gowa tahun 2017

No	Kelompok Pensiun	Jumlah (orang)
1	Sipil Pusat	34.556
2	Pejabat Negara	205
3	Hakim	187
4	PNS Daerah Otonom	45. 757
5	TNI/ Polri	7.984
6	Veteran	9.099
7	Dana Kehormatan	1.116
8	PKRI	3
9	PNS Ex Pegadaian	6
10	PT. KAI EX PNS DEB HUB	0
JUMLAH		98.913

Sumber data bagian keuangan PT. Taspen 2017

b. Kebijakan Mutu Perusahaan

PT. TASPEN (Persero) menjalankan seluruh aktivitas perusahaan dalam memberikan layanan kepada peserta dan stakeholder lainnya berkomitmen: “Menjadikan Pengelola Kesejahteraan PNS dan Pejabat Negara dengan berupaya terus

menerus secara berkelanjutan melakukan inovasi dan reformasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan manfaat kepada peserta, sehingga layanan yang diberikan dapat melebihi dari harapan peserta (Delighted Customer Service). Untuk mendukung komitmen tersebut perusahaan menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) sesuai standar ISO 9001:2008.

c. Program Tabungan Hari Tua

Program Tabungan Hari Tua merupakan program asuransi bagi aparatur sipil negara, karyawan BUMN/BUMD yang terdaftar dan pejabat negara, yang terdiri dari asuransi dwiguna yang dikaitkan dengan usia pensiun ditambah dengan asuransi kematian. Kepesertaan Program Tabungan Hari Tua dimulai sejak yang bersangkutan diangkat sebagai pegawai atau pejabat negara hingga masa tugasnya selesai.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/ PMK.010/2011 tentang Kesehatan Keuangan Badan Penyelenggara Program Tabungan Hari Tua Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.010/2012 dan perubahan terakhir dengan nomor 04/PMK.02/2014 tentang Kesehatan Keuangan Badan Penyelenggara Program Tabungan Hari Tua, TASPEN telah mengalihkan penyelenggaraan Program Tabungan Hari Tua / THT Multiguna / THT Ekaguna untuk Badan Usaha Milik Negara kepada PT Asuransi Jiwa TASPEN

d. Program Jaminan Kecelakaan Kerja & Jaminan Kematian

Pada tanggal 1 Juli 2015 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2015 yang telah direvisi dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2017 tentang Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian bagi Pegawai Aparatur Sipil Negara, TASPEN dipercaya untuk mengelola program Jaminan Kecelakaan Kerja & Jaminan Kematian sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kesejahteraan Aparatur Sipil Negara. Jaminan Kecelakaan Kerja adalah perlindungan atas kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja berupa perawatan, santunan dan tunjangan cacat. Kecelakaan kerja yang dimaksud adalah kecelakaan kerja yang terjadi

- a. Dalam menjalankan tugas kewajiban;
- b. Dalam keadaan lain yang ada hubungannya dengan dinas, sehingga kecelakaan itu disamakan dengan kecelakaan yang terjadi dalam menjalankan tugas kewajibannya;
- c. Karena perbuatan anasir yang tidak bertanggung jawab ataupun sebagai akibat tindakan terhadap anasir tersebut dalam melaksanakan tugas;
- d. Dalam perjalanan dari rumah menuju tempat kerja atau sebaliknya;
- e. Dan/atau yang menyebabkan penyakit akibat kerja;

Jaminan Kematian adalah perlindungan atas risiko kematian bukan akibat kecelakaan kerja berupa santunan kematian. Selaras dengan Program Tabungan Hari Tua kepesertaan program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian dimulai sejak yang bersangkutan diangkat sebagai pegawai hingga masa tugasnya selesai. Tanggal 18 November 1970, melalui Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor Kep.

749/MK/IV/11/1970 PN TASPEN bertransformasi menjadi Perusahaan Umum. Kemudian, terjadi peningkatan status dari Perusahaan Umum menjadi Perseroan yang dilakukan berdasarkan Peraturan Pemerintah RI Nomor 25 Tahun 1981 dan disahkan dengan Akta Notaris Imas Fatimah nomor 4 tanggal 4 Januari 1982 dengan nama PT TASPEN (PERSERO) yang menyelenggarakan Program Tabungan Hari Tua dan Program Pensiun. Transformasi dan peningkatan tersebut dilakukan karena seiring dengan bertambahnya jumlah Pegawai Negeri dan luasnya cakupan layanan Perseroan.

Tanggal 22 September 1986, Perseroan menyelenggarakan pembayaran pensiun bagi Pegawai Negeri dengan menunjuk Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur sebagai pilot project. Hal tersebut berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 822/KMK.03/1986 dan sebagai tindak lanjut amanat Peraturan Pemerintah RI Nomor 25 tahun 1981. Dilanjutkan untuk wilayah Sumatera pada tanggal 31 Oktober 1987 berdasarkan Keputusan Menteri Nomor 702/KMK.03/1987 dan Jawa serta Madura pada tanggal 27 September 1988 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 812/KMK.03/1988. Adapun, pelaksanaan pembayaran pensiun Pegawai Negeri secara Nasional dilaksanakan sejak April 1990 hingga saat ini. Tahun 2014, Perseroan mengalihkan penyelenggaraan kepesertaan 11 BUMN program Tabungan Hari Tua (THT)/THT Multiguna/THT Ekaguna kepada PT Asuransi Jiwa Taspen berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.010/2012 dan perubahan Nomor 04/PMK.02/2014 tentang Kesehatan Keuangan Badan Penyelenggara Program Tabungan Hari Tua Pegawai Negeri Sipil. Pengalihan tersebut sebagai upaya memfokuskan diri sebagai perusahaan yang melayani jaminan sosial bagi Aparatur Sipil

Negara berdasarkan Undang- Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Dengan pengalaman yang sudah dibuktikan dengan berbagai penghargaan, Perseroan kembali menerima amanat untuk meningkatkan kesejahteraan Aparatur Sipil Negara dan Pejabat Negara melalui Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Program Jaminan Kematian berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2015. Kini, TASPEN terus berupaya meningkatkan layanan bagi Aparatur Sipil Negara melalui berbagai macam inovasi, mulai dari *digital-based service*, layanan klim otomatis, layanan kunjungan nasabah, layanan klim satu jam dan *Layana Mobile Services* yang telah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008. Hal ini merupakan komitmen Perseroan untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna tercapainya kesejahteraan Aparatur Sipil Negara yang berkelanjutan

c. Jumlah Pengunjung

Untuk menganalisis apakah Manajemen Pelayanan Berbasis Mobile Services di Kantor Cabang Utama Makassar khususnya tentang Pelayanan yang di berikan kepada Mobile services di Kabupaten Gowa. Maka perlu di analisis terlebih dahulu banyaknya pengunjung pada tahun 2012 sampai 2018 yang seperti nampak berikut ini:

Tabel 2.2 Jumlah Pengunjung Pelayanan Mobile services di Kabupaten Gowa

No	Tahun	Pengunjung Pelayanan Mobile Services
1.	2012	110 pensiunan mobile services
2.	2013	150 pensiunan mobile services
3.	2014	225 pensiunan mobile services
4	2015	300 pensiunan mobile services
5	2016	400 pensiunan mobile services
6	2017	500 pensiunan mobile services

Sumber data dari Badan Kepegawaian Daerah Kab Gowa 2017

Table diatas dapat diketahui bahwa jumlah pensiunan yang datang dari tahun ke tahun mengalami peningkatan di karenakan sudah banyak pensiunan yang ada di :PT Taspen dari pelayanan mobile services. Hal ini dapat membuat para pensiunan untuk datang melakukan pengurusan tentang permohonan kartu taspen, pengajuan pencetakan kartu taspen,dan menerima berkas layanan klaim otomatis.

B. Manajemen Pelayanan PT.Taspen (Persero) Berbasis Mobile Services Di Kantor Utama Makassar.

Manajemen Pelayanan PT.Taspen (Persero) Berbasis Mobile Services Di Kantor Utama Makassar. Dimana PT Taspen (persoro) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang asuransi sosial dimana kegiatan utamanya adalah kegiatan penyimpanan tabungan pegawai negeri dan melakukan pemberian manfaat dalam bentuk asuransi bagi pegawai negeri yang menjadi peserta dalam hal ini PT.

Taspen (perser) memerlukan suatu kegiatan pelayanan yang dapat memuaskan bagi para pensiunan.

Manajemen pelayanan PT. Taspen (persero) yang bergerak dibidang asuransi maka sumber pendapatan utama dalam PT. Taspen tersebut berasal dari iuran (premi) yang dibayarkan oleh masing-masing peserta pensiunan yang ditawarkan oleh PT. Taspen (persero). Dalam kegiatan manajemen pelayanan dana sangat menentukan dalam upaya untuk mencapai tingkat pelayanan terhadap para pesiunan. Agar pelayanan yang diberikan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik pula bagi peserta program pensiunan dalam hal pemberian manfaa

1) Pelaksanaan

Pelaksanaan merupakan suatu tindakan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Salah satunya adalah tindakan atau usaha untuk menggerakkan anggota dalam kelompok sehingga mereka dapat mencapai sasaran perusahaan. Salah satunya pelaksanaan dalam melakukan pelayanan masyarakat khususnya dan pelayanan *mobile services*, adanya pelaksanaan pelayanan *mobile services* dapat membantu masyarakat dalam melakukan kegiatan Informasi ke taspenen, yang sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) PT. Taspen (persero) Kantor Cabang Utama Makassar yaitu adanya prosedur pelayanan, waktu penyelesaiannya, biaya pelayanan, kompetensi oetugas dan sarana dan pra sarana.

a. Menjelaskan kebijakan yang di tetapkan

Kebijakan merupakan konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, dalam setiap instansi Khususnya PT.

Taspen keseluruhan juga memiliki Kredibilitas kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan khususnya pelaksanaan pelayanan *mobile services* yaitu efisiensi kebijakan yaitu peraturan direksi nomor PD 12/DIR/2012 yang dibuat untuk kepentingan para pensiun. Yang menjadi ruang lingkup yaitu mobil layanan taspen beroperasi dalam wilayah kerja kantor cabang setempat, mobil layanan taspen diutamakan untuk menjangkau peserta pada lokasi yang memiliki keterbatasan sarana transportasi dan jauh dari lokasi kantor cabang, dan mobil layanan Taspen dapat melayani pada lokasi dan tempat tertentu sesuai dengan permintaan instansi peserta pensiunan.

Efisiensi kebijakan tersebut untuk mengefisienkan sumberdaya yang tersedia agar dapat mendukung tercapainya hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan yang diinginkan dan dapat menguntungkan semua pihak khususnya dengan para pensiunan.

Sebagai wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu informan yaitu karyawan *mobile services* yang mengatakan bahwa:

“Dengan dijelaskannya kebijakan yang ditetapkan di PT Taspen (persero) kantor cabang utama makassar kepada para pegawai dan karyawan yang bertugas khususnya pada penugasan pegawai *mobile services* sangat membantu dalam melaksanakan tugas dalam pelayanan kepada pelanggan dikarenakan dengan adanya kebijakan tersebut yang termaksud di antaranya melayani klaim asuransi, dan pensiun, melayani pengajuan kartu peserta taspen, kartu identitas pensiun, surat tanda bukti diri, surat keterangan penghasilan, surat keterangan sekolah dan informasi ketaspenan lainnya.”. (Wawancara AS, 17 September, 2018)

Sehubungan dengan hasil wawancara mengenai memberikan penjelasan kebijakan yang diketahui bahwa kebijakan merupakan suatu konsep yang

menjadi dasar dalam melakukan suatu pekerjaan, dengan dijelaskannya kebijakan-kebijakan yang dilakukan dalam melaksanakan pelayanan *mobile services* dapat menjadi pedoman para karyawan untuk melakukan pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diperoleh jawaban bahwa dalam menjelaskan kebijakan-kebijakan yang dijelaskan kepada karyawan sehubungan dengan melakukan pelayanan kepada pensiunan dapat membatu melacarkan pelayanan yang diberikan oleh pensiunan sehingga para karyawan tidak kebingungan dalam melakukan sebuah pelayanan dikarenakan apa bila terjadi kesalahan atau ketidak sesuaiannya dokumen para pensiunan dengan kebijakan yang telah di tetapkan maka berkas tersebut tidak dapat diproses.

Sebagai wawancara yang dilakukan peneliti sebagai salah satu informan yaitu Supir *mobile services* yang mengatakan bahwa

“Menurut saya dengan diberikannya suatu penjelasan kepada karyawan PT. Taspen (persero) tentang kebijakan-kebijakan yang dilaksanakan dalam melakukan pelayanan *mobile services* dapat membantu pula para para karyawan dalam melakukan pemeriksaan berkas yang di berikan atau yang di miliki oleh para pensiun, sehingga apabila pensiunan tidak dapat hadir atau kesukitan dalam melakukan urusan ketapenan dikarenakan umur atau keadaan geografisnya yang kurang memadai maka kami dari pihak *mobile services* dapat langsung mengunjungi peserta pensiunan yang sesuai dengan instansi pensiunan atau di kantor BKD di setiap daerah,”(Wawancara, AK, 5 Oktober, 2018)”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diperoleh jawaban bahwa dengan adanya kebijakan PT. Taspen (persero) dengan di adakannya pelayanan

mobile services dapat mempermudah layanan yang diberikan kepada konsumen sehingga meskipun bertempat di luar daerah para pensiunan yang lanjut usia dan juga para pensiunan yang letak tempat tinggalnya yang jauh dari kantor cabang utama, untuk mengurus masalah ketaspenan hanya perlu menunggu di daerah masing-masing karena *mobile services* akan langsung mengunjungi peserta pensiunan yang sesuai dengan instansi pensiunan atau di kantor BKD setiap daerah, khususnya di daerah kab. Gowa bertempat di kantor BKD kab. Gowa.

Berdasarkan jawaban kedua informan diatas terkait dengan menjelaskan kebijakan yang di tetapkan dalam manajemen pelayanan PT. Taspen (persero) berbasis *mobile services* maka dapat di simpulkan bahwa dengan dengan diberitahukannya kebijakan kepada karyawan terhadap pelayanan *mobile services* maka berdasarkan pemaparan kebijakan yang telah diketahui oleh para karyawan telah mempermudah jalanya pelaksanaan pelayanan *mobile services*, karena pelaksanaan pelayanan pensiun termaksud tunjangan hari tua dengan melibatkan karyawan yang sedikit untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang singkat.

b. Pencapaian sasaran pelayanan *Mobile Services*

Evektifitas pelaksanaan pelayanan *Mobile Services* dapat dilihat juga sebagaimana pelaksanaan program ini telah mencapai sasaran, sasaran dari pelaksanaan *mobile services* adalah memperluas cakupan pelayanan, dapat melayani dari satu tempat, penambahan sarana layanan sebagai perpanjangan tangan dari kantor cabang dan mampu memberuikan pelayanan secara *on line*.

Sebagai wawancara yang telah dilakukan peneliti sebagai salah satu informan yaitu Kepala Pelayanan *Mobile Sevices*

“Menurut saya pencapaian sasaran yang dilakukan dalam pelaksanaan tugas pelayanan yang telah di capai dikarenakan PT Taspen (persero) Kantor Cabang Utama Makassar telah memudahkan pelayanan terhadap pensiunan dikarenakan dengan adanya *mobile services* para pensiunan di daerah dapat melakukan pelayanan yang sama dengan pelayanan yang ada di kantor cabang utama, sehingga pensiunan di daerah tidak perlu datang jauh-jauh dari daerah mereka untuk mengurus keperluan ketaspenan ” (Wawancara, EW, 8 Oktober 2018)

Sesuai dengan penjelasan informan di atas mengenai pencapaian sasaran yang merupakan suatu tingkat atau poin- poin untuk mencapai tujuan dari satu pekerjaan. Mengenai penjelasan informan di atas pencapaian sasaran terhadap *mobile services* sudah tercapai karena sasaran dari *mobile services* itu sendiri adalah memperluas cangkupan dalam memberikan pelayanan ke Taspenan pada pensiunan daerah khususnya di kabupaten gowa .

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti mengatakan bahwa pencapaian sasaran pelayanan yang dilakukan terhadap *Mobile Sevices* sangat memuaskan dikarenakan dengan adanya *mobile services* yang bertujuan memperluas cakupan pelayanan, dan dapat melayani dari satu tempat maka memper mudah para konsumen atau pensiunan daerah khususnya di kab Gowa tidak perlu bersusah payah mengurus masalah ke Taspenan melalui kantor cabang utama, cukup dengan mendatagi *mobile sevices*.

Sebagai wawancara yang dilakukan peneliti sebagai salah satu informan yaitu Pensiunan Mobile *services* yang mengatakan bahwa

“menurut saya pencapaian sasaran dalam tugas pelayanan *mobile services* yang dilakukan oleh PT Taspen (persero) kantor cabang makassar sangat memuaskan dan telah mencapai sasaran, dikarenakan dengan adanya *mobile services* telah menjadi alternatif yang baik sehingga bagi para pensiunan tidak susah payah lagi mengurus masalah ketaspenan di kantor cabang utama, namun dikarenakan *mobile services* yang ada terbatas maka para pensiunan daerah harus menunggu giliran untuk mengurus masalah ketaspenan, dan khususnya di daerah kab Gowa kunjungan *mobile services* hadir dalam 2 kali dalam sebulan .
(Wawancara, SY, 12 Oktober 2018)

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti mengatakan bahwa pencapaian sasaran pelayanan yang dilakukan terhadap *mobile services* cukup memuaskan, dikarenakan dengan adanya *mobile services* dapat membantu masyarakat di daerah dapat melakukan dan mengurus masalah ketaspenan khususnya di kabupaten gowa, namun dengan terbatasnya jumlah *mobile services* yang dimiliki oleh PT. Taspen kantor cabang utama Makassar maka para pensiunan di daerah perlu menunggu giliran agar dapat mengurus masalah ketaspenan, terkhususnya di kabupaten gowa *mobile services* datang hanya 2 (dua) kali dalam sebulan

Berdasarkan dari kedua informan di atas terkait dengan pencapaian sasaran pada pelaksanaan pelayanan *mobile services* dapat disimpulkan bahwa pencapaian sasaran yang dilakukan *mobile services* belum cukup memuaskan para pensiunan karena meskipun *mobile services* dapat menjangkau tempat-

tempat di daerah Sulawesi Selatan, tepatnya dari daerah Enrekang sampai dengan Bulukumba namun dengan kurangnya jumlah kendaraan atau *mobile services* juga dapat menyebabkan para pensiunan harus menunggu kedatangan *mobile services* antar daerah, dikarenakan jumlah *mobile services* yang dimiliki oleh PT. Taspen (persero) Kantor Cabang Utama Makassar hanya 1 buah mobil yang membuat pensiunan harus menunggu kedatangan *mobile services* datang ke daerah masing-masing, khususnya di kabupaten Gowa, *mobile services* hanya datang 2 (dua) kali dalam sebulan.

2) Pengawasan

Pengawasan merupakan proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang ditetapkan tersebut, dengan adanya pengawasan dapat mengukur tingkat keberhasilan kerja yang telah dilakukan terkhususnya seperti dalam melakukan pelayanan, pengawasan dalam pelayanan dapat mendukung tingkat keberhasilan yang sesuai dengan fungsi suatu program kerja yang dapat dilihat dari tingkat kepuasan konsumen, terkhususnya dengan pengawasan terhadap pelayanan *mobile services* yang bertujuan untuk mendekatkan layanan yang dibutuhkan peserta. Dengan adanya pengawasan dalam *mobile services* kita dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen atau pensiunan tersebut.

a. Mengevaluasi Prestasi Kerja

Mengevaluasi prestasi kerja dapat membantu dalam pengawasan, dengan mengukur kerja karyawan maka dapat diketahui tentang tingkat, dengan adanya evaluasi kerja dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka. PT. Taspen (persero) juga mengevaluasi para pegawai agar dapat melayani para pensiunan dalam pelayanan *mobile services* khususnya di kabupaten gowa. Dan salah satu indikator dalam melakukan pengawasan pelayanan dengan adanya prestasi kerja.

Sebagai wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu informan yaitu karyawan *mobile services* yang menyatakan bahwa;

“pengevaluasi kerja yang dilakukan PT. Taspen (persero) dalam pelayanan *mobile service* sesuai dengan peraturan pemerintah dan peraturan badan kepegawaian negara yang akan dinilai oleh atasan langsung, dengan adanya evaluasi prestasi maka dapat menimbulkan reward dan punishment dalam satu instansi terkhususnya dalam pelayanan *mobile services*” (Wawancara, SR, 12 Oktober 2018)

Sesuai dengan penjelasan oleh informan diatas terkait dengan masalah mengevaluasi prestasi kerja berdasarkan dengan teori bahwa mengevaluasi prestasi kerja merupakan proses penilaian atasan atas prestasi kerja para karyawan, PT. Taspen (persero) dalam mengevaluasi prestasi kerja para pegawai, dengan diakukan prestasi kerja dalam pengawasan yang dilakukan dalam menjalankan *mobile services* dapat menimbulkan reward dan punishment dalam pelayanan *mobile services*.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti bahwa dengan mengevaluasi prestasi kerja pegawai maka dapat menimbulkan reward dan hukuman bagi setiap pegawai dengan bertujuan untuk meningkatkan dan memperbaiki kinerja karyawan terkhususnya dalam melayani pensiunan *mobile service* di kabupaten Gowa.

Sebagai wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu konsumen/pensiunan *Mobile Services* yang mengatakan bahwa :

“Mengevaluasi prestasi kerja para karyawan PT Taspen (persero) khususnya dalam pelayanan *mobile services* dapat memberikan keuntungan bagi para konsumen/pensiunan karena dapat mempermudah dalam melakukan pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan lebih cepat dan praktis di akibatkan dengan adanya pegawai PT Taspen yang telah berpengalaman di bidang *mobile services*”
(Wawancara, ST, 19 Oktober 2018)

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti menyimpulkan bahwa dengan Mengevaluasi Prestasi Kerja para pegawai, maka pegawai dapat lebih mudah melakukan pelayanan ditambah dengan pengalaman pegawai sehingga jika ada kendala dalam melakukan pelayanan para pegawai khususnya dalam pelayanan *mobile services* dapat mengatasinya secara cepat dan mudah.

Berdasarkan penjelasan dari kedua informan terkait dengan Mengevaluasi prestasi kerja maka dapat di simpulkan bahwa dengan di adakannya pengevaluasian kerja dalam melakukan pekerjaan dalam bidang instansi khususnya dalam manajemen pelayanan PT. Taspen (persero) berbasis *mobile services* yaitu dapat menimbulkan adanya hukuman dan reward dalam penilaian terhadap suatu pekerjaan serta juga dapat mempermudah mengawasi sejauh

mana tingkat pemahaman karyawan terhadap suatu pekerjaan yang dia lakukan atau kerjakan khususnya dalam memahami pelayanan dari *mobile services*.

b. Tindakan Korektif

Tindakan korektif merupakan ketepatan penilaian terhadap ketidak sesuaian yang terjadi dan tingkatan tindakan perbaikan yang diambil akan menentukan efektifitas perbaikan yang dilakukan. Adanya tindakan ini dapat menghilangkan ketidak sesuaian yang ditemukan atas situasi potensial yang tidak dikehendaki. Ketepatan penilaian atas ketidak sesuaian yang terjadi dan tindakan-tindakan yang diambil akan menentukan efektivitas perbaikan yang dilakukan. Khususnya dalam melakukan pelayanan *Mobile Services* perlu adanya penanganan-penanganan yang dilakukan dalam hal membeikan pelayanan yang baik kepada konsumen/pensuinan sehingga semua mereka merasa puas.

Sebagai Wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kepala Bidang Umum dan SDM PT Taspen (persero) Kantor Cabang Utama Makassar yang mengatakan bahwa:

“TindakanTindakan korektif dalam bidang SDM harus mempersiapkan segala sarana dengan baik antara lain melakukan pengecekan-pengecekan sebelum keberangkatan selain ada terkait dengan pemeriksaan-pemeriksaan rutin yang ada dibidang SDM terkait dengan kendaraan- kendaraan termaksud kendaraan *Mobile Services*”
(Wawancara, YN,19 Oktober 2018)

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti menyimpulkan bahwa dengan adanya tindakan korektif yang dilakukan oleh PT.Taspen (persero) Kantor Cabang Utama Makassar terhadap *Mobile Services* seperti dengan melakukan pemeriksaan rutin terhadap Mobil tersebut sehingga mobil service tersebut dapat jalan kedaerah tanpa hambatan dalam perjalanannya menuju daerah-daerah yang akan mobile services tuju terkhususnya di kabupaten Gowa.

C. Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Manajemen Pelayanan PT. Taspen (persero) berbasis *Mobile Services*.

PT. Taspen (persero) dalam melakukan pelayanan berbasis *mobile services* di dalamnya terdapat beberapa factor pendukung dan penghambat, factor- factor ini harus di hadapi oleh dalam pelayanan *mobile services*.

1. Faktor yang mendukung Manajemen Pelayanan PT. Taspen (persero) berbasis *mobile services*.

Faktor pendukung yang dapat menunjang agar dapat terlaksananya manajemen pelayanan yang baik khususnya dalam pelayanan *mobile services* diantaranya yaitu:

a. Dukungan Pemerintah

Dukungan pemerintah yang dimaksud disini adalah pemberian sarana dan pra sarana dalam melakukan kegiatan pelayanan kepada pelanggan.Khususnya di daerah Gowa, pemerintah kabupaten gowa telah mengizinkan agar *mobile services* PT. Taspen (persero) Kantor Cabang Utama Makassar beroperasi di kabupaten Gowa.

Sebagai wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu informan yaitu staf dinas kepegawaian dan pengembangan SDM Kab Gowa yang menyatakan bahwa :

“Pemerintah khususnya mendukung adanya pelayanan *mobile services*, karena dengan adanya *mobile services* dapat memudahkan para masyarakat pensiunan khususnya di gowa, sehingga masyarakat pensiunan di gowa tidak perlu jauh-jauh ke kantor cabang utama lagi dalam melakukan pengurusan pensiunan.(Wawancara, NA, 26 Oktober 2018)

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti menyimpulkan bahwa adanya dukungan pemerintah terhadap pengadaan mobile service sangat membantu para pensiunan dalam hal fasilitas seperti tempat yang mudah di jangkau untuk para pensiunan dan sara dan prasarana yang memadai.

2. Faktor penghambat Manajemen Pelayanan PT. Taspen (persero) berbasis *mobile services*.

Dalam Manajemen Pelayanan PT. Taspen (persero) berbasis *mobile services*. Ada faktor yang menghambat, faktor – faktor ini harus dihadapi dalam Manajemen Pelayanan PT. Taspen (persero) berbasis *mobile services* di kab gowa.

1. Pelayanan Administrasi pada PT.Taspen (Persero) Kab Gowa

Faktor penghambat dalam pelayanan administrasi pada PT.Taspen (Persero) Kab.Gowa merupakan kendala – kendala dalam pelayanan administrasi ketaspen yang sifatnya pokok sebenarnya tidak ad. Akan tetapi dalam hal – hal tertentu masi terdapat beberapa kendala yang bersifat oprsional procedural, seperti adanya adanya beberapa peserta Taspen yang enggan

untuk menanyakan apa saja yang dibutuhkan saat mengurus Taspen-nya sehingga membuat proses pengurusan memakan waktu yang lama.

Sebagai wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu informan yaitu staf pelayanan PT. Taspen Kab Gowa yang menyatakan bahwa :

“Meskipun banyak terdapat kendala yang sifatnya oprasional dan prosedural akan tetapi hal tersebut tidak akan terlalu banyak mempengaruhi mutu dan kualitas pelayanan yang di berikan PT.Taspen (Persero) Kab. Gowa masi memberikan pelayanan yang baik,terutama kepada para pension yang sudah pasti usianya sudah lanjut.(Wawancara, AR,29 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi pada PT.Taspen (Persero) Kab. Gowa, peralatan dan pegawai yang telah ada di PT.Taspen (Persero) Kab.Gowa sebenarnya sudah cukup baik dan sesuai dengan standar. Akan tetapi mengingat perkembangan peralatan penunjang yang semakin canggih dan mengingat banyaknya peserta Taspen yang harus di layani maka harus melakukan pemenuhan dan peralatan dan pegawai dapat mengusulkan kepada kantor yang ada di Kab.Gowa. karna hal tsersebut di karenakan dibutuhkan pemeriksaan yang teliti terhadap data peserta agar tidak terjadi kekeliruan. Lamanya waktu yang dibutuhkan juga tergantung dengan peserta itu sendiri, apakah beliau sudah melengkapi berkasnya atau belum.

2. Kurangnya pemenuhan peralatan

Meskipun kurangnya pemenuhan perlatan yang ada di PT.Taspen Kab.Gowa, tetapi pelayanan yang di berikan kepada peserta pensiunan

cukup baik. Akan tetapi setelah mendapatkan penjelasan yang di berikan oleh pegawai PT.Taspen lewat bagian data pesrta itu sendiri mendapatkan penjelasan tentang apa yang di butuhkankan pada saat akan mengurus.Walaupun kurangnya pemenuhan peralatan yang akan di berikan oleh pesrta pnsiunan PT.Taspen Kab.Gowa.

Sebagai wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu informan yaitu pesrta PT. Taspen Kab Gowa yang menyatakan bahwa :

“Menurut saya walaupun kurangnya pemenuhan peralatan yang ada di PT.Taspen Kab Gowa saya puas dengan pelayanannya dan sama sekali tidak memenuhi hambatan – hambatan yang berarti saat mengurus Taspen.Meskipun peralatan yang di pakai masi kalah canggih tetapi saya rasa pelayanannya tidak kalah dengan bank – bank yang ada di Kab.Gowa. (Wawancara, AF, 29 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa masyarakat pengguna jasa PT.Tapen (Persero) relative sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada dan tidak menghadapi hambatan pada saat menurus. Tetapi pemunuhan peralatan yang masi kurang di PT.Taspen harusdi penuhi karena mengingat jumlah peserta pensiunan semakin tahun bertambah.

BABA V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa:

1. Manajemen Pelayanan PT. Taspen (persero) berbasis *Mobile Services*.Kab Gowa termasuk kata gori baik. Dimana Manajemen Pelayanan PT. Taspen (persero) memberikan pelayanan kepada para pensiunan yang baik yaitu: (1), Dengan adanya pelaksanaan pelayanan *mobile services* ini,dapat mempermudah para konsumen atau pensiunan yang ada di daerah untuk tidak lagi datang ke kantor cabangnng utama, cukup dengan mendatangi *mobile service* yang ada di kantor BKD daerah setempat para konsumen yang ada di daerah juga dapat melakukan bermacam-macam kegiatan pelayanan dan pelayanan yang di berikan oleh *mobile services* sama saja dengan pelayanan yang dilakukan di kantor cabang utama, dan sarana dan prasaran di PT. Taspen Cabang Makassar yang berbasis *mobile services* Sangat baik dan memadai seperti adanya computer, formulir pendaftaran, printer, ruang pelayanan yang nyaman terlihat bersih dan rapi. Dan mobil pelayanan kami beroperasi pada jam 09 – 17.00. yang sudah stand by di kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) di Kabupaten Gowa.(2), Pengawasan merupakan proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang di harapkan sesuai dengan kinerja yang di tetapkan tersebut, dengan adanya

pengawasan dapat mengukur tingkat keberhasilan kerja yang telah dilakukan terkhususnya seperti dalam melakukan pelayanan, pengawasan dalam pelayanan dapat mendukung tingkat keberhasilan dilihat dari tingkat kepuasan konsumen, salah satunya dengan pengawasan terhadap pelayanan *mobile services* dengan adanya pengawasan dalam *mobile services* kita dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen atau pensiunan tersebut. Dan pengevaluasi kerja yang dilakukan PT. Taspen (persero) dalam pelayanan *mobile services* sesuai dengan peraturan pemerintah dan peraturan badan kepegawaian negara yang akan dinilai oleh atasan langsung, dengan adanya evaluasi prestasi maka dapat menimbulkan reward dan fanishman dalam satu instansi terkhususnya dalam pelayanan *mobile services*, dimana TindakanTindakan korektif dalam bidang SDM harus mempersiapkan segala sarana dengan baik antara lain melakukan pengecekan-pengecekan sebelum keberangkatan selain ada terkait dengan pemeriksaan-pemeriksaan rutin yang ada dibidang SDM terkait dengan kendaraan-kendaraan termaksud kendaraan *Mobile Services*.

2. Faktor yang mendukung dan menghambat dalam Manajemen Pelayanan PT. Taspen (persero) berbasis *Mobile Services* .Kab Gowa yaitu Dukungan Pemerintahkhususnya mendukung adanya pelayanan *mobile services*, karena dengan adanya *mobile services* dapat memudahkan para masyarakat pensiunan khususnya di gowa, sehingga masyarakat pensiunan di gowa tidak perlu jauh-jauh ke kantor cabang utama lagi dalam melakukan pengurusan pensiunan. Sedangkan faktor penghambat dalam dalam Manajemen Pelayanan PT. Taspen

(persero) berbasis *Mobile Services* .Kab Gowa yaitu penghambat dalam pelayanan administrasi pada PT.Taspen (Persero) Kab.Gowa. Meskipun banyak terdapat kendala yang sifatnya operasional dan prosedural akan tetapi hal tersebut tidak akan terlalu banyak mempengaruhi mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan PT.Taspen (Persero) Kab. Gowa masi memberikan pelayanan yang baik,terutama kepada para pension yang sudah pasti usianya sudah lanjut. Dan kurangnya pemenuhan peralatan yang ada di PT.Taspen Kab.Gowa, tetapi pelayanan yang di berikan kepada peserta pensiunan cukup baik. Akan tetapi setelah mendapatkan penjelasan yang di berikan oleh pegawai PT.Taspen lewat bagian data pesrta itu sendiri mendapatkan penjelasan tentang apa yang di butuhkankan pada saat akan mengurus. Walaupun kurangnya pemenuhan peralatan yang akan di berikan oleh pesrta pnsiunan PT.Taspen Kab.Gowa

B. Saran

Berkenan dengan pembahasan dan kesimpulan diatas maka penulis juga akan memberikan beberapa saran yang dapat memberikan manfaat bagi para pensiunan yang sudah lanjut usia

- a. *Mobile Services* dapat mempermudah para pensiunan dalam melakukan pengurusan yang biasanya dilakukan dikantor cabang utama, namun dengan adanya *Mobile Services* para pensiunan tidak perlu lagi ke kantor cabang utama namun hanya dengan mendatangi *Mobile Services* yang ada di setiap kantor BKD setempat di setiap wilayah di sulsel. Khususnya di kabupaten Gowa para

pensiunan kab. Gowa dapat menemukan *Mobile Services* di kantor BKD kab Gowa

- b. Penulis berharap agar kiranya PT. Taspen (persero) ada penambahan jumlah *mobile services* sehingga jangka waktu yang dibutuhkan dalam setiap daerah lebih lama, khususnya di kab gowa, *mobile services* hanya datang 2 kali dalam 1 bulan.

RIWAYAT HIDUP



Fitriyana Mufyanti S, lahir di Makassar pada tanggal 21 September 1994, anak pertama dari empat bersaudara, dari Syahrudin Ibrahim dengan Fatma. Penulis mulai memasuki dunia pendidikan formal yaitu pendidikan Sekolah Dasar pada tahun 2000 di SDN Kompleks Kapota Yudha dan tamat pada tahun 2006, di tahun yang sama melanjutkan pendidikan di SMP LPP UMI Makassar tamat tahun 2009, pada tahun 2009 penulis melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Makassar dan tamat tahun 2012. Pada tahun 2012 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar (Unismuh Makassar) Program Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Penulis sangat bersyukur, karena telah diberikan kesempatan untuk menimba ilmu pengetahuan yang nantinya dapat diamalkan dan memberi manfaat. Dan pada tahun 2019 penulis menyelesaikan studi di Perguruan Tinggi Swasta Universitas Muhammadiyah Makassar dengan menyusun karya ilmiah “Manajemen Pelayanan PT. Taspen (persero) Berbasis *Mobile Services* Di Kantor Cabang Utama Makassar”

A. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan adalah:

1. Semoga dengan terbentuknya desa Pangkung pemerintah baru lebih mengutamakan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik dengan baik, serta perlu adanya penambahan prasarana pelayanan publik dalam mencapai rasio keseimbangan antara masyarakat sekaligus dapat menjadi desa yang maju dengan keaneka ragaman yang dimilikinya.
2. Perlu adanya penyesuaian yang cepat dengan prosedur yang berubah pasca pemekaran terutama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik namun perlu adanya penambahan prasarana pelayanan publik dalam mencapai rasio keseimbangan antara masyarakat dan sarana serta prasarana pelayanan publik.
3. Bagi peneliti berikutnya, dapat dijadikan sebagai referensi untuk meneliti mengenai pengaruh pemekaran desa terhadap pelayanan publik di desa pangkung kecamatan dondo kabupaten toli-toli dengan tahun dan obyek penelitian yang lain karena pemekaran desa dan pelayanan publik dapat berubah kapan saja. Selain itu, tidak hanya terpaku pada factor pemekaran desa dan pelayanan publik, namun dapat lebih dikembangkan dengan menggunakan faktor-faktor lainnya yang tidak ada dalam penelitian ini.