

RINGKASAN

PT TASPEN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jaminan sosial yang diperuntukkan kepada Aparatur Sipil Negara/Pejabat Negara senantiasa berkomitmen untuk meningkatkan layanan dan kinerja terbaik kepada seluruh peserta pensiun maupun peserta aktif di seluruh Indonesia dengan berpedoman pada visi dan nilai-nilai yang dimiliki oleh perusahaan. Dalam upaya meningkatkan layanan PT TASPEN (Persero) dianggap telah berhasil meningkatkan kontribusi kepada negara dan memberikan layanan inovatif seiring dengan perkembangan teknologi. Dalam memberikan pelayanan public secara digital PT TASPEN telah berhasil merilis aplikasi berupa website yaitu <https://www.taspen.co.id/> dan TASPEN *One Hour Online Service* yang di dalamnya memberikan informasi terkait layanan yang dapat diakses oleh pengguna layanan.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelaksanaan *e-government* dengan memanfaatkan website belum dilaksanakan secara optimal karena masih ditemukan faktor penghambat dan kendala yang dihadapi oleh para karyawan PT TASPEN Kantor Cabang Purwokerto dalam mewujudkan implementasi *e-government* yang ideal/baik. Salah satunya yaitu ketidaklancaran proses pengajuan klaim Uang Duka Wafat yang diperuntukkan kepada pensiunan Pegawai Aparatur Sipil Negara dan Pejabat Negara. Faktor penghambat proses pengajuan klaim Uang Duka Wafat yang diberikan kepada keluarga atau ahli waris peserta pensiun Aparatur Sipil Negara/Pejabat Negara akan berdampak pada tuntutan dari nasabah PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Purwokerto. Oleh karena itu tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Purwokerto dalam memberikan layanan terkait dengan pengajuan klaim Uang Duka Wafat.

Penelitian ini menggunakan teori milik Agus Dwiyanto (2006: 50) yang mengungkapkan bahwa terdapat 5 (lima) indikator pengukuran kinerja, antara lain produktivitas, kualitas layanan, responsibilitas, responsivitas, dan akuntabilitas. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif deskriptif. Teknik pemilihan informan dengan cara *purposive sampling*, yang terdiri dari karyawan PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Purwokerto dan penerima layanan Uang Duka Wafat. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Purwokerto belum sepenuhnya berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan apa yang diharapkan oleh penerima layanan. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dan observasi yang menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa penerima layanan Uang Duka Wafat yang menyampaikan keluhan dan pengaduan kepada *customer service* PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Purwokerto. Oleh karena itu, PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Purwokerto perlu untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada pengguna layanan.

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan, Program Layanan, Uang Duka Wafat.

SUMMARY

PT TASPEN (Persero) as a State-Owned Enterprise engaged in social security intended for State Civil Servants / State Officials is always committed to improving the best service and performance to all pension participants and active participants throughout Indonesia based on the vision and values owned by the company. In an effort to improve services, PT TASPEN (Persero) is considered to have succeeded in increasing contributions to the state and providing innovative services in line with technological developments. In providing digital public services, PT TASPEN has successfully released an application in the form of a website, namely <https://www.taspen.co.id/> and TASPEN One Hour Online Service, which provides information related to services that can be accessed by service users.

This research is motivated by the implementation of e-government by utilizing the website has not been implemented optimally because there are still inhibiting factors and obstacles faced by employees of PT TASPEN Purwokerto Branch Office in realizing ideal / good e-government implementation. One of them is the unsmoothness of the process of submitting claims for Funeral Money intended for retired State Civil Apparatus Employees and State Officials. Factors inhibiting the process of submitting claims for Death Benefit given to families or heirs of pension participants of the State Civil Apparatus / State Officials will have an impact on the demands of PT TASPEN (Persero) Purwokerto Branch Office customers. Therefore, the purpose of this research is to find out how the service performance of PT TASPEN (Persero) Purwokerto Branch Office in providing services related to filing a Death Benefit claim.

This research uses Agus Dwiyanto's theory (2006: 50) which reveals that there are 5 (five) performance measurement indicators, including productivity, service quality, responsibility, responsiveness, and accountability. The research method used in this research is descriptive qualitative method. The technique of selecting informants by purposive sampling, which consists of employees of PT TASPEN (Persero) Purwokerto Branch Office and recipients of Death Benefit services. This study uses data collection techniques by means of interviews, observation, and documentation.

The results of this study indicate that the service performance of PT TASPEN (Persero) Purwokerto Branch Office has not fully run effectively and efficiently in accordance with what is expected by service recipients. This is evidenced by the results of interviews and observations which show that there are still some recipients of Death Benefit services who submit complaints and complaints to the customer service of PT TASPEN (Persero) Purwokerto Branch Office. Therefore, PT TASPEN (Persero) Purwokerto Branch Office needs to improve the services provided to service users.

Keywords: Service Performance, PT TASPEN Service Program, Death Benefit.