

RINGKASAN

PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto dalam menjalankan tugasnya memberikan layanan publik dengan dedikasi tinggi dan standar kualitas yang baik. Namun, dalam pelaksanaan administrasi terutama dalam hal responsivitas dan sikap customer service. Peserta sering kali kesulitan menghubungi Taspen melalui telepon dan media sosial, serta merasa kurang mendapatkan tanggapan yang memadai. Sikap customer service yang kurang ramah dan profesional memperburuk pengalaman peserta dalam mendapatkan layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik pada PT Taspen Cabang Purwokerto agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dengan harapan dapat memberikan rekomendasi untuk optimalisasi kinerja yang lebih baik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik yang digunakan dalam pemilihan informan berupa *snowball sampling*. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data menurut Miles dan Huberman. Untuk meningkatkan validitas data, digunakan strategi triangulasi, yaitu menggunakan berbagai sumber berbeda untuk memastikan keakuratan informasi. Dengan indikator kinerja menurut Dwiyanto (2006), yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa produktivitas PT Taspen Purwokerto menghadapi kendala teknis dalam mencapai target pelayanan klaim. Peningkatan infrastruktur teknologi dan pelatihan berkala diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas. Keterlibatan pegawai dalam pengambilan keputusan dan peningkatan transparansi informasi diperlukan untuk memperkuat akuntabilitas dan budaya kerja positif. Penggunaan program Taspen Care disarankan untuk menangani keluhan secara efektif. Penerapan kode etik dan sistem evaluasi yang ketat akan mendukung budaya kerja yang positif dan akuntabel.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan Publik, produktivitas, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas.

SUMMARY

PT Taspen (Persero) Purwokerto Branch Office in carrying out its duties provides public services with high dedication and good quality standards. However, in the implementation of administration, especially in terms of responsiveness and customer service attitudes. Participants often have difficulty contacting Taspen via telephone and social media, and feel they do not get an adequate response. The attitude of customer service that is less friendly and professional worsens the experience of participants in getting services.

This study aims to evaluate the performance of public services at PT Taspen Purwokerto Branch to comply with the standards that have been set, with the hope of providing recommendations for optimizing better performance. This study uses a descriptive qualitative research method. The technique used in selecting informants is snowball sampling. Data collection uses interviews, observations, and documentation. The data analysis technique used in this study is the data analysis technique according to Miles and Huberman. To increase data validity, a triangulation strategy is used, namely using various different sources to ensure the accuracy of information. With performance indicators according to Dwiyanto (2006), namely productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability.

The results of the study indicate that the productivity of PT Taspen Purwokerto faces technical obstacles in achieving the claim service target. Improvement of technology infrastructure and regular training are needed to improve efficiency and responsiveness. Employee involvement in decision making and increasing transparency of information are needed to strengthen accountability and a positive work culture. The use of the Taspen Care program is recommended to handle complaints effectively. The implementation of a strict code of ethics and evaluation system will support a positive and accountable work culture.

Keywords: Performance, Public Service, Productivity, Responsiveness, Responsibility, Accountability.