

ABSTRAK

Analisis Standar Pelayanan Administrasi Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (Studi di PT. Pos (Pesero) di Kota Padang).

Oleh: M. Junito Lario. 208-05150.

Ilmu Administrasi Negara

Penelitian ini bertujuan untuk melihat Standar Pelayanan Administrasi Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (Studi di PT. Pos (Pesero) di Kota Padang. PT. Pos adalah salah satu instansi yang memiliki peranan dalam memberikan pelayanan terhadap pembayaran pensiun PNS (Pegawai Negeri Sipil). Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana standar pelayanan administrasi pembayaran pensiun tersebut dan mengetahui kendala yang didapatkan dalam pembayaran pensiun serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah dalam pelayanan administrasi pembayaran pensiun PNS.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif karena penelitian ini hanya berusaha untuk membuat deskripsi dan gambaran tentang suatu keadaan sebagai mestinya. Jenis datanya adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber. Kemudian data dianalisis dengan cara reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan dari data yang diperoleh selama penelitian berlangsung.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa (1) Standar pelayanan administrasi pembayaran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil pada PT. Pos (Pesero) di Kota Padang belum berjalan sesuai dengan standart operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh PT. Pos (Pesero) cabang Padang, (2) Kendala yang ditemukan dalam standar pelayanan administrasi pembayaran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil pada PT. Pos (Pesero) di Kota Padang yaitu masih adanya pegawai PT. Pos yang tidak profesional dalam melaksanakan tanggung jawabnya serta kurangnya pemahaman para calon pensiun dalam melakukan pengurusan pensiun, (3) Upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut adalah melakukan rapat yang dilakukan secara berkala dengan melibatkan seluruh pegawai pelaksana yang terkait agar proses kerja yang dilaksanakan sesuai dengan standar dan prosedur mutu untuk memuaskan para peserta dan calon peserta pensiun. Sedangkan upaya yang dilakukan untuk peserta pensiun adalah mengupayakan sosialisasi terhadap setiap calon peserta pensiunan dengan bekerja sama pada setiap instansi yang sama di bidangnya.