

**PENGARUH PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
PENERAPAN STANDAR AKURASI TERHADAP
KEPUASAN PESERTA DI PT. TASPEN(PERSERO)
KANTOR CABANG PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Administrasi Publik FIS UNP
Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik*



Oleh:

**TESSA AZHARI
TM/NIM: 2015/15042067**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pengelolaan Pengaduan dan Penerapan Standar Akurasi Terhadap Kepuasan Peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang

Nama : Tessa Azhari

NIM/TM : 15042067/2015

Program Studi : Administrasi Publik

Jurusan : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 06 Agustus 2019

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing



Aldri Frinaldi, S.H, M.Hum, Ph.D

NIP.19700212 199802 1 001

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

Pada hari Selasa, Tanggal 6 Agustus 2019 Pukul 09.00 s/d 10.00 WIB

**Pengaruh Pengelolaan Pengaduan dan Penerapan Standar Akurasi
Terhadap Kepuasan Peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang**

Nama : Tesaa Azhari
NIM/TM : 15042067/2015
Program Studi : Administrasi Publik
Jurusan : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 06 Agustus 2019

Tim Penguji

Nama
1. Ketua : Aldri Frinaldi, S.H., M.Hum., Ph.D
2. Anggota : Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D
3. Anggota : Adil Mubarak, S.IP., M.Si

Tanda Tangan
1. 
2. 
3. 

Mengesahkan
Bekan FIS UNP



Dr. Siti Fatimah, M.Pd, M.Hum
NIP. 19640218 198403 2 001

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tessa Azhari

NIM/TM : 15042067/2015

Tempat/Tanggal Lahir : Padang/10 April 1996

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini berjudul “Pengaruh Pengelolaan Pengaduan dan Penerapan Standar Akurasi Terhadap Kepuasan Peserta di PT. Taspen Kantor Cabang Padang” adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikianlah surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 26 Juli 2019

Yang membuat pernyataan



Tessa Azhari
NIM. 15042067/2015

ABSTRAK

TESSA AZHARI: NIM 2015/15042067, Pengaruh Pengelolaan Pengaduan dan Penerapan Standar Akurasi Terhadap Kepuasan Peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengelolaan pengaduan dan penerapan standar akurasi terhadap kepuasan peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang. Latar belakang penelitian ini adalah karena ditemukannya permasalahan-permasalahan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang tersebut, antara lain masih terdapat ketidak sesuaian antara harapan dan yang dirasakan oleh peserta dengan masih terdapatnya kesalahan dalam pengelolaan data peserta, kurangnya minat peserta luar daerah untuk berkunjung kembali karena jarak yang harus ditempuh cukup jauh, kurangnya minat peserta merekomendasikan layanan yang diterima karena masih terdapat karyawan yang tidak menepati janji penyelesaian pengaduan, kurang jelasnya SOP pengelolaan pengaduan sehingga belum tertata dengan baik, karyawan yang berkerja ganda sehingga pengaduan peserta terabaikan, kurangnya sosialisasi terkait pengelolaan pengaduan kepada peserta, penerapan standar akurasi yang masih menghadapi hambatan baik kesalahan dari Taspen, Instansi Terkait, Bank Mitra dan Peserta Taspen sendiri. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah: Apakah terdapat pengaruh pengelolaan pengaduan dan penerapan standar akurasi terhadap kepuasan peserta PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan menggunakan metode kuantitatif dan didukung dengan data kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Peserta/Pelanggan dari PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket dengan pengukuran skala likert dan wawancara. Data dianalisis menggunakan teknik analisis uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh variabel pengelolaan pengaduan terhadap kepuasan peserta adalah sebesar 9,6%, dan pengaruh variabel standar akurasi terhadap kepuasan peserta sebesar 8,6%. Secara bersama-sama pengaruh pengelolaan pengaduan dan standar akurasi terhadap kepuasan peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang sebesar 12,5%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pengelolaan pengaduan dan standar akurasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang.

Kata Kunci : Pengelolaan Pengaduan, Standar Akurasi, Kepuasan Peserta.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah puji syukur ucapkan ke hadirat Allah SWT atas berkah dan hidayah-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Pengelolaan Pengaduan dan Penerapan Standar Akurasi Terhadap Kepuasan Peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang)”** dapat diselesaikan. Dalam melakukan penelitian dan menyusun skripsi ini, peneliti banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu sebagai ungkapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya, peneliti sampaikan kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Siti Fatimah, M.Pd, M.Hum sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik, Universitas Negeri Padang, dan juga selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dalam membimbing, dan motivasi sehingga skripsi ini dapat selesai.
3. Bapak Drs. Syamsir. M.Si, Ph.D dan Bapak Adil Mubarak S.IP, M.Si selaku dosen penguji.

4. Bapak dan Ibu Dosen Staf pengajar Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.
5. Staf karyawan dan karyawan perempuan kepastakaan dan staf administrasi Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Iwan Hermawan selaku Kepala Bidang Umum dan SDM di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang yang telah memberikan izin untuk penelitian ini
7. Bapak Jafar rajab S.E dan Bapak Etriadi S.E selaku Kabid dan Staf Bidang Kepesertaan, dan juga kepada seluruh karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang yang telah bersedia meluangkan waktu dalam mengarahkan dan memberikan informasi dalam penelitian ini.
8. Teristimewa kepada mama Hartati, papa Azhari, nenek Ratna, saudara-saudara penulis bang Dekri Wandu, Uni Ririn Sahputri, kakak Silvia Oktari, mas Yoga Prasetya dan adik Miftahul Urva yang penulis cintai, selalu memberikan semangat, kasih sayang, dan do'a yang senantiasa mengiringi langkah di dalam penyelesaian skripsi.
9. Sahabat-sahabat terbaik Novita Sari, Limia Susanti dan Ayu Purti Nulmi yanag selalu memberikan bantuan dan dukungan baik secara moril dan materil.

10. Teman-teman seperjuangan Yoni yulia Putri, Indah Purwanti, Sriwahyuni, Novela Rasni, dan teman-teman lain yang tergabung dalam Mak-mak rempong yang senantiasa memberikan dukungan moril maupun materil. Serta teman-teman dekat lainnya yang tidak disebutkan satu persatu yang selalu memberikan motivasi ataupun bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Rekan-rekan mahasiswa seperjuangan Administrasi Publik 2015 Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Semoga Allah SWT memberikan balasan untuk segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis dengan imbalan pahala yang berlipat ganda. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna sehingga sangat membutuhkan kritik dan saran dan relevan agar skripsi ini bisa menjadi layak. Sebelumnya penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan kata-kata yang kurang berkenan dan semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat yang positif untuk para pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Padang, Agustus 2019

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Identifikasi Masalah..... | 10 |
| C. Batasan Masalah..... | 12 |
| D. Rumusan Masalah..... | 12 |
| E. Tujuan Penelitian..... | 12 |
| F. Manfaat Penelitian..... | 13 |
| BAB II TINJAUAN KEPUSTAKA AN | |
| A. Kajian Teori..... | 14 |
| 1. Pengelolaan Pengaduan..... | 14 |
| a. Konsep Pengelolaan Pengaduan..... | 14 |
| b. Manajemen Pengaduan (Keluhan)..... | 18 |
| c. Kategori Penyampaian Keluhan..... | 20 |
| d. Faktor yang Mempengaruhi Pelanggan Melakukan Komplain.... | 22 |
| e. Penanganan Keluhan..... | 25 |
| f. Model Pengelolaan Pengaduan..... | 26 |
| g. Indikator Pengelolaan Pengaduan..... | 28 |
| 2. Standar Akurasi..... | 29 |

| | |
|--|----|
| a. Konsep Standar Akurasi..... | 29 |
| b. Indikator Standar Akurasi..... | 36 |
| 3. Kepuasan Pelanggan..... | 38 |
| a. Konsep Kepuasan Pelanggan..... | 38 |
| b. Indikator kepuasan Pelanggan..... | 43 |
| 4. <i>Good Cooperate Governace</i> | 44 |
| 5. Pengaruh Antar Variabel..... | 47 |
| 6. Penelitian Relevan..... | 48 |
| B. Kerangka Konseptual..... | 51 |
| C. Hipotesis Penelitian..... | 52 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Jenis Penelitian..... | 53 |
| B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian..... | 53 |
| C. Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | 53 |
| D. Populasi dan Sampel Penelitian..... | 60 |
| E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data..... | 63 |
| F. Instrumen Penelitian..... | 65 |
| G. Uji Intrumen Penelitian..... | 66 |
| 1. Uji Validitas..... | 66 |
| 2. Uji Reliabilitas..... | 69 |
| H. Teknik Analisis Data..... | 72 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---------------------------------|-----|
| A. Temuan Umum..... | 78 |
| B. Temuan Khusus..... | 88 |
| C. Hasil Analisis Regresi..... | 123 |
| D. Pembahasan..... | 139 |
| E. Keterbatasan Penelitian..... | 152 |

BAB V PENUTUP

| | |
|--------------------|-----|
| A. Kesimpulan..... | 153 |
| B. Saran | 155 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|----------------|
| Tabel 1.1 Jumlah Peserta..... | 3 |
| Tabel 1.2 Persentase Distribusi <i>smartcard</i> Taspen..... | 9 |
| Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional..... | 59 |
| Tabel 3.2 Jumlah Peserta PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang.... | 61 |
| Tabel 3.3 Tabel Pengukuran Variabel..... | 65 |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Pengelolaan pengaduan..... | 67 |
| Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Standar Akurasi..... | 68 |
| Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Peserta..... | 69 |
| Tabel 3.7 Tingkat Reliabilitas..... | 70 |
| Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pengelolaan Pengaduan..... | 71 |
| Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Standar Akurasi..... | 71 |
| Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Peserta..... | 72 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 85 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 86 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 87 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepesertaan..... | 88 |
| Tabel 4.5 Deskripsi Indikator Komitmen..... | 89 |
| Tabel 4.6 Deskripsi Indikator <i>Visible</i> | 92 |
| Tabel 4.7 Deskripsi Indikator <i>Accessible</i> | 94 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 4.8 Deskripsi Indikator Kesederhanaan..... | 96 |
| Tabel 4.9 Deskripsi Indikator Kecepatan..... | 98 |
| Tabel 4.10 Deskripsi Indikator <i>Fairness</i> | 100 |
| Tabel 4.11 Deskripsi Indikator <i>Confidential</i> | 102 |
| Tabel 4.12 Deskripsi Indikator <i>Record</i> | 104 |
| Tabel 4.13 Deskripsi Indikator Sumber Daya..... | 105 |
| Tabel 4.14 Deskripsi Indikator <i>Remedy</i> | 107 |
| Tabel 4.15 Deskripsi Variabel Pengelolaan Pengaduan..... | 109 |
| Tabel 4.16 Deskripsi Indikator Tepat Tempat..... | 111 |
| Tabel 4.17 Deskripsi Indikator Tepat Waktu..... | 113 |
| Tabel 4.18 Deskripsi Indikator Tepat Orang..... | 115 |
| Tabel 4.19 Deskripsi Indikator Tepat Jumlah..... | 117 |
| Tabel 4.20 Deskripsi Indikator Tepat Administrasi..... | 119 |
| Tabel 4.21 Deskripsi Variabel Standar Akurasi..... | 121 |
| Tabel 4.22 Deskripsi Variabel Kepuasan Peserta..... | 122 |
| Tabel 4.23 Hasil Kontribusi (R) Pengaruh Variabel Pengelolaan Pengaduan Terhadap Kepuasan Peserta..... | 123 |
| Tabel 4.24 Hasil Uji Anova (F) Pengaruh Variabel Pengelolaan Pengaduan Terhadap Kepuasan Peserta..... | 124 |
| Tabel 4.25 Hasil Uji T Pengaruh Variabel Pengelolaan Pengaduan Terhadap Kepuasan Peserta..... | 125 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 4.26 Hasil Kontribusi (R) Pengaruh Variabel Standar Akurasi Terhadap Kepuasan Peserta..... | 126 |
| Tabel 4.27 Hasil Uji Anova (F) Pengaruh Variabel Standar Akurasi Terhadap Kepuasan Peserta..... | 127 |
| Tabel 4.28 Hasil Uji T Pengaruh Variabel Standar Akurasi Terhadap Kepuasan Peserta..... | 128 |
| Tabel 4.29 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov..... | 130 |
| Tabel 4.30 Hasil Uji Autokorelasi Pengaruh Variabel Pengelolaan Pengaduan dan Standar Akurasi Terhadap Kepuasan Peserta.. | 133 |
| Tabel 4.31 Hasil Uji Multikolenearitas Pengaruh Variabel Pengelolaan Pengaduan dan Standar Akurasi Terhadap Kepuasan Peserta.. | 134 |
| Tabel 4.32 Hasil Uji Kontribusi (R)Pengaruh Variabel Pengelolaan Pengaduan dan Standar Akurasi Terhadap Kepuasan Peserta.. | 135 |
| Tabel 4.33 Hasil Uji Anova (F) Pengaruh Variabel Pengelolaan Pengaduan dan Standar Akurasi Terhadap Kepuasan Peserta.. | 136 |
| Tabel 4.34 Hasil Uji T Pengaruh Variabel Pengelolaan Pengaduan Standar Akurasi Terhadap Kepuasan Peserta..... | 137 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 2.1 Gambar Kerangka Konseptual..... | 51 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Taspen Kantor Cabang Padang..... | 84 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas..... | 129 |
| Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas..... | 131 |
| Gambar 4.4 Hasil Uji Linearitas..... | 132 |
| Gambar 4.4 Pengaruh dan kontribusi variabel X terhadap Y..... | 138 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian

Lampiran 3 Instrumen Penelitian

Lampiran 4 Angket Penelitian

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 6 Hasil Profil Responden Penelitian

Lampiran 7 Tabulasi Data Penelitian

Lampiran 8 Hasil Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini dengan berkembangnya era globalisasi yang dialami hampir seluruh negara di belahan dunia, berdampak pada persaingan yang terjadi pada perusahaan-perusahaan baik perusahaan swasta maupun yang dikelola oleh negara. Hal tersebut juga terjadi di Indonesia, yang mengakibatkan perusahaan-perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan dan kualitas jasa yang baik kepada masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut perusahaan perlu melandasi tata kelola perusahaan dengan berbagai standar-standar yang menunjang performa perusahaan.

Untuk menunjang perbaikan pelayanan yang diberikan, perusahaan perlu melakukan perbaikan dan pengembangan dari beberapa sektor mulai dari manajemen kinerja pegawai, pemerintah, perusahaan dan masyarakat atau pelanggan pengguna jasa. Menurut Wibisono (2011:50) Salah satu indikator manajemen kinerja yang harus diukur dan dievaluasi oleh perusahaan publik adalah manajemen kinerja pelanggan. Karena Perusahaan membutuhkan kontribusi dari pelanggan. Perusahaan ingin memperoleh kepercayaan dari pelanggan sehingga dapat memberikan umpan balik berupa informasi dan berbagai pendapat mengenai hal-hal demi meningkatkan kualitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan kepercayaan dari pelanggan.

Berdasarkan Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 mengenai “Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik” menjelaskan bahwa pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan. Sedangkan pengertian Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran penyelenggaraan oleh penyelenggara.

Begitu pula dengan PT. Taspen (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dengan menjalankan tugas pemerintah, yakni dalam menyelenggarakan Program Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil yang terdiri dari Tabungan Hari Tua (THT), Jaminan Kematian (JKM) dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK). 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.

Sebagai Badan Usaha Milik Negara, PT. Taspen (persero) memiliki peran untuk mengoptimalkan pelayanan asuransi dan tabungan pensiun bagi Pegawai Negeri. Maka dari itu PT. Taspen dituntut untuk profesional demi menciptakan sistem pengelolaan dan pengawasan berlandaskan pada prinsip efisiensi dan produktivitas guna meningkatkan kinerja dan nilai (*value*) perusahaan, serta menghindarkan tindakan-tindakan pengeksploitasian di luar asas tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*).

Pelanggan atau yang akrab dipanggil peserta oleh PT. Taspen (persero) merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) tingkat pusat maupun daerah. PT. Taspen

berkewajiban untuk mengelola data PNS dari setiap satuan kerja yang didapatkan dari Badan Kepegawaian Negara (BKN) dan Badan Kepegawaian Daerah (BKD). Dalam perpindahan pengelolaan data inilah terkadang sering terjadi kekeliruan. Karena data yang dikelola sangatlah banyak dan tenaga kerja yang mengelolanya sedikit menimbulkan kelebihan beban kerja yang mengurangi keakuratan data yang dimiliki PT. Taspen (Persero) Cabang Padang. Berdasarkan data yang penulis peroleh dari PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang berikut perkembangan jumlah peserta pensiunan yang mereka kelola. Berikut tabel perkembangan jumlah peserta pensiunan yang dikelola oleh PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang:

Tabel 1.1 Jumlah Peserta Pensiunan

| No. | Tahun | Jumlah |
|-----|-------|--------|
| 1 | 2014 | 43.746 |
| 2 | 2015 | 44.006 |
| 3 | 2016 | 44.982 |
| 4 | 2017 | 45.186 |
| 5 | 2018 | 45.994 |

Sumber: PT. Taspen Kantor Cabang Padang Tahun 2018

Kesalahan data yang diperoleh maupun yang dikelola oleh PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang dapat menimbulkan pengaduan atau keluhan(komplain) dari PNS dan Pensiunan selaku pelanggan atau peserta. Mulai dari kesalahan pada pencetakan dan pengelolaan *smart card* peserta Taspen, timbulnya Hutang gaji Terlanjur Bayar pada peserta yang mengharuskan peserta untuk melapor dan membayar hutang gaji yang terlanjur dan lain sebagainya.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Etriadi, SE salah satu karyawan PT.

Taspen (persero) Kantor Cabang Padang, mengatakan:

“.... PT. Taspen memiliki Standar Akurasi sebesar 99,78%, dengan motto layanan 5T yaitu Tepat tempat, tepat waktu, tepat orang, tepat jumlah dan tepat administrasi. Kami dituntut untuk mencapai target tersebut walaupun masih terdapat permasalahan dalam pelaksanaannya. Seperti data yang kami peroleh dari BKD udah memang salah kami memproses data tersebut kadang menjadi permasalahan bagi PNS dan pensiunan, karena nantinya menimbulkan hutang, pencetakan Kartu kepesertaan salah, terhambatnya pengajuan klim dll. Dan walaupun sudah ada aplikasi SIM Gaji yang membantu memperbaharui data, akan tetapi terhalang oleh sarana perekaman data yang masih belum lengkap di daerah....”

Dari wawancara di atas, penulis menyimpulkan bahwa, masih terdapat berbagai masalah dalam pencapaian target akurasi yang dimiliki PT. Taspen. Seperti data yang *diinput* sering keliru karena koordinasi dan komunikasi antara PT. Taspen dengan Satuan Kerja masih dinilai kurang. Kurangnya akurasi data administrasi peserta tersebut menimbulkan keluhan dari peserta/nasabah Taspen. Keluhan atau permasalahan yang mereka alami mengharuskan peserta Taspen untuk melaporkan ke kantor Taspen yang berlokasi jalan Jend. Soedirman, Kota Padang, sedangkan peserta yang berdomisili di luar Kota Padang contohnya seperti Kepulauan Mentawai, Kabupaten Solok Selatan dan lain sebagainya. Jarak yang cukup jauh dan memakan waktu terkadang menjadi kendala bagi peserta Taspen untuk melaporkan perubahan data dan menyampaikan keluhannya. Sehingga data yang dimiliki Taspen jadi *invalid* dan belum akurat yang berdampak pada kesalahan-kesalahan lain seperti data di smartcard yang salah dan dapat menimbulkan hutang gaji terlanjut bayar bagi peserta Taspen.

Selanjutnya berdasarkan pengamatan penulis selama melaksanakan kegiatan magang di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang. Untuk memenuhi standar akurasi Taspen sebesar 99,78 % (sembilan puluh sembilan koma tujuh puluh delapan persen), staf atau karyawan taspen dituntut untuk lihai dan pandai mencari cara agar data peserta akurat dan *valid*. Mulai dari mendapat tambahan data dari BKD (Badan kepegawaian Daerah), informasi dari peserta yang datang ke kantor Taspen, dan menelepon langsung peserta Taspen yang bersangkutan jika nomor telepon peserta tertera dalam aplikasi SIM Gaji maupun ACB (*Aplikasi Core Bisnis*) yang dimiliki Taspen. Selama kegiatan pemenuhan standar akurasi dan pengelolaan data peserta staf/karyawan Taspen menghadapi beberapa tantangan antara lain, kurangnya akurasi data yg diterima dari BKD karena kurangnya integritas dan kesadaran dari peserta taspen maupun dari bendahara instansi terkait. Masalah lainnya ketika staf/karyawan taspen menghubungi langsung peserta di luar daerah untuk melengkapi datanya dan mengirim langsung via sms maupun aplikasi chat, sebagian peserta kurang percaya dan ogah-ogahan mengirimkan datanya karena alasan datanya sudah dilengkapi oleh instansi ditempat beliau bekerja. Padahal data yang dikirimkan oleh instansi di daerah tersebut memang kurang lengkap dan akurat karena terkendala jarak dan kemampuan sarana perekaman data yang masih kurang.

Kelengkapan administrasi data yang dimiliki oleh PT. Taspen juga didukung oleh aplikasi SIM Gaji yang bekerja sama dengan pemerintah daerah juga belum sepenuhnya melengkapi administrasi data. Terutama perekaman data di daerah pelosok yang sulit diakses dan sarana dan prasarana yang dimiliki masih kurang

memadai, seperti di daerah Mentawai. Selain itu, kurangnya koordinasi instansi terkait dengan Taspen juga berakibat pada timbulnya permasalahan data bagi peserta. Berdasarkan pengalaman yang penulis alami selama magang di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang, Penulis ditugaskan untuk menelpon langsung salah satu peserta Taspen yang berdomisili di Kepulauan Mentawai, jumlah anak/ keluarga yang terdata di taspen ada dua anak akan tetapi peserta tersebut hanya memiliki satu anak, sehingga peserta taspen harus mengkonfirmasi ke bendahara instansi peserta tersebut. Hal ini berakibat kerugian bagi peserta Taspen tersebut karena gajinya terlanjur dipotong untuk dua anak tersebut selama kurun waktu beberapa bulan, karena peserta tersebut tidak mengkonfirmasi kebenaran datanya.

Berdasarkan pengamatan awal penulis selama melakukan masa magang pada bulan Agustus dan November. Penyampaian pengaduan atau keluhan peserta Taspen dilakukan dengan cara tertulis dan pelaporan secara lisan. Penyampaian keluhan secara tertulis dilakukan dengan surat yang dimasukkan ke dalam kotak surat yang berada di Kantor Taspen, sedangkan secara lisan dilakukan dengan penyampaian keluhan ke *Customer Service* (CS) langsung di kantor Taspen dengan membawa persyaratan dan bukti-bukti penyampaian keluhan, dan penyampaian keluhan dengan menelpon karyawan Taspen yang bersangkutan langsung. Akan tetapi, sebagian besar pelanggan Taspen lebih memilih melaporkan keluhannya secara lisan ke CS di kantor Taspen atau menelpon langsung pihak karyawan Taspen yang bersangkutan dibandingkan dengan laporan secara tertulis karena lebih cepat dan mudah. Selain itu alur penyapaian

keluhan atau Standard Operating Procedure (SOP) terkait pengelolaan pengaduan atau keberatan tidak dirancang ataupun diatur jelas oleh PT. Taspen Kantor Cabang Padang dan juga kurang disosialisaikan oleh perusahaan kepada Peserta Taspen maupun disampaikan melalui website Taspen. Sehingga peserta Taspen seakan pasif dan hanya menunggu konfirmasi dari karyawan Taspen bersangkutan saja.

Permasalahan Pengelolaan Pengaduan dapat dilihat dari lingkungan kerja di PT. Taspen Kantor Cabang Padang. Temuan penulis selama magang terdapat tumpukan kertas pengaduan untuk perbaikan *smartcard*, berupa fotocopyan kartu yang salah serta penulisan data yang benar, tumpukan kertas itu dibiarkan selama berhari-hari karena karyawan lebih mengutamakan tuntutan pekerjaan yang lain. Jadi pengaduan perbaikan *smartcard* seakan tidak diabaikan dan tidak dijadikan prioritas. Hal tersebut membuat peserta Taspen harus menunggu lebih lama perbaikan *smartcard* mereka tanpa pemberitahuan rentan waktu yang tidak jelas, sehingga peserta Taspen hanya menunggu dan pasif dalam mendapatkan layanan. peserta Taspen tidak mengetahui alur pengelolaan pengaduan atau keluhan yang seharusnya, karena kurangnya sosialisasi atau informasi terkait hal tersebut. Sehingga peserta Taspen yang ingin melaporkan pengaduannya lebih memilih menghubungi karyawan Taspen terkait melalui telepon ataupun kunjungan langsung ke PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang. Hal ini sesuai dengan pendapat Nurlena (57) seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) di salah satu instansi pemerintah di provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu peserta Taspen yang

pernah melaporkan pengaduan di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang yang penulis wawancarai pada tanggal 06 Februari 2019 mengungkapkan bahwa:

“....Ibuk merasa sedikit kecewa dengan janji yang diberikan oleh karyawan Taspen, karena dari 135 nama yang ibu daftarkan untuk mendapat *smartcard* Taspen pada tahun 2018 kemarin hingga sekarang masih menyisakan tiga (3) kartu yang belum diberikan. Ketika Ibuk menjemput langsung *smartard* ke Kantor Taspen pada bulan September 2018 menyisakan sebelas (11) kartu yang belum selesai dengan alasan kartu di dapat dari pusat sehingga agak terlambat. Tapi, pada tahun 2019 ini Ibuk hubungi langsung kepada karyawan Taspen, beliau hanya berjanji akan diselesaikan segera tanpa kepastian waktu penyelesaian Kartu tersebut kapan akan diberikan ke kami. Ibuk jadi ragu untuk menanyakan kartu itu lagi, padahal kartu itu penting untuk persiapan pensiunan PNS.....”

Penulis menemukan bahwa dari jumlah data yang di daftarkan oleh pihak instansi untuk mendapatkan *smastcard* Taspen terdapat beberapa Instansi yang tidak lengkap menerima *smastcard* Taspen dari yang di laporkan atau daftarkan. Informasi terkait penyelesaian kartu selanjutnya pun hanya disampaikan melalui telepon ataupun aplikasi *chatting* seperti *WhatsApp* tanpa kepastian waktu penyelesaian. Sehingga Peserta hanya menunggu informasi dari karyawan terkait saja. Janji-janji penyelesaian kartu yang selalu tertunda mengurangi rasa percaya dari peserta Taspen, sehingga para peserta merasa enggan untuk menyampaikan keluhannya dan lebih memilih untuk menunggu saja. Hal ini didukung dengan data persentase jumlah *smastcard* Taspen yang belum lengkap pada tahun 2018 sebagai berikut:

Tabel 1.2. Persentase Distribusi *Smartcard* Taspen Tahun 2018

| No. | Satuan Kerja/ Instansi | Jumlah <i>smartcard</i> | | Persentase | |
|-----|--|-------------------------|-------|------------|-------|
| | | Berhasil | Tunda | Berhasil | Tunda |
| 1 | Satuan Polisi Pamong Praja | 97 | 2 | 98% | 2% |
| 2 | Dinas Kesehatan | 162 | 7 | 96% | 4% |
| 3 | Dinas peternakan dan Kesehatan Hewan Prov. SUMBAR | 124 | 11 | 92% | 8% |
| 4 | Badan Kesatuan Bangsa, Politik Dan Perlindungan Masyarakat | 42 | 3 | 98% | 2% |
| 5 | Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral | 65 | 27 | 71% | 29% |
| 6 | Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang | 372 | 15 | 96% | 4% |
| 7 | Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia | 59 | 28 | 68% | 32% |
| 8 | RSUD PARIAMAN | 256 | 21 | 92% | 8% |
| 9 | Dinas Kearsipan dan Perpustakaan | 98 | 3 | 97% | 3% |
| 10 | Dinas Pemuda dan Olahraga | 65 | 28 | 30% | 70% |
| 11 | Badan Penelitian dan Pengembangan | 28 | 3 | 90% | 10% |
| 12 | Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air | 109 | 34 | 76% | 24% |

Sumber: PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang padang

Dari Tabel persentase distribusi *smartcard* yang dikelola oleh PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang di atas, dapat disimpulkan bahwa pendistribusian *smartcard* masih belum merata. Pendistribusian yang tertunda paling besar adalah pada *smartcard* milik Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia sebanyak 28 kartu yang belum diberikan dengan persentase sebesar 23%. Sedangkan pendistribusian *smartcard* tertunda terkecil adalah milik Satuan Polisi Pamong Praja dan Badan Kesatuan Bangsa, Politik Dan Perlindungan Masyarakat dengan persentase kartu yang tertunda sebesar 2%. Dapat dilihat bahwa perbedaan

pendistribusian yang belum merata di setiap Instansi yang dikelola oleh PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang.

Selain itu permasalahan terkait Pengelolaan Pengaduan juga dapat dilihat dari Kekeliruan pengadministrasian data peserta yang berakibat pada timbulnya hutang bagi PNS terkait. Hal ini disebabkan karena PNS yang diberhentikan dengan hormat dan telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan akan mendapatkan pensiun yang dikelola oleh PT Taspen (Persero). Penerima pensiun PNS berkewajiban melakukan otentikasi atau memperbaharui data diri. Pensiunan yang lupa atau terlambat memperbaharui data diri menyebabkan adanya keterlambatan pembayaran uang pensiun terhadap penerima pensiun yang tidak berhak. PNS masih aktif bekerja seringkali juga terjadi keterlambatan pembayaran gaji dan lainnya misalnya jumlah tunjangan yang melebihi jumlah yang seharusnya. Bagi pihak PT Taspen (Persero), keterlambatan pembayaran uang pensiun/gaji terhadap penerima pensiun yang tidak berhak ini akan menimbulkan utang pensiun. PT Taspen (Persero) sebagai pihak yang mengelola dana pensiun juga harus melakukan pengelolaan utang kelebihan pembayaran pensiun atau utang pensiun.

Berdasarkan fenomena diatas penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Pengelolaan Pengaduan dan Penerapan Standar Akurasi Terhadap Kepuasan Peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya akurasi dalam layanan pembaharuan administrasi terhadap data peserta PT. Taspen sehingga terjadinya kekeliruan data.
2. Kurangnya koordinasi dari peserta taspen maupun satuan kerja dalam pelaporan perubahan data sehingga terjadi kekeliruan data yang menimbulkan hutang gaji terlanjur bayar bagi peserta.
3. Kurangnya informasi penggunaan kotak saran terkait pengaduan secara tertulis sehingga sebagian peserta Taspen lebih memilih penyampaian kaduan secara lisan .
4. Kurangnya pemanfaatan teknologi dan komunikasi oleh peserta taspen yang mengakibatkan pelaporan perubahan data peserta mengalami kekeliruan.
5. Kurangnya sarana dan prasarana perekaman data bagi PNS dan pensiunan di daerah sehingga pembaharuan administrasi peserta jadi terhambat.
6. Banyaknya jumlah data yang dikelola dan Kurangnya jumlah karyawan yang mengelola data di PT. Taspen (persero) Kantor Cabang Padang yang mengakibatkan kelebihan beban kerja pada pengadministrasian data, sehingga masih terdapat kekeliruan.
7. Masih terdapat kaduan terkait pendistribusian *smartcard* Taspen salah maupun ganda dibiarkan bertumpuk yang proses penyelesaiannya tidak dijadikan prioritas.
8. Karyawan Taspen tidak memberikan informasi yang jelas kepada perwakilan instansi terkait penyelesaian *smartcard* Taspen yang masih kurang dari jumlah yang telah di daftarkan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penulis membatasi masalah pada peserta Taspen yang pernah mengajukan laporan pengaduan atau keluhan dalam penerapan standar akurasi di PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang.

D. Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh pengelolaan pengaduan terhadap kepuasan peserta PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang?
2. Apakah terdapat pengaruh penerapan standar akurasi terhadap kepuasan Peserta PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui terdapat pengaruh pengelolaan pengaduan terhadap kepuasan Peserta PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang.
2. Untuk mengetahui terdapat pengaruh penerapan standar akurasi terhadap kepuasan Peserta PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang.

F. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang akan dilakukan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran untuk pengembangan pengetahuan administrasi publik, khususnya pada Administrasi Perusahaan Publik, Manajemen Sumber Daya Manusia dan Pelayanan Publik .

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan bermanfaat:

- a. Untuk instansi yang terkait yaitu PT. Taspen (persero) Kantor Cabang Padang dapat menjadi masukan dan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan meningkatkan citra perusahaan.
- b. Untuk masyarakat Sumatera Barat dan Kota Padang, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengarahannya dan pengetahuan untuk masyarakat bagaimana pentingnya pengetahuan akan proses administrasi dan pengajuan klim atau permohonan, sehingga PNS maupun pensiunan PNS mendapatkan informasi terkait hal tersebut.
- c. Untuk penulis, secara akademis dapat dijadikan sebagai sarana untuk mengembangkan wawasan penulis dalam menganalisa permasalahan yang ada serta dapat membandingkan dengan teori. Selain itu penulis juga dapat menambah pengalaman dengan melihat dunia kerja dan dapat menambah relasi maupun rekan.